

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

des activités « Soigneur d'un jour (enfants et adultes) »

CGV mis à jour le : 3 juin 2019 (V 2.0)

Réservation en ligne : Le client doit au préalable effectuer une réservation en ligne sur notre site internet (www.espace-zoologique.com), le client devra choisir ses 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.

Réservation par téléphone : Notre organisation ne permet pas de prendre des réservations par téléphone, il est préférable de faire sa réservation directement en ligne.

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) concernent, ainsi que d'un droit d'interrogation, de modification et de suppression de celles-ci. Il leur suffit, pour exercer ces droits, d'adresser une demande par courriel à : pedagogie.saintmartin@gmail.com

Carte(s) cadeau(x) : Le client qui veut offrir une(des) carte(s) cadeau(x) peut le faire par le biais d'un formulaire disponible sur notre site. Le client accepte alors les CGV.

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).

La validité de nos cartes sont de 1 an pour réserver votre(vos) place(s), le délai entre la réservation et l'activité n'est pas pris en compte dans la validité de nos cartes.

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 ; si vous possédez plusieurs cartes, vous devrez répéter l'opération pour chaque place en ajoutant chaque place à votre panier.

Pour l'activité « journée complète, dès 15ans » uniquement : La vente de(s) carte(s) cadeau(x) est soumise à un quota de vente : 60 ventes maximum par an. Passé ce quota, la vente sera suspendue jusqu'au 1er janvier de l'année suivante. Les commandes reçues une fois le quota atteint, seront refusées, le formulaire de commande et le règlement seront alors retournés au client.

En cas d'activités complètes pendant la saison de novembre à février de chaque année, vous bénéficierez d'une prolongation de la durée de validité de votre carte.

Délai de règlement : Pour une réservation en ligne : le client doit nous faire parvenir son règlement accompagné du formulaire de confirmation dûment complété et signé et/ou son numéro de carte cadeau (pour les cartes éditées avant le 1er avril 2019) accompagnée du formulaire de confirmation dûment complété et signé au maximum 6 semaines avant la date et heure de l'activité réservée. Dans le cas contraire, la réservation pour l'activité sera annulée par le service pédagogique, sans réserve, vous devrez alors faire une nouvelle réservation.

Pour une commande de carte(s) cadeau(x) : le client doit accompagner sa demande de carte(s) du règlement complet. Sans règlement ou règlement incomplet, chèque non signé ou raturé, la(les) carte(s) ne sera(ont) pas envoyée(s).

Moyen de règlements : Chèques bancaires et espèces uniquement. Les chèques-vacances ne sont pas acceptés.

Délais moyens entre la réservation et la réalisation de l'activité : De 4 à 6 mois en moyenne (sauf en cas de report de date et/ou de désistement).

Avant votre activité : Vous recevrez un mail à l'adresse mail indiquée au moment de la réservation qui vous rappelle vos 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.

Nombre de participants : La limite maximum de participants est affichée sur notre site (www.espace-zoologique.com) pour chacune de nos activités. Le service pédagogique peut néanmoins accepter du surbooking et ainsi accepter plus de participants que la limite affichée.

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.

Retard : Tout retard empêche 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.

Pendant les activités « Soigneur d'un jour (adultes et enfants) » : Le participant à l'activité est pris en charge par un(e) animateur(trice) pédagogique de l'Espace Zoologique de St Martin la Plaine. Il doit alors bien écouter les consignes qui lui seront données tout au long de l'activité. L'animateur(trice) a pour obligation, dans l'activité, de s'absenter durant de courts moments, pour des raisons d'organisation de l'activité (récupération des plats, vaisselles, etc...). Durant ces périodes, les participants restent sous l'entière responsabilité de leurs tuteurs légaux.

L'Espace Zoologique et son service pédagogique, ainsi que l'animateur(trice), déclinent toute responsabilité en cas d'accident ou d'incident pouvant avoir lieu durant l(es) activité(s) « soigneur d'un jour (adultes et enfants) ».

Il n'est pas possible de suivre le groupe (adultes ou enfants) si vous n'avez pas pris de place dans l'activité. Le point de rendez-vous de fin de l'activité sera communiqué en début d'activité par l'animateur(trice) qui prend en charge le groupe.

Il est strictement interdit de caresser, toucher ou taper les animaux, ils pourraient mal réagir. Les animaux doivent être respectés dans leur comportement naturel et doit 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. Si un animal saute ou monte sur moi, je le laisse faire et je ne crie pas. 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.

En cas de non-respect des consignes et/ou de l'animateur(trice) par un ou plusieurs participants (enfants 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(s) 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 comme un changement entre nos deux programmes (été et hiver), et ce sans avoir à prévenir à l'avance le(s) client(s).

Prestations non incluses dans les offres « soigneur d'un jour (adultes et enfants) » : Bouteille d'eau, repas et/ou goûter, photos, entrée du parc pour les accompagnants du(es) participant(s).

Droit à l'image : Le(s) client(s) et/ou le(s) participant(s) est 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.

Handicaps : L'accès à certains enclos des activités « soigneurs d'un jour (enfants et adultes) » 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.

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 5 jours avant la date et heure de l'activité pour pouvoir bénéficier d'un report de date (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 5 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 ne sera accepté, l'activité sera alors perdue. Sauf pour raison médicale, ou un justificatif sera demandé, le report sera soumis à acceptation par la direction du parc (dans la limite des places et/ou des périodes disponibles).

Remboursement : Aucun remboursement n'est possible. Que ce soit pour une réservation et/ou une(des) carte(s) cadeau(x).

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, soins vétérinaires, absence de l'animateur). 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).