

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

des activités « Visite V.I.P »

CGV mis à jour le : 15 Janvier 2024 (V 5.1)

**01. RÉSERVATION EN LIGNE :** Le client doit au préalable effectuer une réservation en ligne sur notre site internet ([www.espace-zoologique.com](http://www.espace-zoologique.com)), le client devra choisir sa date et heure d'activité selon les disponibilités et également compléter toutes les informations personnelles qui lui seront demandées ; le service pédagogique se réserve le droit d'annuler toute réservation si des informations sont mal notées et/ou erronées. Le client reconnaît alors avoir pris connaissance et accepte les CGV.

**02. RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE :** Notre organisation ne permet pas de prendre des réservations par téléphone, il est préférable de faire sa réservation directement en ligne.

**03. DROIT D'ACCÈS, DE RECTIFICATION ET D'OPPOSITION DES DONNÉES PERSONNELLES :** Le(s) client(s) ayant fourni des informations personnelles dispose(nt), suivant l'Article 34 de la Loi du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès gratuit aux données qui le(s) concerne(nt), ainsi que d'un droit d'interrogation, de modification et de suppression de celles-ci. Il(s) lui(leur) suffit, pour exercer ces droits, d'adresser une demande par courriel à : [pedagogie.saintmartin@gmail.com](mailto:pedagogie.saintmartin@gmail.com)

**04. CARTE(S) CADEAU(X) :** Le client qui veut offrir une(des) carte(s) cadeau(x) peut le faire par le biais de notre site. Nos cartes cadeaux V.I.P. ont une valeur de 70 euros et sont valables pour la visite V.I.P.

Vos cartes cadeaux seront envoyées par email directement après votre commande (en version dématérialisée, à imprimer), Les cartes cadeaux en format papier ne sont pas disponibles, uniquement en format dématérialisé.

L'Espace Zoologique ne peut être tenu pour responsable si le bénéficiaire d'une(des) carte(s) cadeau(x) ne peut pas réserver sa date pour incompatibilité avec les disponibilités du service pédagogique. Nos disponibilités sont clairement indiquées sur notre site ([www.espace-zoologique.com](http://www.espace-zoologique.com)).

**La validité de nos cartes sont de 2 ans pour réserver votre(vos) place(s) dans le délai imparti. Avoir une carte cadeau ne vous rend pas prioritaire à la réservation, c'est au client de réserver rapidement, comme indiqué sur nos cartes.**

Le numéro inscrit sur nos cartes cadeaux vous permet de réserver votre date directement en ligne, vous n'aurez alors rien à payer. Votre référence de carte vous sera demandée à la réservation. Pour une réservation en dessous du montant de la carte, le solde restant reste disponible sur la carte jusqu'à son expiration.

**05. PROLONGATION DES CARTES CADEAUX :** Les bénéficiaires de carte cadeau ont la possibilité de prolonger la durée de validité des cartes cadeaux, trois prolongations sont possibles : 6 mois, 1 an, 2 ans. Après achat de la prolongation et avoir renseigné le(s) numéro(s) des cartes à prolonger, le service pédagogique prolongera manuellement la carte de la durée choisie à compter de sa date d'expiration. Un e-mail sera envoyé au client pour l'informer que la prolongation est faite. Pour les cartes cadeaux déjà expirées, vous pouvez encore les prolonger si l'expiration de la carte est inférieure à 90 jours et sera également prolongée à compter de sa date d'expiration.

**06. MOYEN ET DÉLAI DE RÈGLEMENT :** Cartes bancaires, uniquement. Les chèques-vacances ne sont pas acceptés. Le règlement par carte bancaire doit se faire au cours de la réservation en ligne.

**07. AVANT VOTRE ACTIVITÉ :** Vous recevrez un mail de rappel à l'adresse mail indiquée au moment de la réservation qui vous rappelle votre date et heure d'activité. Le jour de l'animation, vous n'avez besoin de rien, nous avons la liste des réservations et des participants. Présentez-vous à l'entrée du parc à l'heure indiquée sur votre rappel.

**08. NOMBRE DE PARTICIPANTS :** La limite maximum de participants est affichée sur notre site ([www.espace-zoologique.com](http://www.espace-zoologique.com)) pour chacune de nos activités. **L'accompagnement d'un adulte majeur est obligatoire.**

**09. DURÉE ET HORAIRE DE L'ACTIVITÉ :** Les durées de nos activités sont évolutives en fonction du groupe de participants (comportements, nombre de participant(s), etc.) et peuvent durer moins ou plus longtemps que prévu. Nos horaires de début et fin de l'activité peuvent également être légèrement modifiés par le service pédagogique et ce, sans avoir à prévenir à l'avance le client dès lors que le service pédagogique peut assurer l'entière activité. L'animateur(trice) est tenu(e) à un programme avec des horaires qui doivent être respectés dans un souci d'organisation entre les services animalier et pédagogique. Le(s) participant(s) doit(ent) alors suivre le rythme que l'animateur(trice) donne à l'activité.

**10. RETARD :** Tout retard empiète sur la durée de votre activité. En raison d'une forte demande, votre activité ne pourra pas être décalée durant la journée ou reportée en cas de retard du(des) participant(s). Nous vous conseillons de prévoir d'arriver à l'avance au parc, l'A47 étant un axe très chargé le matin.

**11. PENDANT LES ACTIVITÉS « VISITE V.I.P » :** Les enfants restent sous l'entière responsabilité de leurs tuteurs légaux. L'Espace Zoologique et son service pédagogique, ainsi que l'animateur(trice), déclinent toutes responsabilités en cas d'accident ou

d'incident pouvant avoir lieu durant la visite V.I.P.

**Il n'est pas possible de suivre le groupe si vous n'avez pas pris de place dans l'activité.**

- **Il est strictement interdit de caresser, toucher ou taper les animaux.**
- **Les animaux doivent être respectés dans leur comportement naturel et doivent toujours pouvoir partir s'ils le souhaitent.**
- **Durant les périodes au plus près des animaux, il est demandé de respecter le silence, de ne pas courir, d'éviter les gestes brusques.**
- **Il est également interdit de toucher aux cadenas et aux portes, seul(e) l'animateur(trice) est habilité(e), pour des raisons évidentes de sécurité.**

Les nourrissages peuvent être uniquement faits par l'animateur(trice) et ou le(la) soigneur(euse) durant la visite V.I.P, l'espèce nourrie est déterminée par les services pédagogique et animalier (les félins ne peuvent pas être nourris en public).

En cas de non-respect des consignes et/ou de l'animateur(trice) par un ou plusieurs participants (enfants et/ou adultes), l'animateur(trice) se réserve le droit d'interrompre l'activité à tout moment pour le ou les participants concernés ou le groupe entier, ce sans remboursement ni report (activité perdue).

Chaque participant a pour obligation de prévenir le service pédagogique de toute maladie récente du(des) participant(s), dans un souci de risques sanitaires avec les animaux, il devra également se plier au protocole sanitaire du parc (gants, gel hydroalcoolique et/ou port du masque).

En fonction du temps, de la période, du comportement des participants, des soins vétérinaires ou des disponibilités, le programme est susceptible d'être modifié et/ou adapté, et ce sans avoir à prévenir à l'avance le(s) client(s).

**12. PRESTATIONS NON INCLUSES DANS L'OFFRE « VISITE V.I.P » :** Bouteille d'eau, repas et/ou goûter, photos, visite du zoo durant l'activité, le prix d'entrée au parc n'est pas inclus dans cette activité, vous devrez la régler à votre arrivée au parc, sauf si vous avez déjà des places pré-réglées (C.E., invitations, pass annuel).

**13. DROIT À L'IMAGE :** Le(s) client(s) et/ou le(s) participant(s) est(sont) tenu(s) de respecter le droit à l'image de l'animateur(trice) qui vous prend en charge. L'animateur(trice) a son libre arbitre dans le choix d'accepter ou pas d'être pris en photos durant l'activité. L'Espace Zoologique et son service pédagogique peuvent également faire une demande de prise de vues pour ses besoins publicitaires avec l'accord du(es) participant(s), un document de droit à l'image sera à remplir.

**14. HANDICAPS :** L'accès à certains enclos et/ou bâtiment(s) des activités ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Il est préférable que le client signale, au préalable, le service pédagogique de tout handicap moteur et/ou mental du(es) participant(s). Nos animaux ont parfois des réactions inhabituelles.

**15. MODIFICATION DE DATE :** Pour une modification de la date initiale de réservation, merci de nous contacter à : [pedagogie.saintmartin@gmail.com](mailto:pedagogie.saintmartin@gmail.com) (au maximum 7 jours avant la date initiale, passé ce délai la modification sera refusée et l'activité sera perdue).

**16. ANNULATION ET/OU REPORT DEMANDÉ PAR LE CLIENT :** Toute annulation devra être faite par le biais du lien d'annulation envoyé dans le mail de confirmation de réservation au maximum 7 jours avant la date et heure de l'activité pour pouvoir bénéficier d'un report de date ou d'un remboursement (dans la limite des places et/ou des périodes disponibles). Un seul report de date sera accepté, toute autre demande de report sera automatiquement refusée.

Pour une annulation de moins de 7 jours avant les date et heure de l'activité et/ou en cas d'absence du(des) participant(s) le jour de l'activité sans signalement, aucun report ou remboursement ne sera accepté, l'activité sera alors perdue. Sauf pour raison médicale, où un justificatif sera demandé, le report ou remboursement sera soumis à acceptation par la direction du parc (dans la limite des places et/ou des périodes disponibles).

**17. REMBOURSEMENT :** Le remboursement est possible sous certaines conditions (voir article n°15). Il s'effectue directement par le biais de la carte de crédit utilisée lors de la réservation, sous 4 à 5 jours en moyenne. En revanche, le remboursement des cartes cadeaux n'est pas possible.

**18. FORCE MAJEURE :** Le service pédagogique de l'Espace Zoologique se réserve le droit d'annuler ou d'interrompre toute activité si des événements de force majeure ou cas fortuits l'y contraignent (conditions météo d'une intensité exceptionnelle, inondation, tempête, incendie, grève, absence de l'animateur pour raison médicale, action revendicative ou tout autre incident majeur, guerre, embargos, épidémie, virus, pénurie, empêchement d'ordre juridique, ...). L'Espace Zoologique reportera alors à une date ultérieure ou prolongera la durée de l'activité du(es) participant(s) (dans la limite des places et/ou des périodes disponibles).