

FOIRE AUX QUESTIONS

Vous avez des questions ? Nous avons les réponses !

Afin de bien préparer votre venue, vous trouverez ci-dessous de nombreuses réponses à vos questions. Merci de consulter les pages internet des [chasses au trésor](#) et des [visites guidées](#) pour en connaître le descriptif, les horaires et les tarifs, ainsi que pour [réserver](#). Désormais les réservations se font en ligne, nos guides et animateurs se consacrent entièrement à votre accueil au château.

Place aux réponses !

Qui êtes-vous ?

Le château de Chazeron est un lieu privé et habité ainsi qu'un monument historique géré par une association (CRISTAL), un(e) salarié(e) et des bénévoles. Les bénévoles, généralement des étudiants en tourisme ou en histoire, mènent les visites et animent les chasses au trésor, et les bénévoles sont employés à restaurer et sauvegarder le château.

LES ACTIVITES

Comment procéder pour participer à une activité ?

Il vous suffit de [réserver en ligne](#) : choisissez votre activité, votre jour, votre horaire, puis présentez-vous au château avec votre billet pour procéder au règlement à la billetterie.

Combien de temps faut-il prévoir pour les activités ?

Il faut compter 1h pour la visite guidée et 1h30 pour la chasse au trésor.

Puis-je faire les deux activités le même jour ?

Oui, en réservant comme suit : commencez par la chasse au trésor en tout début d'après-midi, et réservez la visite qui a lieu au minimum 1h30 après la chasse (par exemple, *chasse au trésor à 15h et visite à 17h – en fonction des horaires disponibles*). Précisez bien à l'accueil que vous souhaitez faire les 2 activités lors de la présentation de vos billets, et un tarif préférentiel vous sera proposé.

Puis-je rejoindre ou quitter l'activité en cours ?

Non, le guide doit vous accompagner en permanence, les horaires sont fixes jour par jour (vous les trouverez sur le planning des réservations) et toute circulation non accompagnée est interdite dans l'enceinte du château. Les guides se consacrent aux activités et ne peuvent vous raccompagner vers les grilles en cours de visite (1h) ou de chasse au trésor (1h30).

Y a-t-il un accès pour les fauteuils roulants ou les poussettes ?

De par la nature du lieu, ses nombreuses marches et ses passages étroits, le château n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant, ni aux poussettes. Le caractère historique du monument empêche malheureusement l'aménagement de structures adaptées à tous.

Les photos sont-elles autorisées dans le château ?

Oui. Si vous le souhaitez, vous pouvez même en faire profiter les internautes, en nous les transmettant par [e-mail](#) et en nous donnant votre accord pour une publication sur notre site internet ou notre page Facebook.

Les animaux sont-ils admis ?

Non. Le château étant habité, il peut y avoir des animaux domestiques. De plus, les nombreuses marches empêchent l'accès aux animaux.

VISITE GUIDEE

Suis-je-obligé de suivre une visite avec un guide ?

Oui, le château est privé et habité, toutes nos activités sont obligatoirement accompagnées.

Puis-je seulement faire le tour de la cour ou du parc ?

Non, l'entrée sur la propriété se fait uniquement dans le cadre de nos activités, en compagnie d'un guide.

Lors de la visite guidée, passe-t-on par toutes les salles ?

Non, le château est habité, certaines pièces sont privées et sont réservées à l'usage personnel des habitants. De nombreuses salles vous seront cependant présentées !

Y-a-t-il des visites en langues étrangères ?

Oui, selon les disponibilités de nos guides sur place (anglais, allemand).

J'ai du mal à me déplacer, puis-je malgré tout visiter le château ?

Vous pourrez visiter les parties basses du château, cependant les nombreuses marches et passages étroits ne vous permettront peut-être pas d'accéder à toutes les salles ni de monter au donjon.

CHASSE AU TRESOR

Quel est le niveau de difficulté des épreuves de la chasse au trésor ? A partir de quel âge est-elle accessible ?

La chasse au trésor est conseillée à partir de 7-8 ans. En effet, les épreuves sont écrites et nécessitent de la réflexion, cependant l'activité reste ouverte à tous, et elle est également adaptée aux adultes !

Puis-je laisser mes enfants faire la chasse au trésor pendant que je vais faire la visite guidée ?

Non, tout participant mineur reste sous l'entière responsabilité de ses parents ou accompagnateurs majeurs. L'entrée se fait donc obligatoirement avec un adulte présent tout au long de l'activité, et qui doit rester en permanence avec les enfants sous sa responsabilité. Prévoir 1 adulte pour 10 enfants maximum.

A partir de combien de personnes la chasse au trésor est-elle accessible ?

Un seul preux chevalier suffit !

J'ai vu que la chasse au trésor se faisait en équipes, comment celles-ci sont-elles constituées ?

Nous faisons jusqu'à 5 équipes de 10 personnes maximum : des regroupements de familles sont effectuées sur place en fonction du nombre de participants présents au moment de l'activité, et les équipes sont identifiées par leurs costumes !

Monte-t-on en haut du donjon pendant la chasse au trésor ?

Non, celui-ci est accessible uniquement pendant la visite guidée.

Puis-je amener un gâteau pour l'anniversaire de mon enfant, à manger après l'activité ?

Oui, le gâteau pourra être mangé sur les tables de pique-nique en accès libre à l'extérieur des grilles du château. Nous ne disposons pas de consigne ni de frigo, vos glacières doivent donc rester dans votre voiture le temps des activités. Attention, nous ne pouvons garantir la disponibilité d'une salle couverte en cas de mauvais temps ou de grosse chaleur (sauf en cas de location de salle auprès d' [Isabelle Bruny](#), propriétaire - [06 73 68 19 46](#)), et les toilettes ne sont pas accessibles en dehors de l'activité.

Quel est le trésor ?

Faire la chasse au trésor vous devrez, pour trouver le trésor sacré...

RESERVATIONS

Dois-je réserver pour les activités ?

Oui ! Il est très fortement conseillé de réserver afin d'avoir la garantie d'une place lors de l'activité ainsi que pour connaître les horaires exacts des départs. Toute activité est obligatoirement accompagnée.

Comment réserver ?

En ligne : choisissez votre activité, votre jour, votre horaire, puis présentez-vous au château avec votre billet pour procéder au règlement à la billetterie.

Je veux bien réserver, mais je ne veux pas payer en ligne, comment faire ?

Tout règlement s'effectue directement sur place au château (chèque, chèque vacances ou espèces) !

Dois-je réserver pour mon enfant de moins de 5 ans ?

Oui, il y a une rubrique pour les enfants de moins de 5 ans. Chaque participant doit avoir un billet.

J'ai un bon cadeau, quand et comment puis-je l'utiliser ?

Le bon cadeau vous donne droit aux mêmes activités que les entrées payantes. Réservez en ligne l'activité qui correspond, le nombre de participants, et la réduction ou la gratuité sera appliquée sur place sur présentation du bon cadeau. Veillez à ne pas dépasser la date limite, pensez à amener le bon, et réservez pour toute personne supplémentaire.

Jusqu'à quelle heure puis-je réserver les activités ?

Jusqu'à 18h la veille de votre venue. Au-delà, la réservation n'est plus garantie et le système de réservation finit par bloquer les éventuelles places restantes.

J'ai réservé, à quelle heure dois-je me présenter ?

Entre 30 et 20 minutes avant le début de votre activité, comme indiqué sur votre billet. La billetterie ouvre 30 minutes avant le début des activités, et à partir de 20 minutes avant l'heure de départ, les places réservées en ligne sont remises en vente directe si leurs détenteurs ne se sont pas présentés à l'accueil.

J'ai réservé mais je ne peux plus venir, comment annuler ?

En nous envoyant un SMS avec votre nom, l'horaire, le type d'activité et le nombre d'annulations avant midi au [07 68 65 00 54](#). Merci beaucoup !

J'ai réservé en ligne mais n'ai pas la possibilité d'imprimer mon billet, comment faire ?

Présentez-vous avec votre smartphone afin de montrer le nombre de billets à la personne de l'accueil, et amenez également une pièce officielle d'identité (CNI / permis de conduire...)

pour vérification du nom.

Si jamais j'arrive en retard, que se passe-t-il ?

Malheureusement, nous n'avons accès ni aux mails ni au téléphone à l'accueil, qui est une simple cabane en bois ! Nous ne sommes donc pas joignables, pensez à partir un peu en avance car les retards entraîneront automatiquement une remise en vente des billets réservés.

Je n'ai pas pu réserver en ligne, puis-je participer à une activité en me rendant directement au château le jour voulu ?

Il peut rester des places en vente directe, sous réserve de disponibilité et de modification des horaires. La billetterie ferme 15 minutes avant le début des activités, les places ne sont pas garanties et les horaires peuvent changer.

L'horaire de l'activité ne nous convient pas, est-il possible de le modifier ?

Non, tous les départs ont lieu aux horaires indiqués et ne sont pas modifiables, car tous les participants partent en même temps en chasse au trésor ou en visite guidée.

Est-il possible de venir visiter en dehors des horaires d'ouverture ?

Uniquement pour les groupes de plus de 20 personnes, sur réservation par e-mail.

Existe-t-il des points de vente en direct ?

Non, toutes les réservations se font sur notre site web ou des sites partenaires, et le règlement s'effectue sur place, au niveau de la billetterie.

Puis-je consulter le règlement intérieur ainsi que les conditions générales de vente ?

Oui, en en faisant la demande par e-mail, et c'est même très fortement recommandé puisque vous acceptez ces deux documents dès lors que vous achetez un billet, et êtes tenus de respecter vos engagements.

SUR PLACE

Où se fait l'accueil ?

A la petite cabane en bois devant les grilles du château.

Quels sont les modes de règlement acceptés ?

Les règlements sont possibles en espèces, chèques ou en chèques vacances. *La carte bancaire n'est pas acceptée.*

Puis-je réserver à la billetterie pour une autre date ?

Non, la plate-forme de réservation ne nous est malheureusement pas accessible à l'accueil, faute d'accès internet.

Dois-je accompagner les enfants ?

Oui, dans la limite de 10 enfants pour 1 adulte.

Avez-vous un espace garderie ?

Non, les enfants restent à tout moment sous votre responsabilité.

Ai-je besoin d'emmener quelque chose ?

Votre billet témoignant de votre réservation sur internet, votre mode de règlement (voir plus haut), une bouteille d'eau, des chaussures plates et fermées, des vêtements adaptés à la météo (s'il pleut des cordes, les enfants seront ravis d'avoir leurs bottes de pluie!) ainsi que de bons mollets si vous faites la visite guidée et vos cellules grises pour la chasse au trésor !

Où puis-je garer mon véhicule ?

Sur le grand parking gratuit devant le château.

Où se situent les toilettes ?

Les toilettes sont situées dans le château, leur accès est réservé aux détenteurs d'un titre d'entrée pour les activités, à régler à la billetterie. Pour accéder aux toilettes une fois que vous avez votre entrée, il vous suffit de vous adresser à l'accueil.

Avez-vous une consigne pour déposer les vélos, poussettes et tout autre équipement ?

Non, vos biens restent à tout moment sous votre responsabilité.

Puis-je laisser mon chien à l'extérieur ?

Nous n'avons pas d'espace adapté pour vos amis les animaux, qui restent sous votre responsabilité à tout moment mais ne sont pas acceptés dans l'enceinte du château.

Puis-je profiter de ma venue pour visiter certaines parties du château en vue d'une location de salle ?

Les visites des salles de location se font uniquement sur rdv auprès de la propriétaire, [Isabelle Bruny \(06 73 68 19 46\)](#).

Puis-je venir faire mes photos de mariage (ou autres) sans participer aux activités ?

Veillez contacter la propriétaire pour discuter des conditions d'accès et prendre rdv : [Isabelle Bruny \(06 73 68 19 46\)](#).

SE RESTAURER

Y a-t-il un restaurant ou une buvette dans le château ?

Non, mais vous pouvez en trouver aux alentours grâce aux offices de tourisme du territoire ([OT des Combrailles](#) et [OT de Châtel-Guyon](#)). Un conseil : veillez à vérifier que les différents établissements sont ouverts avant de vous y rendre, en leur téléphonant.

Peut-on pique-niquer au sein du château ou dans les parcs ?

Des tables de pique-nique en accès libre sont à votre disposition à l'extérieur du château, devant les grilles. L'entrée à la propriété se fait uniquement dans le cadre des activités.

METEO ET EQUIPEMENT

Il pleut / il fait très chaud, l'activité aura-t-elle lieu ?

Oui, sauf en cas d'alerte orange aux orages violents, auquel cas les personnes ayant réservé seront prévenues par SMS de l'annulation de l'activité.

Les activités ont-elles lieu en intérieur ou en extérieur ?

Pour la chasse au trésor comme pour la visite, une partie de l'activité est en extérieur, et une (majeure) partie en intérieur. Vous êtes à la fois protégé de la pluie et des grosses chaleurs lorsque vous êtes à l'intérieur, où il peut faire très frais, cependant pensez à prévoir des vêtements adaptés à la météo !

Les conditions météo ne sont pas idéales, ou puis-je attendre le début de l'activité ?

Le rendez-vous est fixé devant la grille principale, l'horaire de départ vous sera donnée lors de l'achat du billet à l'accueil. En cas de pluie, vous pouvez attendre dans votre voiture, et en cas de chaleur, sous les arbres autour du parking. Il ne vous restera qu'à vous rendre au lieu de rdv au moment indiqué.

DIVERS

Pourquoi ne puis-je pas vous joindre par téléphone ?

Désormais, toutes les réservations se font en ligne et nos guides/animateurs se consacrent entièrement et uniquement à votre accueil sur place et aux activités du château.

J'ai participé à une activité, puis-je remplir un questionnaire de satisfaction ?

Nous y travaillons, il sera prochainement mis en ligne !

J'ai participé à une activité, puis-je donner mon avis ou apporter des suggestions ?

Oui, une page [Trip Advisor](#) existe pour donner votre avis. Pour toute suggestion, envoyez-nous un e-mail ! Merci de votre démarche.

Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ? Envoyez-nous un e-mail*

**réponse sous 3 à 4 jours en saison*