

## Conditions générales de ventes 2024/2025.

### 1. GÉNÉRALITÉS.

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute opération de vente conclue par le Zoo de la Boissière du Doré (sur place ou en ligne), la boutique, les lodges et les restaurants présents dans le parc. Elles sont complétées par des conditions particulières de vente (CPV) stipulées dans nos contrats de réservation et bons de commande.

CGV et CPV font partie intégrante du contrat de vente. Tout client reconnaît avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle pour avoir la capacité de contracter à ces conditions. Tout client reconnaît en avoir pris connaissance avant d'effectuer une commande ou une réservation. Dès lors, toute commande ou réservation entraîne entière adhésion aux conditions de vente et acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Les informations figurant sur notre site internet peuvent faire l'objet de modifications en cours de saison (fermeture exceptionnelle, travaux...), qui sont portées à la connaissance du client via le site internet ou les réseaux sociaux. Les présentes conditions sont susceptibles d'être modifiées en cas de promotion exceptionnelle ou sur certaines périodes de l'année, auquel cas des conditions spécifiques seront précisées sur une documentation spécialement éditée à cette occasion.

### 2. DONNÉES CLIENTS.

En acceptant les CGV, le client autorise le Zoo à collecter et utiliser les données fournies pendant 5 ans pour le suivi de la commande et pour la relation-clientèle. Cette souscription pourra, à tout moment et sur simple demande, être résiliée. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant en écrivant à [contact@zoo-boissiere.com](mailto:contact@zoo-boissiere.com).

### 3. RÉSERVATIONS / COMMANDES.

#### *3-1 Groupes, Comités Sociaux et Economiques (CSE) et assimilés, Professionnels, Scolaires, Centres et colonies, Structures d'accueil spécialisé.*

Sous réserve de nos disponibilités, tout type de visite, avec ou sans activité complémentaire (activité pédagogique) doit faire l'objet d'un devis dûment complété et transmis via notre site internet rubrique GROUPE CSE ET SCOLAIRE. Le devis doit ensuite nous être retourné par courrier ou mail avec les mentions manuscrites obligatoires suivantes : date, signature et tampon pour les établissements. Une confirmation vous sera alors envoyée. Les horaires des activités choisies seront communiqués au préalable à titre indicatif, et confirmés le jour de la visite. Tout retard jusqu'à 30 min sera rattrapé sous condition et si l'équipe pédagogique est disponible. Tout retard de 30 min ou plus ne pourra être rattrapé et l'activité entière sera facturée. Le Zoo doit être informé par courrier

ou mail de toute modification de la réservation au minimum 7 jours avant la date de prestation.

Le spectacle d'oiseaux à destination des scolaires est à réserver 48h avant la date de la visite.

Le non-respect de ces conditions entraînera la facturation de la prestation réservée.

Le Zoo de la Boissière du Doré se réserve le droit de modifier le contenu de l'animation en cas d'intervention vétérinaire ou tout autre imprévu sur le secteur animalier.

#### *3-2 Visite VIP, Soigneur d'un jour, Anniversaire.*

Sous réserve de nos disponibilités, toute réservation doit faire l'objet d'un bon de réservation rempli avec les mentions manuscrites obligatoires suivantes : date et signature et transmis par courrier, par mail (IP, Anniversaire) ou en ligne (soigneur), au minimum 15 jours avant la date de visite. Il sera accompagné de votre règlement (chèque bancaire, ordre de virement ou chèque ANCV) Les horaires concernant l'organisation de ces activités seront confirmés par mail. Pour les réservations d'instant privilège de dernière minute (<7 jours ou lors d'une visite directement) selon les disponibilités restantes, il peut être convenu de régler sur place la prestation par carte bancaire, chèque, espèces ou chèque ANCV papier. Un bon de réservation ne sera pas nécessairement à remplir mais le paiement sera un gage préalable.

### **3-3 Billetterie partenaires (CSE, professionnels...).**

Seul un bon de commande dûment complété aura valeur contractuelle pour l'obtention de la billetterie.

– Formule Dépôt-vente : le bon devra être transmis par courrier ou mail pour un minimum de 20 billets par commande et un délai de traitement de 48h/72h ouvré. Les commandes sont possibles via notre e-billetterie, la demande d'activation de compte est nécessaire avant la 1ère connexion.

– Formule Achat ferme : le bon pourra être transmis par courrier dans le cas d'un paiement par chèque ou par mail accompagné de l'ordre de virement pour un minimum de 20 billets par commande et un délai de traitement de 48h/72h ouvré.

Les commandes sont possibles via notre e-billetterie, la demande d'activation de compte est nécessaire avant la 1ère connexion.

– Seul les sites partenaires peuvent vous fournir les billets acheter sur leurs plateformes de vente. Ces billets doivent obligatoirement être présentés dès votre arrivée en format code barre ou QR code, la facture ne sera pas acceptée comme billet d'entrée.

Le tarif CSE ou Inter CSE ne peut être appliqué directement en caisse accueil du zoo.

### **3-4 Restaurants.**

L'accès aux restaurants pour déjeuner nécessite l'acquittement d'un titre d'entrée au Zoo (exception pour les entreprises locales et sur accord préalable). Les menus peuvent être consommés sur la terrasse du restaurant. Les pique-niques sont à consommer sur l'aire prévue à cet effet.

Sous réserve de nos disponibilités, tout type de réservation doit faire l'objet d'une demande transmise

au minimum 3 semaines avant la date de prestation, par courrier ou mail, avec les mentions manuscrites obligatoires (date, signature et tampon pour les établissements). Le groupe choisit un menu à l'avance et nous le communiquons 15 jours avant la date de la visite. Les menus sont fournis à titre indicatif et peuvent être modifiés en fonction des approvisionnements. Nos prix s'entendent taxes et services compris. Le service à table n'est pas possible.

Les restaurants doivent être informés par courrier ou mail de toute modification du nombre de couverts au moins 7 jours avant la date de prestation.

### **3-5 Billetterie individuelle.**

La date de validité est indiquée sur chaque titre d'entrée. Chaque billet est valable pendant 1 jour.

Une pièce d'identité peut être demandée à l'entrée du parc. À défaut de présentation de celle-ci, le tarif adulte sera appliqué et le tarif enfant pour les - de 3 ans sans justificatif d'identité. Nos prix s'entendent taxes comprises et ne comprennent aucune autre dépense.

Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte ou à défaut fournir une décharge parentale complétée et signée.

Des frais de location de 3 € vous seront demandés, ainsi qu'une pièce d'identité en caution, pour toute location de matériel (poussette /fauteuil roulant). Un forfait de 50€ peut vous être demandé en cas de dégradation du matériel en location.

## **4. FACTURATION ET RÉGLEMENT.**

Conformément à la loi N°98-1442 du 31/12/1992, tout retard de paiement au-delà de 30 jours après la date de facturation donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois et demie le taux d'intérêt légal. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement est de 40 €.

### **4-1 Groupes, CSE et assimilés, Professionnels, Scolaires, Centres et colonies, Structures d'accueil spécialisées.**

Nos factures définitives sont payables le jour de la visite aux caisses du parc. Dans le cas d'un paiement différé le client remet à l'arrivée sur le site l'engagement de l'établissement à s'acquitter du montant (fiche d'effectifs complétée).

Toute annulation d'une activité moins de 15 jours avant la date entraînera une facturation de 50% de celle-ci. Toute annulation d'une activité à moins de 7 jours entraînera une facturation complète de l'activité. Tout retard supérieur à 30 min pour une activité entraînera l'annulation et la facturation de celle-ci.

### **4-2 Visite VIP, Soigneur d'un jour, Anniversaire.**

Toute réservation doit faire l'objet d'un bon de réservation transmis par courrier, par mail (IP, Anniversaire) ou en ligne (soigneur), au minimum 15 jours avant la date de visite, avec votre règlement (chèque bancaire, ordre de virement ou chèque ANCV). Pour les réservations d'instant privilège de dernière minute (<7 jours ou lors d'une visite directement) selon les

disponibilités restantes, il peut être convenu de régler sur place la prestation par carte bancaire, chèque, espèces ou chèque ANCV papier.

#### **4-3 Billetterie partenaires (CSE, professionnels...).**

– Formule Dépôt-vente : à chaque fin de saison, le ZOO facture la billetterie vendue au tarif de l'année en cours.

– Formule Achat ferme : toute commande doit être obligatoirement accompagnée d'un règlement (chèque ou virement) ou doit être réglée sous 30 jours par virement ou chèque bancaire, une pénalité peut être appliquée en cas de non-paiement (voir alinéa 4).

#### **4-4 Restaurant.**

Nos factures définitives sont payables en direct aux caisses du restaurant. Dans le cas d'un paiement différé le client remet à l'arrivée sur le site son engagement à s'acquitter du montant (fiche d'effectifs).

#### **4-5 Billetterie individuelle.**

Les prix précisés sont exprimés en euros TTC, TVA comprise. Tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des prestations. Le Zoo de La Boissière du Doré se réserve le droit de modifier à tout moment les prix figurant sur le site internet, étant toutefois entendu que le prix indiqué lors de votre réservation sera le seul applicable. Les prix indiqués comprennent les frais de traitement des données, l'ensemble de la prestation. 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 du

Zoo de la Boissière du Doré, à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte. N'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 02.40.33.70.32 ou par mail à [contact@zoo-boissiere.com](mailto:contact@zoo-boissiere.com) pour toute précision complémentaire.

Pour les commandes réalisées sur [www.zoo-boissiere.com](http://www.zoo-boissiere.com), tous les paiements sont encaissés via la solution sécurisée. Après validation du paiement, un message de confirmation est envoyé par mail au client, avec une version PDF de ses billets journée. Ceux-ci peuvent être imprimés ou téléchargés sur mobile, l'accès au parc est soumis à leur présentation. Une pièce d'identité ou un justificatif de réduction peut être demandée à l'entrée du parc. À défaut de présentation de celui-ci, le tarif adulte sera appliqué et le tarif enfant pour les enfants de - de 3 ans.

Des frais de location de 3€, payables immédiatement et non remboursable, vous seront demandés pour toute location de matériel.

### **5. ANNULATION/ECHANGE.**

#### **5-1 Groupes, CSE et assimilés, Professionnels, Scolaires, Centres et colonies, Structures d'accueil spécialisé.**

Aucune entrée ne sera renégoциée, remboursée ni revue en termes de tarification pour des raisons climatiques, pour manque de temps de visite ou si certains animaux n'ont pas été vu. Toute annulation d'une activité moins de 15 jours avant la date entrainera une facturation de 50% de celle-ci. Toute annulation d'une activité à moins de 7 jours entrainera une facturation

complète de l'activité.

Il est possible de demander de décaler les activités 7 jours avant la date, sous réserve de disponibilité de notre équipe pédagogique.

#### **5-2 Visite VIP, Soigneur d'un jour, Anniversaire.**

L'annulation de votre réservation entraîne une facturation complète jusqu'à 30 jours avant la date de visite, aucun remboursement passé ce délai pour les formules soigneurs et jusqu'à 15 jours avant la date de visite pour les instants privilèges, anniversaire et visite VIP. La date de réservation peut être modifiée jusqu'à un mois avant la date de visite sous réserve de disponibilités pour les formules soigneurs d'un jour et anniversaire et jusqu'à 16 jours pour les anniversaires et pour les instants privilèges.

Pour les réservations d'instant privilège de dernière minute (<7 jours ou lors d'une visite directement) selon les disponibilités restantes, une annulation entrainera automatiquement la facturation complète de la prestation.

#### **5-3 Billetterie partenaires (CSE, professionnels...).**

Formule Achat : toute commande de billetterie ne sera ni reprise, ni échangée, ni remboursée. Toute revente de billet CSE par un particulier est strictement interdite.

#### **5-4 Billetterie individuelle.**

Toute commande sur notre billetterie en ligne ou achat à l'accueil est ferme et définitive. Les titres d'entrée (billet journée, Pass) ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. Toute revente est strictement interdite.

Aucune entrée ne sera renégociée ni revue en termes de tarification pour des raisons climatiques, pour manque de temps de visite ou si certains animaux n'ont pas été vu. Le parc n'autorise pas les accès adultes avec un billet enfant avec ajout de la différence.

Pour toute dégradation du matériel en location, une participation de 50€ minimum pourra vous être demandé.

En cas d'évènements indépendants de notre volonté nous obligeant à fermer le parc avant la fin de validité de votre billet, nous vous proposerons le report de votre billet à la saison suivante. En cas d'impossibilité de report, l'intégralité des sommes versées vous serait remboursée ; aucune autre indemnité ne pourra être réclamée (frais de transports...).

#### **5-5 Boutique.**

Les articles de la boutique ne sont ni repris, ni échangés.

Si un article est défectueux, il pourra être remboursé ou échangé sous 7 jours avec un justificatif d'achat et une preuve du défaut.

#### **5-6 La restauration.**

Toute commande alimentaire (repas, gâteaux d'anniversaire, gouter, etc...) est ferme et définitive. Toute annulation moins de 7 jours avant la date réservée sera facturée.

#### **6. ASSURANCES.**

Le Zoo de la Boissière du Doré décline toute responsabilité pour la perte ou le vol de biens à la charge des visiteurs. Les visiteurs sont responsables de tout dommage ou dégradation qu'ils pourraient causer dans l'enceinte du site notamment par non-respect de

notre règlement intérieur, de leur fait ou de celui des personnes ou objets dont ils ont la garde.

#### **7. TARIFS.**

Nos tarifs sont nets et non cumulables avec des offres promotionnelles. Nos produits d'animation et autres services payants ne peuvent être choisis sans la réservation d'une visite libre. Nos tarifs et prestations de restauration peuvent varier en fonction des conditions économiques et des dispositions réglementaires. Ces modifications seront sans incidence sur les contrats de réservation et bons de commande signés. Tous nos tarifs sont consultables sur notre site internet [www.zoo-boissiere.com](http://www.zoo-boissiere.com).

#### **8. LITIGES.**

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce.

#### **9- REGLEMENT INTERIEUR.**

##### **9-1 Objet du règlement.**

L'objet du présent règlement est de fixer des règles et consignes de sécurité en vigueur au sein du Zoo de la Boissière du Doré.

La direction décline toute responsabilité en cas de non-respect des consignes suivantes et de celles affichées au sein du parc.

##### **9-2 Périodes et horaires d'ouverture.**

Le Zoo de la Boissière du Doré est ouvert selon les dates et horaires à consulter sur notre site internet. Les caisses ferment 2h avant la fermeture du parc.

Tout visiteur du site doit pouvoir présenter son justificatif d'entrée lors d'un éventuel contrôle au sein du parc.

##### **9-3 Respect des animaux.**

Les visiteurs sont tenus de respecter les animaux présents sur le site afin de ne pas porter atteinte à leur santé et leur bien-être. Pour cela, il est indispensable de respecter la totalité des consignes du présent règlement.

##### **9-4 Interdiction.**

Pour la sécurité du public et celle des animaux, il est formellement interdit :

- De pénétrer dans les locaux et allées de service
- D'introduire des armes, objet ou produits dangereux dans le parc
- De circuler dans le parc avec une bicyclette, trottinette ou un véhicule à moteur. Seuls les équipements adaptés aux personnes handicapées sont autorisés
- De marcher pieds nus
- De jeter des objets aux animaux ou dans les allées
- De faire entrer des animaux extérieurs au parc sur le site
- De crier, courir ou effrayer les animaux
- De monter sur une clôture de sécurité
- De toucher ou caresser les animaux (sauf dans la mini-ferme).

##### **9-5 Animaux domestiques.**

Nos amis les animaux ne sont pas admis dans le parc. Seuls les chiens guides d'aveugle sont acceptés : les propriétaires n'ont cependant pas accès aux zones de contact direct avec les animaux, pour des questions de sécurité.