

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

de l'activité « Gorilla Birthday »

CGV mis à jour le : 15 Janvier 2024 (V 1.2)

**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. 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.

**05. 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.

**06. 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.**

**07. PRIVATISATION DES SÉANCES :** Après chaque réservation, les séances du Gorilla Birthday sont automatiquement privatisées, y compris, si la réservation n'atteint pas la limite maximum de participants.

**08. 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. Le(s) participant(s) doit(ent) alors suivre le rythme que l'animateur(trice) donne à l'activité.

**09. 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.

**10. PENDANT LES ACTIVITÉS « GORILLA BIRTHDAY » :** Les enfants 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) « Gorilla Birthday ».

**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.**
- **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.**

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).

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).

**11. PRESTATIONS INCLUSES DANS L'OFFRE « GORILLA BIRTHDAY » :**

- L'accès à l'activité Gorilla Birthday d'une durée de 2h.
- Un foulard "Gorilla Birthday" offert à chaque participant et un diplôme d'explorateur.
- Un goûter d'anniversaire (voir détail sur notre site).
- Le prix d'entrée du parc est inclus pour le(s) participant(s).

**12. PRESTATIONS NON INCLUSES DANS L'OFFRE « GORILLA BIRTHDAY » :**

- Visite du zoo durant l'activité.
- Photos.

**13. ALLERGÈNE(S) :** Toute allergie et/ou tout régime alimentaire particulier doivent être signalés lors de la réservation (par le biais de l'onglet « Goûter : allergies à certains ingrédients ? ». L'Espace Zoologique ne peut être tenu pour responsable si un ingrédient ou aliment allergène a été mangé par un participant lors du goûter servi en fin d'activité, la liste des allergènes est disponible sur demande auprès du service pédagogique de l'Espace Zoologique de Saint-Martin-La-Plaine.

**14. 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.

**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 groupe le jour de l'activité sans signalement, aucun report ou remboursement ne sera accepté, l'activité sera alors perdue.

**17. REMBOURSEMENT :** Le remboursement est possible sous certaines conditions (voir article n°16). 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).