

1. Dispositions liminaires

1.1 Généralités

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par Les jardins animalier Biotropica avec des non professionnels des voyages.

Selon le type de produit vendu, des conditions particulières s'appliquent.

Les jardins animaliers Biotropica vend des billets, produits et prestations, les hébergements vendent des prestations d'hébergement dites « sèches » et des forfaits, au sens de l'article 2, loi du 13 juillet 1992.

Les présentes conditions générales et les conditions particulières applicables selon le produit vendu sont parties intégrantes du contrat de vente. Elles rentrent en vigueur le 01/01/2022 et annulent et remplacent toute autre condition de vente diffusée antérieurement.

1.2 Capacité

Tout client de la SAS les jardins animaliers Biotropica reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client de la SAS Les jardins animaliers Biotropica reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente de la SAS Les jardins animaliers Biotropica et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

1.3 Affichage des prix

Tous les prix sont affichés en Euros. La TVA est toujours comprise.

1.4 Garantie de visite

Les Jardins animaliers Biotropica est ouvert toute l'année à l'exception du 25 décembre et du 1^{er} janvier, Si certaines parties des Jardins animaliers Biotropica n'étaient pas visibles (ex : pour cause de travaux), cette fermeture partielle serait annoncée avant le passage en caisse et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

1.5 Force majeure

On entend par force majeure tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit la SAS Les jardins animaliers Biotropica, soit le client, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation de la sortie ou du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les autorités gouvernementales ou publiques, ainsi que des conditions météorologiques extrêmes.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend le temps de la résolution de celle-ci, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Les jardins animaliers Biotropica proposeront au client une nouvelle date de validité de la prestation.

Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, le client supportera seul les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite de sa visite ou son séjour.

1.6 Informatique et Libertés

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de la SAS Les jardins animaliers Biotropica en leur Siège.

1.7 Règlement intérieur

Dans chaque établissement de la SAS Les jardins animaliers Biotropica, le Règlement Intérieur est librement consultable. En cas de non-respect des dispositions du Règlement Intérieur ou du Plan d'Evacuation, le personnel est habilité à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.

1.8 Réclamations

Tout incident survenu sur les sites de la SAS Les jardins animaliers Biotropica et pouvant engager la Responsabilité de ces derniers devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'accueil du site le jour même de l'incident.

Toute réclamation autre doit être adressée dans les 15 jours suivant l'objet de la réclamation ;

Concernant, La boutique, le parc, les restaurants Ravenala et La terrasse, les animations pédagogiques, le service commercial, les réclamations doivent être adressées à info@biotropica.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à : Les jardins animaliers Biotropica, butte de la capoulade, cd 110, 27100 VAL DE REUIL, les frais d'envoi étant à la charge du client.

1.9 Litiges

En cas de litige et faute d'accord amiable, le tribunal compétent sera celui du lieu de situation de la SAS Les jardins animaliers Biotropica.

1.10 Consignes de sécurités

Chaque visiteur doit prendre connaissance des conditions de sécurité avant l'accès à chacune

des activités proposées par la SAS Les jardins animaliers Biotropica.

1.10.1 La SAS les jardins animaliers Biotropica déclinent toute responsabilité en cas de perte d'objets dans le Parc ou pendant les activités proposées par la SAS Les jardins animaliers Biotropica.

1.11 Utilisation des photos et vidéos :

Le tournage de films ou prises photographiques à usage privé sont libres. Le tournage de films ou photos à usage professionnels sont interdites sans l'obtention préalable de l'accord de la direction.

Dans le cas de films ou prises photographiques par l'équipe des jardins animaliers Biotropica, un accord écrit sera demandé au participant et à l'accompagnateur pour la diffusion et l'utilisation des images.

1.12 Achats boutique :

Tout achat sur notre boutique en ligne fait l'objet de frais d'envoi à la charge du client.

Le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, suivant la date de réception du produit, tout renvoi par courrier sera à la charge du client. Tout produit renvoyé endommagé ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

2. CONDITIONS PARTICULIERES JARDINS ANIMALIERS BIOTROPICA

2.1 L'achat billetterie

2.1.1 L'achat de la billetterie s'effectue au guichet des jardins animaliers Biotropica situé à 27100 Val de Reuil

2.1.2 L'achat de billetterie s'effectue sur le site Internet www.biotropica.fr. Chaque billet codé (e-ticket) est muni d'un code barre permettant l'accès à l'évènement à un seul spectateur. En cas de perte, de vols ou de duplication d'un billet valide, seule la première personne détenteur du billet pourra accéder à l'évènement. L'acheteur demeure responsable de l'utilisation qui est faite des e-tickets. Une pièce d'identité pourra lui être demandée.

2.1.2.1 Conditions d'impression et validité du billet :

Ce billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser ; d'autres supports tels qu'écran de portable ou téléphone portable peuvent être acceptés

Les billets doivent disposer d'une bonne qualité d'impression ou de lisibilité (code barre zoomé sur écran). Les billets, non lisibles sur écran cassés ou pas assez lumineux, partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, vous devez réimprimer à nouveau votre billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Pour réimprimer votre

billet, reportez-vous sur notre site internet www.biotropica.fr dans la rubrique Billets puis Mon panier puis mes commandes, puis cliquez sur « Télécharger ».

2.1.2.2 la SAS les jardins animaliers Biotropica décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de votre impression du billet, ou en cas de casse lorsque l'écran est donné volontairement aux hôtes d'entrée.

2.1.2.3 Utilisation et validité du billet :

Droit de rétractation par la DGCCRF pour la vente à distance de billet

En cas d'achat à distance (internet, téléphone, correspondance, téléachat, etc.), le consommateur a droit de rétractation et peut être remboursé du bien ou de la prestation de service commandé. Ce droit prévoit un délai de 14 jours et s'exerce sans nécessiter de motivation. Toutefois, la loi exclue *a priori* toute prestation d'activités de loisirs qui doit être fournie à une date ou à une période déterminée.

En effet, cette disposition est inscrite dans l'article L.212-21-8 du code de la consommation qui exclut du droit de rétractation les contrats conclus à distance qui portent sur une prestation d'activités devant être fournie à date ou à une période déterminée.

Ce billet à usage unique n'est pas échangeable. Il est personnel et incessible. Lors des contrôles à l'entrée Des jardins animaliers Biotropica une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée pour identifier l'acheteur des billets (passeport, permis de conduire, carte d'identité ou carte de séjour). Ce billet codé est uniquement valable, pour une seule entrée, aux jardins animaliers Biotropica et pendant la période de validité précisée sur le billet. Dans les autres cas, ce billet ne sera pas valable. Vous devez conserver ce titre pendant toute la durée de votre présence aux jardins animaliers Biotropica.

En cas de perte ou de vol, la SAS les jardins animaliers Biotropica décline toute responsabilité sur l'utilisation illicite de ce billet. L'accès à la SAS Les jardins animaliers Biotropica n'est pas garanti après l'heure de fermeture des caisses à 16h et ne donne droit à aucun remboursement.

2.1.3 Abonnement annuel

L'achat d'abonnement annuel s'effectue au guichet des jardins animaliers Biotropica ou sur le site internet www.biotropica.fr. L'abonnement annuel est valable pendant un an à compter de sa date d'achat.

2.2 Effet de la Commande

La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGV.

2.3 Prix

2.3.1 Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures des jardins animaliers Biotropica et/ou sur son Site Internet. Ils sont exprimés en euros et TTC.

2.3.2 Ils ne comprennent pas les dépenses personnelles des Clients au sein des jardins animaliers Biotropica, animations pédagogiques ou restaurants (notamment les repas).

2.3.4 Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge des enfants le premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel des jardins animaliers Biotropica; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte. De même, il pourra être demandé à tout bénéficiaire d'un tarif réduit d'apporter la preuve d'éligibilité.

2.3.5 Les Tarifs groupes et gratuits sont ceux indiqués sur les brochures, devis, et sites internet de la SAS Jardins animaliers Biotropica. Les tarifs sont conditionnés par l'âge des visiteurs adultes et enfants au premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte, des gratuités sont prévues en fonction du nombre de visiteurs par tranche d'âge.

2.4 Conditions des Prestations

Les Titres d'accès sont soit soumis à une fin de validité et valables uniquement pour la période qu'ils mentionnent (billet période), soit valables à la date indiquée sur le billet (billet daté). Une fois le billet d'entrée validé par l'hôtesse caisse pour l'accès au parc, celui-ci est valable 1 jour. Il n'est ni échangeable, ni remboursable, ni scindable sur plusieurs jours, ni reportable de validité, même partiellement, sauf cas de force majeure

2.5 Visibilité des animaux

Nos animaux restent des êtres vivants. Ils sont la plupart de temps visibles depuis les points de vision. Cependant, selon différents facteurs tels que la météo, l'état de santé, etc. ou tout simplement le comportement de l'animal, nous ne pouvons garantir une visibilité permanente

2.6 Respect des animaux

Pour la tranquillité des animaux, il est strictement interdit :

- de courir et crier ;
- de frapper sur les installations, sur les vitres ou les clôtures ;
- d'exciter les animaux, de leur lancer un objet ;
- de tenter de nourrir les animaux.

2.7 Dégradation, détérioration du matériel et/ou vol

Il est strictement interdit de dégrader ou détériorer l'ensemble des installations des jardins animaliers Biotropica : points de vision, clôtures, baies vitrées, panneaux. Les visiteurs sont tenus de respecter les massifs et les espaces verts, de ne pas arracher, couper ou casser les plantes et les arbres. Les visiteurs sont invités à respecter la propreté générale du site.

2.8 Introduction de matériel et interdictions

Il est interdit d'introduire, de détenir ou de transporter sur le site des jardins animaliers Biotropica toute substance ou matériel ou instrument dangereux ou illicite (armes, objets ou produits dangereux, drogues).

2.9 Règles de bonne conduite

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'enceinte des jardins animaliers Biotropica. Les objets roulants tels que rollers, vélos, trottinettes et autres véhicules (sauf landaus et voitures d'handicapés) sont interdits.

Les visiteurs sont tenus d'adopter un comportement décent et de respecter les règles élémentaires de savoir vivre au sein du site Biotropica, en particulier :

- de respecter et de veiller à la tranquillité des autres visiteurs (comportement général) ;
- d'adopter une tenue vestimentaire descente dans l'enceinte du Jardins animaliers Biotropica. Toute dérive de comportement (état d'ébriété etc....) ne sera pas tolérée. Toute infraction aux dispositions du présent règlement pourra entraîner l'expulsion du Parc...

3 CONDITIONS PARTICULIERES A LA RESTAURATION GROUPES

3.1 Conditions préalables :

3.1.1 Les Coupons Repas

Les coupons repas sont valables au restaurant Le Ravenala, selon ouverture . Il appartient au client de choisir le montant des coupons repas, et le nombre souhaité. Les coupons repas sont cumulables. Aucun rendu-monnaie. Les accès parc sont obligatoires

3.1.2 Le Ravenala

Le retrait des paniers Pique-Nique se fait à l'heure préalablement définie par le client. Le panier Pique-Nique est identique pour tous. Lors de soirées organisées au Ravenala, tout dépassement au-delà de minuit, entrainera une facturation de 100€ HT/heure/serveur. Les accès parc sont obligatoires

3.1.3 Le Ravenala

Le Menu groupe, s'applique pour un minimum de 20 personnes, midi et soir. Menu identique pour tout le groupe à choisir et à communiquer 30 jours avant la date de la prestation. La Privatisation du restaurant est possible uniquement en soirée, Tarif sur demande. En cas de non privatisation, notre salle de restaurant reste ouverte au public extérieur. Lors de soirées organisées au restaurant Le Ravenala, tout dépassement au-delà de minuit, entrainera une facturation de 100€ HT/heure/serveur. Les accès parc sont obligatoires pour toute prestation le midi.

3.2 Prestations comprises dans le forfait

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le Formulaire de commande ou de réservation font partie du forfait.

Le nombre de repas dépend du nombre de personnes indiquées sur le dernier devis.

3.3 Conditions de réservation

Pour garantir la réservation, la somme correspondante à 30% du devis est demandée comme acompte

Tarifs particuliers :

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous en informerions le Client avant confirmation de sa commande.

(Droit de bouchon 6€ TTC la bouteille)

4.4 Barème d'annulation de prestations à la demande du client

> Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée : remboursement des sommes versées pour votre prestation ou avoir, avec proposition par Biotropica d'une validité.

> Annulation entre 15 et 30 jours avant votre date d'arrivée : Biotropica proposera un avoir avec une date de validité, en cas de refus du client les sommes versées seront perdues.

> Annulation entre 7 et 14 jours avant votre date d'arrivée : Biotropica conservera les sommes versées soit 30% de la prestation.

> Annulation à moins de 7 jours avant votre date d'arrivée : la totalité de la prestation restera dû à Biotropica

Pour toute prestation interrompue ou non consommée pour quelque raison que ce soit, la totalité du montant de la prestation réservée sera redevable ou restera acquise aux jardins animaliers Biotropica. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

En cas de non présentation du client ou du nombre de participants annoncé au plus tard 72h avant la date de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Toute annulation doit être adressée aux jardins animaliers Biotropica par Email, ou par courrier recommandé avec accusé réception, avec le numéro de devis.

En cas d'annulation par le parc zoologique, un report de date sera proposé au participant sans surcoût. En cas d'indisponibilité, Biotropica restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

4.5 Modes de paiement

Le JARDINS ANIMALIERS BIOTROPICA accepte les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard /Mastercard, ainsi que les chèques vacances (ANCV). Les espèces ne sont acceptées que pour les paiements effectués sur place.

4.6 Modification de typologie de prestations complémentaires

Toute modification demandée en termes de dates, de prestation, de durée, du nombre de personnes ou de composition doit être validée par nos services et pourra faire le cas échéant, l'objet d'une facturation complémentaire.

En cas d'indisponibilité, Biotropica restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

5 - CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ANIMATIONS PEDAGOGIQUES

5.1 Conditions préalables

5.1.1 - Réservation :

Toute commande d'animation devra faire l'objet d'une réservation avec édition d'une « Confirmation de réservation ». La réservation est obligatoire et doit être effectuée auprès des services concernés sous réserve de disponibilité.

5.1.2 - Tarifs :

Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures Des jardins animaliers Biotropica et/ou sur leur Site Internet. Ils sont exprimés en euros et TTC.

Nos tarifs sont nets et non cumulables avec des offres promotionnelles.

5.1.3 - Règlement :

Le règlement de la prestation est à effectuer avant la prestation. Pour garantir la réservation, la somme correspondante au tarif de la prestation est demandée à la réservation hors groupes scolaires et centre de loisirs

5.1.4 - Horaires, durée et point de rendez-vous

Les horaires proposés et les animaux rencontrés lors des animations sont définis par les équipes du Jardins animaliers Biotropica. Ces dernières se réservent le droit de modifier tout ou partie de la prestation pour le bien-être des animaux. Elle proposera alors une prestation équivalente.

Le point de rendez-vous des animations est donné par les équipes d'accueil des jardins animaliers Biotropica. La durée des prestations dépendant du contenu et variera en fonction de la prestation.

5.1.5 - Accompagnateurs :

Ils sont responsables du mineur tout au long de la durée de la prestation. Aucun mineur ne sera accepté sans accompagnateur responsable

Il a un rôle d'accompagnateur et non d'acteur. Il est autorisé à prendre des photos et aider les enfants sur demande de l'animateur animalier sans perturber le déroulement de la prestation.

Pour le bon déroulement de l'animation et de la visite du parc, un nombre d'accompagnateurs gratuits est mis à disposition du groupe. Le nombre d'accompagnateur gratuit est indiqué sur le document de réservation.

5.1.6 – Accès aux animations :

Les animations ne peuvent pas être utilisées sans l'achat des billets d'entrée pour l'ensemble des participants ou présentation de la carte d'abonnement valide. Le règlement de l'animation se fera en sus.

5.1.7 - Equipements : Il est important de prévoir une tenue vestimentaire adaptée pour visiter le parc, même par temps de pluie : chaussures de type basket ou botte. Pour le bien-être animal, il sera demandé de mettre les téléphones portables en mode silencieux. Le participant est responsable de son matériel et de ses vêtements. Le parc zoologique décline toute responsabilité en cas de perte, casse ou vol.

5.1.8 - Matériels :

L'ensemble du matériel est fourni par le parc : outils, alimentation animale, gants en latex, etc...

Les différents déplacements de la prestation se feront à pied, sauf mention contraire lors de la réservation

5.1.9 – Age :

L'âge conseillé pour les prestations pédagogiques est indiqué sur les brochures du parc et sur son site internet. Tout mineur doit obligatoirement être accompagné d'un adulte majeur et doit pouvoir justifier de son âge.

5.1.10 - Retard :

Tout retard au point de rendez-vous entrainera une modification du contenu de la prestation. En cas de retard de plus de 20 minutes, la prestation sera annulée.

5.1.11 Sécurité

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les participants devront respecter les consignes de l'animateur. Dans le cas contraire, l'animateur est autorisé à écourter ou à modifier la prestation.

5.1.12 – Annulation :

5.1.12.a Barème d'annulation prestations à la demande du client

> Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée : remboursement des sommes versées pour votre prestation ou avoir, avec proposition par Biotropica d'une validité.

> Annulation entre 15 et 30 jours avant votre date d'arrivée : Biotropica proposera un avoir avec une date de validité, en cas de refus du client les sommes versées seront perdues.

> Annulation entre 7 et 14 jours avant votre date d'arrivée : Biotropica conservera les sommes versées

> Annulation à moins de 7 jours avant votre date d'arrivée : la totalité de la prestation restera dû à Biotropica

En cas de non présentation du client ou du nombre de participants annoncé au plus tard 72h avant la date de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Toute annulation doit être adressée aux jardins animaliers Biotropica par Email, ou par courrier recommandé avec accusé réception, avec le numéro de devis.

En cas d'annulation par le parc zoologique, un report de date sera proposé au participant sans surcoût. En cas d'indisponibilité, Biotropica restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

5.2 Animations scolaires et centre de loisirs

5.2.1 Conditions particulières

5.2.1.1. - Participant(s) :

Les prestations s'effectuent pour un groupe scolaire ou de centre de loisirs dans la limite de 30 enfants par animation.

5.2.2 – Ateliers pédagogiques

Durée : Les prestations durent entre 45 minutes et 1 heure.

5.3 - Animations groupes et particuliers

5.3.1 Prestation Soigneur d'un jour

Age minimum pour la prestation Soigneur d'un jour : 12 ans. La personne participante doit pouvoir justifier de son âge.

5.3.1.1 - Un seul participant sera accepté. Il accompagnera les soigneurs animaliers durant toute la prestation. Il est nécessaire d'avoir une bonne condition physique pour effectuer des tâches répétées et porter des charges lourdes

5.3.1.2- Le participant est responsable de son matériel et de ses vêtements. Le parc zoologique décline toute responsabilité en cas de perte, casse ou vol.

5.3.1.3 – Durée : La prestation dure quatre heures

5.3.2 Visites guidées et conférences thématiques

5.3.2.1 Durée : La prestation dure 1h30.

5.3.2.2 Participant(s) : Les prestations s'effectuent pour un groupe de 30 participants maximum par animation.

5.3.3 Jeu de Piste

5.3.3.1 Durée : La prestation dure de deux à trois heures.

5.3.3.2 Participant(s) : Les prestations s'effectuent pour un groupe de 100 participants maximum par animation

5.3.3.7 – Annulation ou Report :

5.3.4 Barème d'annulation prestations à la demande du client

> Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée : remboursement des sommes versées pour votre prestation ou avoir, avec proposition par Biotropica d'une validité.

> Annulation entre 15 et 30 jours avant votre date d'arrivée : Biotropica proposera un avoir avec une date de validité, en cas de refus du client les sommes versées seront perdues.

> Annulation entre 7 et 14 jours avant votre date d'arrivée : Biotropica conservera les sommes versées.

> Annulation à moins de 7 jours avant votre date d'arrivée : la totalité de la prestation restera dû à Biotropica

Pour toute prestation interrompue ou non consommée pour quelque raison que ce soit, la totalité du montant de la prestation réservée sera redevable ou restera acquise aux jardins animaliers Biotropica. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

En cas de non présentation du client ou du nombre de participants annoncé il ne sera procédé à aucun remboursement.

Toute annulation doit être adressée aux jardins animaliers Biotropica par Email, ou par courrier recommandé avec accusé réception, avec le numéro de devis.

En cas d'annulation par le parc zoologique, un report de date sera proposé au participant sans surcoût. En cas d'indisponibilité, Biotropica restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

5.4 – Prises photographiques

Dans le cas de films ou prises photographiques du participant par l'équipe des jardins animaliers Biotropica un accord écrit sera demandé au participant pour la diffusion et l'utilisation de ces images.

6 – Les accès privilégiés utilisés lors de la prestation ne seront pas accessibles au participant au cours de sa visite libre.