

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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

CGV mis à jour le : 15 Janvier 2024 (V 6.0)

01. 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.

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

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. Sauf pour l'activité Soigneur d'un Jour, programme Journée Complète où la vente de cartes cadeaux n'est pas disponible. Le client accepte alors les CGV.

Vos cartes cadeaux seront envoyées à votre domicile (en version papier) et également par mail directement après votre commande (en version dématérialisée, à imprimer), délai moyen de réception de la carte 5 à 7 jours ouvrés.

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

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 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. DÉLAIS MOYENS ENTRE LA RÉSERVATION ET LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ : De 4 à 6 mois en moyenne ou plus... (sauf en cas de report de date et/ou de désistement).

08. TRANCHES D'ÂGES DES ACTIVITÉS : L'Espace Zoologique propose trois activités « soigneur d'un jour » avec des tranches d'âges différentes, les âges doivent être respectés, **si un ou des participant(s) sont inscrits dans la mauvaise activité, le service pédagogique annulera automatiquement la réservation**, le client sera alors remboursé ou sa carte cadeau re-créditée. Si un participant change de tranche d'âge au cours de la validité de la carte cadeau, il faudra contacter le service pédagogique pour utiliser la carte pour l'activité de la tranche d'âge supérieure (moyennant un surplus équivalent à la différence entre le prix d'achat de la carte et le tarif actuel de l'activité de la tranche d'âge supérieure.)

09. 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. **L'activité sera annulée par nos services 2 jours avant la date et heure, si l'activité réservée n'est pas remplie à 50 % minimum.**

10. AVANT VOTRE ACTIVITÉ : Vous recevrez un mail 4 jours avant 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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'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.**
- **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.**
- **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 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(s) maladie(s) récente(s) 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 différents programmes, et ce sans avoir à prévenir à l'avance le(s) client(s).

14. PRESTATIONS NON INCLUSES DANS LES OFFRES « SOIGNEUR D'UN JOUR (ADULTES ET ENFANTS) » : Bouteille d'eau, repas et/ou goûter, photos, visite du zoo durant l'activité, l'entrée du parc pour les accompagnants du(es) participant(s).

15. 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.

16. 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.

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

18. 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).

19. REMBOURSEMENT : Le remboursement est possible sous certaines conditions (voir article n°18). 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.

20. 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).