

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les opérations de vente, d'achat de billets et/ou de réservation auprès du parc Zoologique d'Amnéville auprès de tous clients professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après le « Client ») et suppose la consultation et l'acceptation sans réserve des CGV en vigueur. Nous vous invitons à les lire attentivement et nous vous recommandons de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

### I. Identification du vendeur

Le Parc zoologique d'Amnéville est une SAS dont le siège se situe au 1, rue du Tigre à Amnéville (57360), au capital de 3.747.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Metz sous le numéro 331 338 632 et dont le N° de TVA intracommunautaire est FR66331338632 (ci-après le « Zoo d'Amnéville »). Le Parc zoologique d'Amnéville dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de Parténa Assurances.

### II. Opposabilité – Validité des CGV

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement ou concomitamment à l'émission d'un bon de réservation.

Les présentes CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures à tout moment par le Zoo d'Amnéville. Toutefois, la version applicable au Client est celle en vigueur au jour de la commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Zoo d'Amnéville constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction, ni réserve des présentes CGV.

Au cas où l'une quelconque des clauses des présentes CGV serait reconnue ou déclarée nulle ou en violation d'une disposition d'ordre public, ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses resteront en vigueur, à moins que les obligations restantes deviennent manifestement déséquilibré pour l'une ou l'autre des parties.

### III. Réservations / Commandes

#### 3.1. Processus de commande

Les demandes de bon de réservation se font par correspondance avec le service clients du Zoo d'Amnéville par échanges d'e-mails.

Le Client est invité à remplir le bon de commande, à télécharger préalablement sur le site internet <https://groupes.zoo-amneville.com/billetterie>, et à le retourner rempli et signé par e-mail ou par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article I. des présentes CGV.

La commande ne sera considérée comme définitive qu'après réception par le Zoo d'Amnéville du bon de commande daté et signé par le Client, et après encaissement par le Zoo d'Amnéville de l'intégralité de l'acompte dû, le cas échéant.

Les acomptes éventuellement exigés par le Zoo d'Amnéville à ses Clients ne sauraient être qualifiés d'arrhes.

La Commande réalisée par le Client dans les conditions ci-dessus vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV et entraîne la formation du Contrat.

#### 3.2. Tarifs réduits

##### 3.2.1. Réservation groupe, scolaire

Les conditions tarifaires et particulières groupes et scolaires sont accordés pour un minimum de 20 personnes et avec un minimum de 5 personnes pour un groupe de personnes en situation de handicap. Sous réserve de nos disponibilités, une réservation, avec ou sans activité complémentaire (visite guidée, visite expérience, atelier pédagogique), est obligatoire pour bénéficier des tarifs. La réservation s'applique en nous retournant le bon de réservation complété et signé accompagné d'un acompte de 40% au plus tard 14 jours avant la date de la visite. La réservation permet l'entrée de droit mais n'est en aucun cas une garantie de place assise pour les présentations animalières.

##### 3.2.2. Réservation Centre de Loisirs

Les conditions tarifaires et particulières groupes et scolaires sont accordés pour un minimum de 20 personnes. Sous réserve de nos disponibilités, une réservation, avec ou sans activité complémentaire (visite explorateur), est obligatoire pour bénéficier des tarifs. La réservation s'applique en nous retournant le bon de réservation complété et signé accompagné d'un acompte de 40% ou d'un mandat administratif au plus tard 14 jours avant la date de la visite. La réservation permet l'entrée de droit mais n'est en aucun cas une garantie de place assise pour les présentations animalières.

##### 3.2.3. Commande billetterie CSE/Revendeurs

Les conditions tarifaires s'appliquent à partir d'une commande de 20 billets. Toute commande de billets (physiques, e-billets, codes) doit obligatoirement s'effectuer auprès de notre service billetterie. Cette commande sera formalisée par le retour d'un bon de commande complété et signé accompagné du paiement total de la facture. Des frais de port sont appliqués pour toute commande en format papier qui vous sera envoyé par lettre suivie.

##### 3.2.4. Pass Annuel Pro

Les conditions tarifaires s'appliquent à partir d'une commande de 20 billets tout confondus avec de la billetterie jour. Toute commande de Pass Annuel doit obligatoirement

s'effectuer auprès de notre service billetterie. Cette commande sera formalisée par le retour d'un bon de commande complété et signé accompagné du paiement total de la facture. Des vouchers seront alors envoyés au client, valables jusqu'au 31 décembre de l'année en cours, et devront être échangés en billetterie pour recevoir le Pass nominatif. Ce voucher devra comporter un numéro unique d'identification reconnu par le Parc Zoologique d'Amnéville. Ce dernier Pass nominatif sera valable 12 mois à partir de sa création en billetterie.

#### 3.2.5. Activités complémentaires

Les conditions tarifaires sur ces prestations s'appliquent uniquement aux groupes ; le nombre minimum de participants est lié à la nature de la prestation et détaillé dans la grille tarifaire que vous retrouverez sur le site [www.zoo-amneville.com](http://www.zoo-amneville.com). Ces prestations sont assurées en fonction des disponibilités et sur réservation au plus tard 14 jours avant la date de la visite. Le bien-être animal étant prioritaire, le programme souscrit est susceptible d'être modifié en fonction des impératifs zootechniques du jour de la visite. Les horaires et la confirmation de participation seront confirmés par email. Les modifications pourront être appliquées jusqu'à 7 jours au plus tard avant le jour de la visite. Passé ce délai, la réservation ne pourra en aucun cas être reportée ou modifiée.

#### 3.2.6. Evènement d'entreprise

Les conditions tarifaires et le nombre minimum de participants sont liés à la nature de la prestation. Pour confirmer la réservation, un contrat sera signé récapitulant toute l'offre convenue avec le service commercial. Il devra être accompagné d'un acompte de 50% de la prestation totale au moins 14 jours à l'avance.

### IV. Gratuité

Le parc zoologique d'Amnéville accorde, dans le cadre d'une sortie scolaire ou CLSH, 1 gratuité par tranche de 6 enfants payants pour les écoles maternelles ou les enfants de moins de 7 ans, 1 gratuité par tranche de 10 enfants payants pour les écoles primaires et collèges ou enfants de 7 à 14 ans. Pour les groupes en situation de handicap, ils bénéficient d'1 gratuité par tranche de 4 entrées payantes.

Les chauffeurs de bus bénéficient aussi d'1 entrée gratuite et de 50% de réduction sur un menu dans un point de restauration.

### V. Restauration

Les accès aux restaurants nécessitent le paiement d'un billet d'entrée. Menus groupes : Il est impératif de choisir son menu et que sa composition soit identique à l'ensemble du groupe. Les prestations enfants sont limitées jusqu'à l'âge de 11 ans inclus. Il est demandé un acompte de 40 % du montant total des prestations restauration, à verser au plus tard 14 jours avant la date de la visite. Les places de restauration étant limitées, la priorité de réservation est donnée aux premiers acomptes reçus. Toute modification de menu devra être indiqué au service groupe au moins 8 jours avant la date de la prestation. Passé ce délai, la réservation ne pourra en aucun cas être reportée ou modifiée. Le non-respect de ces conditions entraînera la facturation du nombre de repas réservés mais non consommés.

Les membres du groupe peuvent également faire l'acquisition de chèques gourmands utilisables lors de la visite dans n'importe quel lieu de restauration du parc.

### VI. Prix et facturation

Les tarifs applicables sont ceux présentés sur le Site [www.zoo-amneville.com](http://www.zoo-amneville.com). Ils sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), le taux de la TVA étant celui applicable en France. Une modification du taux sera répercutée sur le prix des Billets dès l'entrée en vigueur du nouveau taux. Les tarifs ne comprennent pas les dépenses personnelles effectuées par le Client au sein du parc Zoologique d'Amnéville lors de sa visite. Le parc Zoologique d'Amnéville se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, les tarifs applicables étant ceux en vigueur au moment de la validation de la commande ou de la réservation, en cas de modification à la hausse comme à la baisse. Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge pris en compte est celui détenu à la date de la visite. Un justificatif de l'âge des enfants ou de toute autre circonstance donnant lieu à l'application d'un tarif réduit pourra être demandé lors de l'accès au parc Zoologique d'Amnéville. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte sans réduction. Il sera demandé au client de régler le différentiel de prix entre le tarif réduit et le tarif adulte, faute de quoi, l'accès au parc sera refusé.

### VII. Paiement

Le paiement pour les réservations doit faire l'objet d'un acompte de 40% au moment de la réservation. Le reste à payer pourra être réglé sur place ou à réception de la facture. Pour toute modification du nombre de participants dépassant le ratio de 30%, elle devra nous être informé par email au moins 8 jours à l'avance. Aucun remboursement sur acompte ne pourra être appliqué une fois ce délai dépassé. Pour la billetterie, le paiement total est demandé à la prise de commande pour recevoir les billets. Pour les évènements, un acompte de 50% sera demandé pour confirmer la réservation.

### VIII. Facturation

Lors du paiement de l'acompte, le Zoo d'Amnéville remet au Client une facture d'acompte correspondant au montant de l'acompte dû, tel que prévu sur le bon de commande. Une facture de solde est établie par le Zoo d'Amnéville et remise au Client le jour prévu

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

de la visite, ou par voie postale postérieurement à la visite.

### IX. Retard de paiement

Hors la billetterie, conformément à l'article L441-10 du Code de Commerce, à défaut de paiement à l'échéance fixée sur la facture :

- Des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la facture, majorées de 10%, seront appliquées à compter du premier jour de retard ;
- Le Client sera de plein droit redevable, à l'égard du Prestataire, outre des pénalités de retard, déjà prévues par la loi, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Les indemnités et pénalités de retard ci-dessus visées sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

Tout paiement qui est fait au Prestataire s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

### X. Annulation

Pur les événements uniquement, et sauf indications contraires dans des conditions particulières, en cas d'annulation de l'évènement par le Client, pour quelque raison non-imputable au Zoo d'Amnéville que ce soit, hormis la force majeure, des frais d'annulation seront appliqués de plein droit par le Zoo d'Amnéville dans les conditions précisées ci-après :

Date de la demande d'annulation	Montant du dédit en % du montant total de la prestation d'évènement concernée par l'annulation
Plus de 20 jours avant la date de l'évènement	0%
Entre 20 jours et 48 heures avant la date de l'évènement	50 %
Moins de 48 heures avant la date de l'évènement	100 %

L'acompte exigé conformément à l'article VII des présentes CGV, celui-ci viendra en déduction des frais d'annulation dû au Zoo d'Amnéville.

Toute demande d'annulation d'une Commande doit être envoyée par écrit au service client aux coordonnées prévues à l'article XIII des présentes.

Si le Zoo d'Amnéville se trouve contraint d'annuler l'évènement, il en informera le Client dans les meilleurs délais. Dans ce cas, le Client sera remboursé de l'intégralité de l'acompte versé à la réservation.

### XI. Visite

Les mineurs non accompagnés d'un adulte ne sont pas autorisés à visiter le parc Zoologique d'Amnéville. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que tous les visiteurs pour lesquels il a acheté un Billet, y compris les enfants, ont pris connaissance du règlement intérieur du zoo et le respectent. En cas de non-respect de ces règles, le personnel du parc Zoologique d'Amnéville est habilité à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les visiteurs expulsés ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Billets. Le parc Zoologique d'Amnéville est seul habilité à déterminer ses conditions d'ouverture et d'exploitation, en fonction de ses besoins et/ou contraintes et décide seul du calendrier d'ouverture et des horaires d'ouverture au public du parc Zoologique d'Amnéville; des services et attractions qu'il propose ainsi que de leurs conditions d'utilisation ; des tarifs et des modalités de vente des produits qu'il propose au public dans son parc zoologique; de la mise en œuvre des normes et règles concernant notamment la sécurité et la santé des personnes et des biens dans son parc zoologique. Le parc Zoologique d'Amnéville peut, à sa seule discrétion, décider de fermer l'accès au public, de tout ou partie du parc, aussi longtemps que nécessaire, notamment pour la réalisation de travaux nécessaires à la sécurité et à la protection des visiteurs, ou liés à la maintenance, réparation, rénovation, de tout ou partie des équipements de son parc zoologique, en cas des mauvaises conditions météorologiques ou de cas de force majeure, le contraignant à la fermeture totale ou partielle de son parc zoologique.

### XII. Responsabilité

Tout incident survenu lors de la visite du parc Zoologique d'Amnéville pouvant engager la responsabilité de ce dernier devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'accueil du site le jour même de l'incident. Toute autre réclamation doit être adressée au Service Clients dans les 15 jours suivant la survenance du fait générateur de la réclamation. En tout état de cause, à l'exclusion des dommages corporels ou intentionnels, et sous réserve des dispositions d'ordre public applicables, la responsabilité du parc Zoologique d'Amnéville est limitée à un montant correspondant à trois (3) fois le prix des Billets

commandés et dont l'utilisation a donné lieu au dommage indemnisable.

### XIII. Informations Service Clients

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clients du parc Zoologique d'Amnéville est à la disposition du Client : Par téléphone au : 03.87.70.25.60 (appel gratuit) Par email : [service.client@zoo-amneville.com](mailto:service.client@zoo-amneville.com) Par courrier adressé à l'adresse du parc Zoologique d'Amnéville : 1, rue du Tigre à Amnéville (57360).

### XIV. Propriété intellectuelle

Les logos, photos, images, illustrations, articles, commentaires et tout ce qui est présenté sur le Site sont protégés conformément au Code de la Propriété Intellectuelle. Toute reproduction partielle ou totale est strictement interdite.

### XV. Protection des données personnelles

En application du Règlement UE n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit (« RGPD ») et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le Zoo d'Amnéville, agissant en qualité de responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la vente des Billets.

Conformément aux obligations légales, le parc Zoologique d'Amnéville ne recueille auprès des Clients que les données indispensables au bon déroulement de la vente, à l'accès au parc Zoologique d'Amnéville ainsi que pour l'établissement des factures et l'amélioration de ses offres. Le Client peut être amené à recevoir du parc Zoologique d'Amnéville des courriers électroniques d'information, si le Client y a préalablement consenti. Le Client conserve le droit de refuser une telle communication ne soit a priori en ne donnant pas son consentement au moment de la validation de la commande, soit a posteriori en manifestant son refus par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la rubrique « Informations Service Client » (Article IX ci-avant).

Le parc Zoologique d'Amnéville conserve ces informations dans des conditions de sécurité renforcées. Ces données sont notamment protégées par un accès sécurisé. Ces informations ne sont en outre utilisées que par le parc Zoologique d'Amnéville ou ses sous-traitants, soumis aux mêmes obligations, uniquement dans le cadre des finalités pour lesquelles le Client les a communiquées au parc Zoologique d'Amnéville. Le parc Zoologique d'Amnéville s'engage à ne pas les transmettre à tout autre tiers sans l'autorisation préalable du Client. Les données personnelles collectées pour gérer la commande seront conservées pendant dix (10) ans. Les données collectées à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans. Les données relatives au paiement seront conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction. A l'expiration de ces périodes, les données seront effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer à recevoir des offres commerciales de la part du parc Zoologique d'Amnéville. Conformément à la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client peut à tout moment exercer son droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de retrait concernant ces données en contactant le parc Zoologique d'Amnéville.

Pour plus d'information, et conformément à la réglementation en vigueur, le Client est invité à prendre connaissance de la Politique de confidentialité des données du Zoo d'Amnéville, accessible sur le Site à l'adresse suivante : <https://zoo-amneville.com/politique-de-confidentialite-2/>

### XVI. Divers

Les registres informatisés tenus par le parc Zoologique d'Amnéville seront considérés par les parties comme preuves des communications, commandes, paiements et transactions intervenues entre les parties, ainsi que de leur contenu et de leur date.

Les présentes CGV sont soumises au droit français sous réserve de toute autre règle impérative plus favorable au Client applicable dans son pays de résidence habituelle. En cas de litige, les parties tenteront de parvenir à une solution amiable dans un délai de 30 jours à compter de sa survenance. A défaut de solution amiable trouvée dans ce délai, le Client pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends ou saisir le tribunal compétent dans les conditions de droit commun.