

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – GROUPES ET PROFESSIONNELS

1. DISPOSITIONS LIMINAIRES

Informations importantes relatives à la crise sanitaire de Covid-19

Conformément aux recommandations des autorités sanitaires, la SAS ZooParc de Beauval a mis en place des mesures d'hygiène et de sécurité renforcées dans l'ensemble de ses établissements lesquelles sont détaillées sur son site Internet à l'adresse www.zoobeauval.com.

Il est demandé au Client ainsi qu'à chacun des bénéficiaires lors de son séjour ou de sa visite de prendre connaissance de ces mesures attentivement et respecter les protocoles en vigueur.

Le Client et l'ensemble des bénéficiaires participants sont seuls responsables du respect de ces mesures ; la SAS ZooParc de Beauval ne pouvant être tenue pour responsable de leur non-respect par le Client ou l'un des bénéficiaires participant au séjour ou à la visite.

1.1 Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « **CGV** ») s'appliquent, sauf indication contraire, dans leur intégralité à toute offre de prestation et à toute prestation fournie par la société ZooParc de Beauval, société par actions simplifiée, au capital de 311 923,50 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Blois sous le numéro 383 578 432, dont le siège social est sis Le Parc de Beauval, 41110, Saint-Aignan, sur le site du ZooParc de Beauval, telle que l'accès au ZooParc, aux spectacles de l'odyssée des lions de mer et les maîtres des airs, la restauration, l'organisation de séjours ainsi que la prestation de services associés vendus par la SAS ZooParc de Beauval, à savoir, d'une part, le ZooParc de Beauval, et d'autre part, l'hôtel Les Jardins de Beauval, la Résidence Les Hameaux de Beauval, l'hôtel les Hauts de Beauval et l'hôtel Les Pagodes de Beauval (ci-après, les « **Hébergements** ») à des CSE, collectivités et organisateurs de groupe, ainsi qu'à des professionnels du tourisme (ci-après, le « **Client** »), soit pour l'organisation de visites pour des groupes ou de séjours comprenant de l'hébergement (ci-après, le(s) « **Groupe(s)** »), soit pour des prestations pour individuels, notamment des prestations non datées, soumises à des quantités minimales à la commande ou à la réservation. Les prestations Groupes et les prestations pour individuels sont ci-après collectivement désignées comme les « **Prestations** ».

Sont considérés comme « **Groupes** » les groupes à partir de vingt (20) personnes payantes (adultes et enfants confondus) ou plus.

Les conditions particulières relatives à la vente de forfaits s'appliquent à toute combinaison d'une nuitée et d'au moins un des deux éléments suivants : un autre service touristique tel que la visite du Zoo Parc de Beauval dès lors qu'elle est effectuée dans les conditions précisées à l'article 3(2) de la Directive 2015/2302 du 25 novembre 2015 telle que transposée en droit national. Elles s'appliquent également à l'ensemble des prestations réservées à l'avance dans le cadre d'un forfait qu'il s'agisse des prestations incluses dans le forfait dès l'origine ou de prestations réservées ultérieurement pour être fournies dans le cadre du forfait.

Les présentes CGV, composées des conditions générales de vente et des conditions particulières applicables selon le produit vendu, sont parties intégrantes du contrat de vente. Elles annulent et remplacent toute autre condition de vente diffusée antérieurement. Elles prévalent sur tout autre document émanant du Client et sur tout prospectus, livret tarifaire ou brochure délivré par la SAS ZooParc de Beauval.

Le fait pour la SAS ZooParc de Beauval de ne pas se prévaloir d'une quelconque clause des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des clauses. Si l'une des clauses des CGV se retrouve nulle ou annulée, les autres clauses ne peuvent en être affectées et les parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée.

La SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, celles applicables étant celles en vigueur au moment de la passation de la commande.

1.2 Capacité

Tout Client de la SAS ZooParc de Beauval reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les CGV présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout Client de la SAS ZooParc de Beauval reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV 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 ZooParc de Beauval et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

1.3 Prix – Modification de prix

Tous les prix sont affichés en euros. La TVA est toujours comprise. La taxe de séjour en vigueur est à régler lors de la réservation.

Les prix figurant dans le guide tarifaire de la SAS ZooParc de Beauval sont applicables pendant la saison en cours (du 1er janvier au 31 décembre). Ils dépendent des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs.

La SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit de modifier les prix à tout moment jusqu'à la date de réservation sous réserve d'en informer le Client avant qu'il effectue sa réservation.

Toute demande de supplément de la part du Client devra être effectuée au moins 45 jours avant la date d'arrivée et réglée selon les modalités de l'article 1.6.

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales accordées par la SAS ZooParc de Beauval ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par la SAS ZooParc de Beauval. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les Clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas.

1.4 Bénéfices « Groupe »

1.4.1 Les Groupes Scolaire et Jeunesse

Un groupe scolaire ou jeunesse doit être composé d'au moins 75% de jeunes de 3 à 16 ans ou du cycle 1 au cycle 4. Une gratuité est accordée pour 5 enfants payants de 3 à 5 ans et dès 8 enfants payants de 6 à 16 ans.

1.4.2 Les autres Groupes

Pour les autres Groupes datés, une gratuité est accordée par toutes les cinquantes personnes payantes.

Les gratuités sont accordées sur la base des effectifs réservés calculés hors chauffeur et enfants de moins de 3 ans. Les conducteurs de cars sont accueillis gratuitement pour toutes les Prestations du Groupe qu'ils accompagnent.

1.5 Réservation – Commande

Les modalités de réservation ou de commande selon le type de Prestations sont définies dans les conditions particulières applicables à chacune des Prestations.

Le Client devra se renseigner auprès de la SAS ZooParc de Beauval pour connaître le délai nécessaire entre la date de la réservation et la date de séjour ou de visite en fonction de la nature des Prestations choisies et des demandes particulières du Client.

La réservation doit comporter la date de Prestation, le nombre de billets, de chambres, de formules restauration demandées, l'adresse de livraison et le nom des clients finaux dans le cadre des billets en ligne et des Pass Parc hôtels et ZooPass.

1.6 Conditions de paiement – Retard – Remboursement

Les règlements devront être effectués en euros à l'ordre de la SAS ZooParc de Beauval selon les échéanciers de paiement indiqués respectivement aux conditions particulières.

La SAS ZooParc de Beauval accepte les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, ainsi que les chèques et les virements. Les espèces ne sont acceptées que pour les paiements effectués sur place, en caisse et à l'accueil.

Les paiements en espèces ne sont pas autorisés à l'exception des règlements pouvant être effectués sur place, étant précisé que, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, aucun règlement en espèces ne pourra être effectué au-delà des plafonds fixés par la réglementation française.

En cas d'incident ou défaut de paiement, la SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit de suspendre l'intégralité ou une partie des commandes en cours ou de refuser toute nouvelle commande. En outre, la SAS ZooParc de Beauval garde la faculté de remettre en cause les conditions de règlement accordées au Client. La SAS ZooParc de Beauval reste libre d'imputer tout paiement du Client sur la facture de son choix. Toute somme due par la SAS ZooParc de Beauval au Client peut être compensée par toute somme que le Client pourrait lui devoir.

Il est en outre précisé que la SAS ZooParc de Beauval se réserve la propriété des Prestations, notamment des billets, jusqu'à l'encaissement effectif de la totalité des sommes dues par le Client, en conséquence de quoi le non-paiement partiel ou total du prix à l'échéance, pour quelque cause que ce soit, entraînera la faculté pour la SAS ZooParc de Beauval de reprendre matériellement possession des Prestations impayées aux frais, risques et périls du Client.

En cas de retard de paiement du Client, les montants impayés porteront intérêt à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal à compter de la date d'exigibilité mentionnée sur la facture jusqu'au jour de leur paiement effectif, ainsi que d'une indemnité de frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros. Le Client sera redevable de ces intérêts sans qu'il soit besoin d'une notification préalable.

Tout incident de paiement pourra donner lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à l'application d'indemnités complémentaires pour tout préjudice subi par la SAS ZooParc de Beauval.

1.7 Modification ou annulation

1.7.1 Modification, annulation totale ou partielle du fait du Client

Les demandes de modification ou d'annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé doivent être effectuées auprès du service commercial de la SAS ZooParc de Beauval, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, fax ou e-mail.

Modification : Les modifications sont faites par la SAS ZooParc de Beauval sous réserve de disponibilités. Aussi, aucune modification faite par le Client seul sur un document ne peut être prise en compte sans l'accord de la SAS ZooParc de Beauval.

Annulation : Le changement de date de la Prestation est considéré comme une annulation totale et donne lieu à l'application des conditions d'annulation.

La réduction du nombre de bénéficiaires participants ou la réduction de la durée de la Prestation est considérée comme une annulation partielle.

- Annulation totale
 - A plus de trente (30) jours avant la date de la Prestation, la SAS ZooParc de Beauval conservera le montant des arrhes versés à titre d'indemnité.
 - A moins de trente (30) jours avant la date de la Prestation, toute annulation sera facturée sur la base de la totalité des Prestations prévues.
- Annulation partielle
 - Plus de trente (30) jours avant le premier jour de la Prestation, cinquante pour cent (50%) du montant total de la Prestation réservée peut être annulé sans pénalités.
 - A l'exclusion de ces cinquante pour cent (50%), toute autre annulation sera facturée à hauteur de cent pour cent (100%) du montant total annulé.
 - A moins de trente (30) jours de la date de la Prestation, toute annulation sera facturée sur la base de cent pour cent (100%) du montant total annulé.

En vertu de l'article L. 211-14-II du Code de tourisme, en cas de « circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci », le Client peut annuler le séjour sans frais de gestion supplémentaire. Le Client a le droit d'obtenir le remboursement intégral du prix du séjour versé, sans pour autant pouvoir prétendre à des dommages et intérêts. L'appréciation de la survenance de ces circonstances doit reposer intégralement sur des éléments objectifs.

Aucun remboursement ne peut être effectué aux caisses du ZooParc de Beauval.

Arrivée différée, renonciation à une Prestation ou départ anticipé : Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 16 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures.

En cas d'arrivée du Client postérieure à la date de la première prestation réservée ou s'il renonce à l'une des Prestations de son séjour ou en cas de départ anticipé en cours de séjour, ce dernier ne bénéficie d'aucun remboursement.

1.7.2 Modification ou annulation du fait du ZooParc de Beauval

Conformément à l'article L. 211-13 du Code du tourisme, le ZooParc de Beauval peut modifier unilatéralement le dossier d'un séjour avant le début de ce dernier. La SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit de déloger ses Clients d'un hôtel à l'autre si l'exploitation le nécessite et notamment en cas d'événement privatif et de force majeure. Ce délogement sera réalisé au sein d'une même catégorie, voire supérieure, sans surcoût.

En cas de modifications mineures : Le ZooParc de Beauval informe le Client des modifications mineures apportées. Le Client ne peut demander aucune indemnité en raison de ces modifications.

En cas de modifications majeures ou d'annulation : En vertu des articles R. 211-9 et R. 211-10 du Code du tourisme, le Client dispose d'un droit de refuser la ou les modifications proposées et d'obtenir le remboursement intégral du prix de son séjour. En outre, en vertu de l'article L. 211-14 du Code du tourisme, si le ZooParc de Beauval est contraint d'annuler le séjour en raison de circonstances inhabituelles et inévitables, il se doit de prévenir le Client le plus rapidement possible avant le début du séjour et de rembourser intégralement le paiement reçu pour le séjour annulé dans un délai de quatorze (14) jours maximum.

1.7.3 Conséquences en cas d'annulation

En cas d'annulation partielle ou totale d'une réservation ou commande pour quelque raison que ce soit, les titres relatifs aux Prestations annulées devront être retournés sous un pli unique, non utilisés, par envoi recommandé à la SAS ZooParc de Beauval, Le Parc de Beauval, 41110, Route du Blanc, Saint-Aignan, renvoi des titres, dans les quinze jours qui suivent la date de venue ou la date d'annulation totale.

En cas d'annulation totale, les Prestations gratuites éventuellement proposées avec les Prestations commandées seront également annulées et les titres correspondants devront être retournés selon la méthode et à l'adresse indiquées ci-dessus.

1.8 Garantie de visite

Le ZooParc de Beauval est ouvert tous les jours de l'année, de 9h à la tombée de la nuit. Si certaines parties du ZooParc n'étaient pas visibles (ex : pour cause de travaux), cette fermeture partielle serait annoncée avant le passage en caisse et ne pourrait donner lieu à un quelconque remboursement.

Les spectacles, la télécabine « Le Nuage de Beauval », les hôtels et les restaurants ne sont ouverts qu'à certaines périodes ou peuvent être fermés, modifiés ou supprimés selon les circonstances.

L'accès à la télécabine « Le Nuage de Beauval » est possible sur les périodes et horaires indiqués sur le plan remis le jour de la visite. Les horaires indiqués sur le site Internet www.zoobeauval.com sont donnés à titre indicatif et peuvent être sujets à modifications en cas d'incident, d'opération de maintenance ou de conditions météorologiques défavorables (fortes pluies, orages, vents forts, etc.).

1.9 Absence de droit de rétractation pour les consommateurs

Il est rappelé qu'en vertu de l'article L. 221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les « prestations de services d'hébergement (...), de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée », commandées en forfait ou séparément.

Ainsi, le bénéficiaire consommateur ne dispose d'aucune faculté de rétractation pour les prestations touristiques du ZooParc de Beauval, sauf en ce qui concerne l'assurance optionnelle.

Les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes.

1.10 Responsabilité

Conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, la SAS ZooParc de Beauval est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues dans la commande et le contrat et est tenue de porter aide aux visiteurs en difficulté.

En cas de mise en jeu de sa responsabilité du fait des Prestations (sauf préjudices corporels, faute lourde ou dol), la responsabilité totale de la SAS Zoo Parc de Beauval est limitée à une (1) fois le prix total des Prestations.

La responsabilité du ZooParc de Beauval ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la commande ou du non-respect des CGV imputable au Client, à un tiers ou en cas de force majeure.

1.11 Force majeure

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit la SAS ZooParc de Beauval, soit le Client, soit les agences revendeurs, soit les prestataires de services impliqués dans la réalisation de la visite ou du séjour, 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, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques.

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 et les participants bénéficiaires supporteront seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

1.12 Données personnelles

En tant que responsable de traitement, la SAS ZooParc de Beauval collecte et traite les données personnelles relatives au Client et/ou à ses salariés, employés, contractants ou sous-traitants, notamment les contacts commerciaux de la SAS ZooParc de Beauval au sein du Client, ainsi qu'aux bénéficiaires finaux des Prestations (clients finaux, voyageurs) (ci-après ensemble, les « **Personnes Concernées** ») (ci-après, ensemble, les « **Données** »).

Le Client est responsable du respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (« **RGPD** »). Il appartient au Client, conformément au RGPD, d'informer les Personnes Concernées du traitement de leurs Données par la SAS ZooParc de Beauval, et le Client garantit la SAS ZooParc de Beauval à ce titre.

Les finalités de la collecte et du traitement des Données sont les suivantes :

- Dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales de vente :
- Gestion des commandes ;

- Fourniture des Prestations au Client ;
- Envoi d'emails de communication transactionnelle au Client (relatifs à la fourniture des Prestations) ;
- Gestion de la relation commerciale avec le Client, en particulier la facturation, les paiements, le service après-vente, les actions marketing dans le cadre de la commercialisation des Prestations, etc. ;
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'études clients (sondages, tests, statistiques de ventes) ;
- Réalisation de statistiques ;
- Gestion des réclamations et des garanties.

- Mise en œuvre des opérations de prospection commerciale (par emailing, affiliation ou autre), dans le cadre de la poursuite des intérêts légitimes de la SAS ZooParc de Beauval, et notamment de la gestion et de l'exploitation de son activité, de la promotion et de la commercialisation de ses produits et services ;

- Respect de toute obligation légale de conservation ou d'archivage des Données, notamment à des fins comptables ou fiscales, de tenue de la comptabilité générale et des comptabilités rattachées.

La fourniture des Données conditionne l'exécution des conditions générales et particulières de vente et la fourniture des Prestations. Sans ces Données, la SAS ZooParc de Beauval ne sera pas en mesure de traiter les commandes, de fournir les Prestations, et plus généralement de gérer la relation commerciale avec le Client.

La SAS ZooParc de Beauval transmet, le cas échéant, les Données aux destinataires suivants :

- aux services internes autorisés par la SAS ZooParc de Beauval à traiter ces Données pour les finalités mentionnées au présent article, et notamment aux employés, intérimaires et stagiaires travaillant au sein du service commercial, du service communication, de la direction des services d'information, de l'équipe d'accueil et de la réception au sein des Hébergements ;
- aux prestataires tiers en charge de l'hébergement des Données, lesquels sont tenus de veiller à la confidentialité des Données ;
- aux prestataires tiers en charge de la maintenance des outils informatiques utilisés pour les finalités décrites au présent article, lesquels sont tenus de veiller à la confidentialité des Données ;
- au prestataire tiers en charge de la prospection commerciale (emailing), lequel est tenu de veiller à la confidentialité des Données ;
- au prestataire en charge de l'élaboration des statistiques, lequel est tenu de veiller à la confidentialité des Données ;
- à tout tiers en cas de fusion-acquisition, cession totale ou partielle d'actifs, changement de contrôle direct ou indirect, ou toute autre forme de restructuration mise en œuvre par la SAS ZooParc de Beauval ;
- aux conseillers externes de la SAS ZooParc de Beauval (avocats, comptables, commissaires aux comptes, etc.) tenus à une obligation de confidentialité ;
- aux autorités compétentes en application de la loi applicable et/ou d'une décision de justice.

Les Données sont transférées à des fins d'hébergement hors Union européenne, en Suisse, pays considéré comme disposant d'une protection adéquate.

La SAS ZooParc de Beauval conserve les Données pendant la durée d'exécution des présentes CGV. A la résiliation ou la cessation des CGV pour quelque cause que ce soit, la SAS ZooParc de Beauval conserve les Données pendant la durée nécessaire au respect de ses obligations comptables et légales et/ou dans la limite du délai de prescription légale.

Conformément aux dispositions du RGPD, les Personnes Concernées disposent du droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement de leurs Données. Le cas échéant et en fonction du type de données concernées, elles disposent également d'un droit à la portabilité conformément au RGPD. Enfin, elles disposent également du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs Données après leur décès dans les conditions prévues par la loi

applicable. Les Personnes Concernées peuvent exercer l'ensemble de leurs droits auprès de la SAS ZooParc de Beauval en justifiant de leur identité par écrit à l'adresse suivante : Avenue du Blanc, 41110 St Aignan, ou par courriel à l'adresse infos@zoobeauval.com.

En cas de litige avec la SAS ZooParc de Beauval concernant la collecte et le traitement de leurs Données, et après avoir déjà fait valoir leurs droits auprès de la SAS ZooParc de Beauval, les Personnes Concernées ont la possibilité de déposer une plainte auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

1.13 Propriété intellectuelle

La SAS ZooParc de Beauval garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques. Le Client n'a pas le droit de les copier ou de les imiter de façon directe ou indirecte. Toute reproduction des marques de la SAS ZooParc de Beauval et de ses signes d'identification est soumise à la validation préalable et écrite du ZooParc de Beauval.

Toutefois, le Client est autorisé pour les stricts besoins de revente des Prestations, à reproduire, sans les modifier les marques et signes d'identification de la SAS ZooParc de Beauval, sur ses documents promotionnels, sous réserve de respecter la charte d'utilisation des marques de la SAS ZooParc de Beauval. En ce cas, ces supports devront être validés par le service communication et le service commercial de la SAS ZooParc de Beauval.

1.14 Règlement intérieur

Le règlement intérieur est disponible sur le site Internet de la SAS ZooParc de Beauval à l'adresse <https://www.zoobeauval.com/reglement-interieur>. Il est également librement consultable dans chaque établissement de la SAS ZooParc de Beauval.

En cas de non-respect des dispositions du règlement intérieur ou du plan d'évacuation, le personnel est habilité à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les participants bénéficiaires expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.

1.15 Informations pratiques pour les personnes à mobilité réduite

Les journées et séjours datés sont, d'une manière générale, adaptés aux personnes à mobilité réduite et différents services sont proposés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite et leur accompagnateur. Pour leur sécurité, les visiteurs en situation de handicap doivent être accompagnés au minimum d'une personne, capable de les aider à se déplacer en cas de besoin.

Toutefois, certaines activités proposées par le service le service commercial Groupes datés sont soumises à des restrictions physiques.

En toute hypothèse, si l'un des bénéficiaires participant au séjour souffre de problèmes de mobilité, d'un handicap ou requiert des soins ou fait l'objet de besoins particuliers, le Client devra en informer le service commercial Groupes datés avant d'effectuer une commande ou réservation afin de déterminer dans quelle mesure il est possible d'y répondre.

Le service commercial Groupes datés fera de son mieux pour prendre en compte les demandes particulières notifiées au moment de la réservation mais ne peut en aucun cas garantir qu'elles seront satisfaites, à moins que cela ne fasse l'objet d'une confirmation écrite. Dans certains cas, les demandes particulières peuvent entraîner des coûts supplémentaires qui seront alors communiqués au Client.

1.16 Réclamations et informations relatives au service client

Tout incident survenu sur les sites de la SAS ZooParc de Beauval et pouvant engager la responsabilité de cette dernière devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'accueil du site le jour même de l'incident.

Le Client doit adresser au ZooParc de Beauval l'ensemble des justificatifs (titre d'accès, etc.) comportant le nombre de bénéficiaires participants, dans un délai de quinze (15) jours à compter de

l'exécution des Prestations, sous peine d'irrecevabilité.

- Par email à : groupes@zoobeauval.com pour les réservations de groupes datés avec ou sans hébergement ; ou
- Par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse : ZooParc de Beauval, service commercial, 41110 Saint-Aignan sur Cher.

Il est rappelé que le participant bénéficiaire peut, après avoir saisi le service commercial de la SAS ZooParc de Beauval et à défaut de réponse satisfaisante, recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du médiateur du tourisme de voyage dans les soixante (60) jours suivant la saisine du ZooParc de Beauval, et dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site internet : <http://www.mtv.travel>.

En vertu du Règlement UE n°524/2013, le participant bénéficiaire peut saisir le service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

1.17 Usurpation d'identité

En droit, en vertu de l'article 226-4-1 du Code pénal, l'usurpation d'identité est un délit passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende : « le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. Cette infraction est punie des mêmes peines lorsqu'elle est commise sur un réseau de communication au public en ligne ».

1.18 Droit applicable – Litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de litige, les parties tenteront, avant tout action contentieuse, de rechercher ensemble, de bonne foi, une solution amiable.

FAUTE D'ACCORD AMIABLE LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE BLOIS AURA COMPETENCE EXCLUSIVE POUR CONNAITRE ET DETERMINER L'ISSUE DE TOUT PROCES, ACTION OU PROCEDURE, ET POUR TRANCHER TOUT DESACCORD POUVANT DECOULER DU PRESENT CONTRAT OU EN RELATION AVEC LE PRESENT CONTRAT, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU SUR REQUETE. CHACUNE DES PARTIE SE SOUMET IRREVOCABLEMENT A LA COMPETENCE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BLOIS.

Dans l'hypothèse où le Client n'agit pas en qualité de commerçant, et faute d'accord amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents.

2. CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX FORAITS

2.1 Informations relatives à l'organisateur et à la garantie financière

En tant qu'organisateur des séjours proposés à la vente dans le cadre des présentes CGV, la SAS ZooParc de Beauval est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM041130001.

Afin de protéger le Client et les bénéficiaires participants au forfait contre le risque d'insolvabilité, la SAS ZooParc de Beauval a souscrit une garantie financière conformément à la réglementation applicable auprès de Banque CIC Ouest, ainsi qu'une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Assurance ALLIANZ IARD.

2.2 Prix

Les conditions tarifaires peuvent être révisées, à la hausse comme la baisse, même après la réservation, en cas de variation ou de l'imposition de redevances et taxes afférentes aux prestations

offertes, conformément aux articles L. 221-12, R. 211-8 et R. 221-9 du Code du tourisme. La SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit de modifier le montant global des Prestations en l'affectant du montant du pourcentage de variation de l'élément concerné.

Le Client peut annuler ou confirmer sa réservation dans les conditions de l'article R. 221-9 du Code du tourisme. Cependant, aucune modification du prix ne peut être adoptée dans les 45 jours précédant la visite. Par conséquent, la SAS ZooParc de Beauval ne peut appliquer rétroactivement les offres promotionnelles ponctuelles.

Sauf accord exprès différent convenu entre la SAS ZooParc de Beauval et le Client, le montant de la réservation est établi lors de l'établissement du contrat sur la base de deux (2) adultes par chambre, base applicable aussi bien pour les forfaits que pour les Prestations réservées en supplément.

Si du fait d'une annulation partielle de la réservation à l'initiative du Client, le nombre minimum de personnes ou de chambres requis n'est plus respecté, la SAS ZooParc de Beauval pourra facturer au Client le prix des Prestations maintenues au tarif applicable en fonction du nombre de bénéficiaires participants effectifs.

En tout état de cause, si la commande (nombre de chambres et/ou de repas et/ou de salles de réunions) s'avérait inférieur d'au moins trente pour cent (30%) au devis initial et/ou si, suite aux modifications, le Groupe ne comptait pas le nombre minimum de bénéficiaires participants requis, le Client pourrait se voir attribuer de nouveaux tarifs en raison des Prestations minorées.

2.3 Réservations de forfaits

Les brochures commerciales et guides tarifaires remis au Client par la SAS ZooParc de Beauval ont vocation à informer le Client, préalablement à la passation de sa commande, du contenu des Prestations proposées relatives au forfait, du prix et des modalités de paiements, des conditions d'annulation et de modification des Prestations.

La SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations transmises et notamment au prix et au contenu des prestations proposées pour le séjour.

Le contrat de réservation qui lie la SAS ZooParc de Beauval et le Client entre en vigueur dès réception par l'Hébergement du devis dûment daté et signé par le Client, revêtu de la mention « Bon pour accord ».

La signature du contrat de réservation implique l'acceptation des présentes CGV.

Le devis dûment daté et signé devra être accompagné du versement d'arrhes visé à l'article 2.4 des présentes conditions particulières.

A défaut de versement des arrhes, la SAS ZooParc de Beauval ne garantit pas la disponibilité des Prestations mentionnées au contrat.

Toutefois, le Client reste lié par les obligations souscrites au titre des présentes conditions particulières, notamment en ce qui concerne les modalités de règlement et les conditions d'annulation visées aux articles 2.4 et 2.5 des présentes conditions particulières.

2.3.1 Réservation des chambres

Le Client doit adresser par écrit à l'Hébergement la rooming list (liste nominative des bénéficiaires participants et la composition par chambre), au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date d'arrivée prévue). Cette rooming list sert de base à la facturation finale. La réduction du nombre de chambres est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application des frais prévus à l'article 2.6 des présentes conditions particulières.

Les chambres réservées sont mises à disposition des bénéficiaires participants à partir de 16 heures le jour de leur arrivée. Les chambres doivent être libérées au plus tard à midi le jour du départ, tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

Les extras (téléphone, consommation hors Prestations réservées, etc.) doivent être réglés à la réception par les bénéficiaires participants avant le départ du Groupe. Le Client s'engage à faire respecter cette règle par les accompagnateurs.

La perte des cartes mises à disposition du Client sera facturée et réglée sur place.

En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter les hôtels au numéro : 02 54 75 60 00 afin de connaître les modalités d'accès.

2.3.2 Réservation des couverts

Le Client doit préciser par écrit adressé à l'Hébergement le nombre exact de personnes prévus pour chaque repas, quarante-cinq (45) jours ouvrables avant la date de début de la Prestation. La réduction du nombre de bénéficiaires participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de frais prévus à l'article 2.6 des présentes conditions particulières.

Le Client doit confirmer son choix de restauration (menu, buffet, cocktail, etc.) au plus tard quarante-cinq (45) jours ouvrables avant la date de la Prestation. Au-delà, la SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit d'imposer un choix dans la catégorie retenue par le Client. Il est ici précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix.

2.3.3 Location d'espaces

Le Client devra informer l'hôtel concerné au plus tard quarante-cinq (45) jours ouvrables avant la date de la Prestation, de modifications sensibles du nombre de bénéficiaires participants à la Prestation.

La SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit d'adapter en conséquence les espaces mis à disposition du Client.

2.3.4 Réservation des billets d'accès au ZooParc de Beauval

Tout envoi que ce soit dématérialisé ou billets physiques, se fait sous réserve de la réception du paiement en amont.

La SAS ZooParc de Beauval adresse au Client un bon de commande à remplir. Il n'existe pas de frais de gestion.

Des frais d'envoi de cinq euros (5 €) sont facturés pour chaque envoi de billetterie papier.

Les titres d'accès datés sont uniquement valables pour les dates qu'ils mentionnent.

En cas d'achat de ZooPass, les titres d'accès sont nominatifs. Aussi, tout membre du personnel du ZooParc de Beauval peut demander la présentation de la carte d'identité au Client ou au bénéficiaire participant. En cas de refus ou d'oubli du justificatif, la SAS ZooParc de Beauval s'accorde le droit de refuser l'accès au ZooParc au Client ou au bénéficiaire participant sans possibilité de remboursement.

2.4 Modalités de règlement

Au jour de la confirmation de la réservation, le Client verse des arrhes correspondant à cinquante pour cent (50%) du montant total de la Prestation.

Le montant de ces arrhes sera déduit de la facture finale sous réserve de l'application éventuelle d'indemnités d'annulation ou autres frais complémentaires.

Sauf disposition contraire prévue au contrat, le solde figurant sur la facture est payable dès présentation de la facture correspondante.

En cas de désaccord sur une partie de la facture, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer par écrit sous dix (10) jours au service commercial, le motif de la contestation.

Tout retard donnera lieu à la facturation des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur sans mise en demeure préalable. Tous les frais que l'Hébergement concerné est amené à supporter au titre de recouvrement de créances restant dues, seront à la charge du Client.

Conditions particulières relatives aux séjours :

Réservations de séjours - Paiements

Sauf dispositions expresses contraires, les réservations et paiements de séjours se font selon les conditions ci-après en fonction de la date de réservation :

Réservation effectuée à plus de 180 jours de l'arrivée - contrat préalablement communiqué par ZooParc de Beauval à renvoyer signé dès réception du contrat, et au plus tard 90 jours suivant la

date de réservation ;

- 1^{ère} demande d'arrhes de 20% du montant total de la réservation à régler dès la signature du contrat et au plus tard 90 jours après la date de réservation ;
- 2^{ème} demande d'arrhes de 30% du montant total de la réservation à verser au plus tard 90 jours avant l'arrivée ;
- solde à verser au plus tard 30 jours avant l'arrivée ;
- liste nominative des participants répartis par chambre à communiquer à ZooParc de Beauval au plus tard 45 jours avant l'arrivée.

Réservation effectuée entre 180 et 91 jours avant l'arrivée - contrat préalablement communiqué par ZooParc de Beauval à renvoyer signé dès réception du contrat, et au plus tard 90 jours avant la date d'arrivée ;

- demande d'arrhes de 50 % du montant total de la réservation à régler dès la signature du contrat et au plus tard 90 jours avant la date d'arrivée ;
- solde à verser au plus tard 30 jours avant l'arrivée ;
- liste nominative des participants répartis par chambre à communiquer à ZooParc de Beauval au plus tard 45 jours avant l'arrivée.

Réservation effectuée entre 90 et 31 jours avant l'arrivée - contrat préalablement communiqué par ZooParc de Beauval à renvoyer signé, dans les 10 jours suivant sa réception. – des arrhes de 50% du montant total de la réservation à régler dès la signature du contrat.

- solde à verser au plus tard 30 jours avant l'arrivée
- liste nominative des participants répartis par chambre à communiquer à ZooParc de Beauval au plus tard 45 jours avant l'arrivée ou dans les 24 heures suivant la réservation pour les réservations effectuées à moins de 35 jours avant l'arrivée.

Réservation effectuée à 30 jours ou moins avant l'arrivée - contrat préalablement communiqué par ZooParc de Beauval à renvoyer signé dès réception, accompagné du règlement intégral

- nombre définitif et type de chambres à préciser lors de la réservation
- liste nominative des participants, par chambre, à communiquer au plus tard 21 jours avant l'arrivée ou dans les 24 heures suivant la réservation pour les réservations effectuées à moins de 21 jours avant l'arrivée.

2.5 Cession du contrat

2.5.1 Cession de la part d'un professionnel du tourisme

Les professionnels du tourisme ne peuvent pas céder leur commande à un autre professionnel du tourisme.

2.5.2 Cession de la part du participant bénéficiaire

En vertu de l'article L. 211-11 du Code du tourisme, le Client peut céder la commande de réservation tant que celle-ci n'a pas produit d'effet (avant le début de la Prestation). Il doit informer le service commercial du ZooParc de Beauval moyennant le respect d'un préavis de sept (7) jours avant la date des Prestations. Le Client doit adresser une demande écrite comportant les mentions suivantes : la date et la durée du séjour, le numéro du dossier, les noms et prénoms, adresse postale et email du Client ainsi que les noms, prénoms, adresse postale et email du cessionnaire remplaçant le Client. Cette demande doit comporter la signature du Client et du cessionnaire remplaçant le Client. Elle doit être adressée par lettre recommandée à l'adresse Avenue du Blanc, 41110 Saint-Aignan.

En cas d'envoi des billets papier : le courrier doit également comporter l'ensemble des justificatifs (titre d'accès, etc.).

En cas d'envoi des billets par email : la demande peut être faite :

- Pour les réservations de groupes datés avec ou sans hébergement à l'adresse mail groupes@zoobeauval.com ou par téléphone au 02.54.75.03.00.

Après réception de la notification et le paiement des frais de dossier, une confirmation est envoyée au cessionnaire remplaçant le Client. Le Client et le cessionnaire sont responsables du paiement du montant de la réservation, ainsi que des autres frais supplémentaires occasionnés par la cession (frais d'envoi, frais de gestion, etc.). Le

Client garantit la SAS ZooParc de Beauval contre toute inexécution ou mauvaise exécution de la commande et toute violation des CGV de la part du cessionnaire.

2.6 Annulation et modification

2.6.1 Modification ou annulation à la demande du Client

Toute demande de modification des Prestations par rapport au devis accepté doit être adressée par écrit au service commercial.

Faute d'acceptation écrite de l'Hébergement concerné dans les huit (8) jours de la réception de la demande, aucune modification ne sera apportée au contrat.

Le Client peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement des frais d'annulation stipulés à l'article 1.7 des CGV en fonction de la date d'annulation.

2.6.2 Modification ou annulation du fait de la SAS ZooParc de Beauval

Modification : Conformément à la réglementation en vigueur, la SAS ZooParc de Beauval peut apporter des modifications mineures aux caractéristiques du contrat jusqu'à la date de début du forfait à condition d'en informer le Client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Notamment la SAS ZooParc de Beauval se réserve le droit, sous ces conditions, de transférer des réservations de chambres d'un Hébergement à un autre Hébergement de catégorie comparable ou supérieure au même tarif jusqu'au jour de l'arrivée.

Si la SAS ZooParc de Beauval se trouve contrainte d'apporter des modifications significatives à une ou plusieurs caractéristiques principales du forfait réservé, le Client peut, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat sans frais. Le délai dans lequel le Client doit communiquer sa décision à la SAS ZooParc de Beauval sera précisé dans la notification de la modification du contrat.

Annulation : Dans le cas où la SAS ZooParc de Beauval devait annuler la réservation, elle procédera au remboursement intégral de tout paiement effectué, ainsi qu'au versement d'un dédommagement supplémentaire approprié au regard du préjudice éventuellement occasionné. Toutefois aucun dédommagement ne sera dû dans l'hypothèse où l'annulation résulte d'un empêchement occasionné par des circonstances exceptionnelles et inévitables et où elle aura été notifiée au Client dans les meilleurs délais avant le début du forfait.

Tout voyage ou séjour interrompu ou toute Prestation non utilisée pour une raison qui est extérieure à la SAS ZooParc de Beauval ne pourra donner lieu à remboursement, à l'exception du remboursement des taxes exigibles sur la base d'une utilisation effective des Prestations (par exemple, les taxes de séjour) qui peut être demandé lorsque les Prestations correspondantes n'ont pas été utilisées.

2.7 Assurance annulation

Les prix ne comprennent pas d'assurance annulation. Le Client peut toutefois en souscrire une avec la compagnie Gritchen Affinity selon les conditions spécifiques librement consultables sur le site souscription.safebooking.com/alg-beauval.

Cette souscription fait l'objet d'un contrat entre la compagnie Gritchen Affinity et le Client sur la base de 4,90% du montant TTC du séjour et doit être obligatoirement souscrite au moment de la réservation. Après conclusion de l'assurance annulation, le remboursement de la cotisation à cette assurance est exclu.

En cas d'annulation ou d'interruption du séjour à moins de sept (7) jours de la date d'arrivée pour une cause rentrant dans le cadre du contrat souscrit, le Client doit déclarer son sinistre sur le site souscription.safebooking.com/alg-beauval.

Le Client devra cependant prévenir l'Hébergement de son annulation par téléphone ou email.

2.8 Reportage photographique

Le Client est prié d'informer au préalable la SAS ZooParc de Beauval de la présence éventuelle d'un photographe ou cameraman et fait

son affaire personnelle de l'obtention de toutes les autorisations qui s'avèreraient nécessaires à ce titre.

2.9 Ventes ambulantes

Les ventes ambulantes ne sont pas acceptées au sein des sites de la SAS ZooParc de Beauval.

2.10 Expositions (foires, salon) et décoration

Toute installation effectuée par le Client devra être conforme au cahier des charges de l'Hébergement concerné ainsi qu'aux dernières prescriptions de sécurité en vigueur et devra être soumise à l'approbation préalable de la commission de sécurité. Tout projet de décoration ou d'implantation de stands devra être soumis à l'Hébergement et comprendre cinq (5) exemplaires d'implantation sous peine de se voir refuser l'autorisation d'exposer.

Le Client organisateur de salons (ou de foires) doit fournir à l'Hébergement, quinze (15) jours au moins avant la date de début de la manifestation, l'autorisation préfectorale nécessaire à une telle manifestation commerciale (selon décret n°88-598 du 07/05/1988).

Le Client s'engage à remettre en état originel et à ses frais, les lieux occupés.

2.11 Recrutement

L'article L. 5321-1 du Code du travail fait interdiction à l'Hébergement de gérer ou d'exploiter directement ou indirectement un bureau de placement. En application de cette loi, le Client doit, lorsque l'entretien ou la sélection des candidats est domicilié au sein de l'Hébergement :

- Apporter à l'Hébergement la preuve qu'il est en règle vis-à-vis de l'inspection du travail locale ;
- Faire figurer sa raison sociale sur ses annonces d'offre d'emploi.

Le Client s'engage à déclarer par écrit au service commercial en même temps que le devis accepté et l'acompte, qu'il satisfait à ces deux conditions. En aucun cas, le personnel de l'Hébergement ne pourra participer aux opérations de recrutement. Le Client s'engage à ne pas utiliser le numéro de téléphone, l'adresse Internet, l'enseigne de l'Hébergement pour son opération de recrutement.

2.12 Entrées payantes

Le Client s'engage à déclarer par écrit au service commercial concerné en même temps que le devis accepté et les arrhes, son engagement de totale responsabilité quand la manifestation organisée dans les locaux de l'Hébergement est assortie d'une entrée payante.

Dans ce cas, la perception du droit d'entrée doit s'effectuer à l'intérieur des locaux loués. En aucun cas, le personnel de l'Hébergement concerné ne doit participer à cette perception.

2.13 Sécurité

Dans le cadre d'une privatisation ou d'une soirée avec animation, l'Hébergement impose la mise en place d'un ou plusieurs agents de sécurité, en fonction de la manifestation, à partir de minuit, et ce jusqu'à la fin de la soirée (maximum 7H00). Le choix du prestataire est du seul ressort du service commercial, qui décide des missions à exécuter en concertation avec son prestataire. En aucun cas, le Client n'aura autorité sur le prestataire choisi par le service commercial. La mission du prestataire consiste uniquement à veiller au bon déroulement de la soirée afin que ne survienne aucun débordement.

2.14 Droits d'auteur

Le Client doit faire son affaire personnelle de toutes déclarations et du paiement de tous droits, notamment à la SACEM, pour la diffusion d'œuvres musicales et plus généralement de toute animation au sein des locaux de l'Hébergement (orchestre, spectacles, disques, etc.). Le Client doit justifier à l'Hébergement préalablement à la manifestation, de la déclaration faite à la SACEM et à toute autre société de gestion collective concernée.

2.15 Recommandations

Le Client veillera à ce que les bénéficiaires participants ne perturbent pas l'exploitation de l'Hébergement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'Hébergement ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

Le Client ne pourra apporter de l'extérieur ni boisson, ni aucune denrée alimentaire sans avoir obtenu l'approbation du service commercial.

Le Client n'est pas autorisé à utiliser toute marque d'appartenance, sauf autorisation préalable du service commercial.

2.16 Détérioration – Casse – Vol

En aucun cas, l'Hébergement ne pourra être tenu responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets ou matériels déposés par le Client ou les bénéficiaires participants à l'occasion de la Prestation, objet de la commande.

Le Client doit assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même ou les bénéficiaires participants, notamment les vestiaires. Le Client fera son affaire de la souscription de toute police d'assurance (dommages - responsabilité civile) qu'il jugera nécessaire. Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité de de la SAS ZooParc de Beauval ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire (notamment par les bénéficiaires participants ou leurs invités) et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état de ces lieux.

3. CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX PRESTATIONS HORS FORFAIT (dites Prestations « sèches »)

3.1 Prix

Sauf disposition expresse contraire, dans le cas où le nombre de bénéficiaires participants se présentant ensemble ou le nombre de Prestations commandées serait réduit à un nombre inférieur au nombre minimum requis pour bénéficier du tarif appliqué, la SAS ZooParc de Beauval facturera les Prestations réservées par le Client au tarif applicable en fonction du nombre de bénéficiaires participants effectifs ou de Prestations effectivement maintenues.

3.2 Réservations ou commandes de Prestations hors forfaits – Paiements

Les réservations et paiements des Prestations hors forfait se font selon les conditions ci-après en fonction du type de Prestation hors forfait réservée par le Client.

3.2.1 Réservations de restaurants, spectacles, événements spéciaux et/ou toutes Prestations nécessitant une réservation préalable

- En cas de réservation plus de quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'utilisation des Prestations : le Client adressera à la SAS ZooParc de Beauval un exemplaire dûment signé du contrat préalablement communiqué par la SAS ZooParc de Beauval au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'utilisation des Prestations, accompagné du règlement des arrhes de vingt-cinq pour cent (25%) du montant des Prestations réservées.

Le solde devra être réglé au plus tard trente (30) jours avant la date d'utilisation des Prestations.

- En cas de réservation entre quatre-vingt-dix (90) jours et trente-et-un (31) jours avant la date d'utilisation des Prestations, le Client adressera à la SAS ZooParc de Beauval un exemplaire dûment signé du contrat préalablement communiqué par la SAS ZooParc de Beauval dans les soixante douze (72) heures suivant sa réception, accompagné du règlement des arrhes de vingt-cinq pour cent (25%) du montant des Prestations réservées.

Le solde devra être réglé au plus tard trente (30) jours avant la date d'utilisation des Prestations.

• En cas de réservation moins de trente (30) jours avant la date d'utilisation des Prestations, le Client adressera à la SAS ZooParc de Beauval un exemplaire dûment signé du contrat préalablement communiqué par la SAS ZooParc de Beauval immédiatement suivant sa réception, accompagné du paiement intégral des Prestations.

Ces conditions sont également applicables aux réservations de billets Groupes datés lorsque celles-ci portent également sur d'autres des Prestations visées au présent article.

3.2.2 Réservations de billets Groupes datés seuls

Pour confirmer sa réservation, le Client retournera à la SAS ZooParc de Beauval un exemplaire du contrat préalablement communiqué par la SAS ZooParc de Beauval dûment signé, dès sa réception, accompagné du règlement intégral, au plus tard quinze (15) jours avant la date d'utilisation (date d'utilisation non comprise). Toute réservation effectuée à partir de quatorze (14) jours avant la date d'utilisation doit être immédiatement et intégralement réglée au moment de la réservation.

Le bénéfice des tarifs préférentiels est susceptible d'être conditionné par un paiement effectué dans un certain délai ou avant une certaine date. Le Client qui souhaite que les billets lui soient livrés doit en faire la demande au plus tard quinze (15) jours avant leur date d'utilisation.

3.2.3 Commande de billets individuels non datés et autres Prestations ne nécessitant pas une réservation préalable

Pour confirmer sa commande, le Client retournera à la SAS ZooParc de Beauval un exemplaire dûment signé du contrat préalablement communiqué par la SAS ZooParc de Beauval dès réception, accompagné du règlement correspondant à l'intégralité du montant des Prestations commandées.

Les billets non datés sont valables vingt-quatre (24) mois et ne sont ni modifiables, ni remboursables.

3.2.4 Réservation de nuits d'hôtel sèches

Les modalités de réservation des nuits d'hôtel sèches sont les mêmes que celles décrites à l'article 2.3.1 relatif aux forfaits.

3.3 Mise à disposition des documents permettant de bénéficier des Prestations hors forfaits

La livraison des documents permettant de bénéficier des Prestations hors forfaits pourra être réalisée pour les seules Prestations hors forfait dont le règlement intégral aura été reçu par la SAS ZooParc de Beauval au plus tard quinze (15) jours avant la date d'utilisation desdites Prestations.

La première livraison sera effectuée aux frais de la SAS ZooParc de Beauval. Toute autre livraison nécessaire du fait du Client notamment en cas de commande de Prestations supplémentaires lui sera facturée au tarif indiqué dans la brochure Groupes en cours de validité à la date de la commande, pour les Prestations non datées, et à la date de fourniture des Prestations, pour les Prestations datées. Les documents permettant de bénéficier des Prestations hors forfait pourront également être remis au Client au guichet Groupes sur demande préalable écrite et sur présentation de la confirmation de la réservation, sous réserve de leur règlement intégral préalable.

3.4 Conditions relatives aux billets

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les billets sont en bon état au moment de les valider à l'arrivée au ZooParc de Beauval.

Les billets qui ont déjà été utilisés ne seront pas acceptés. Il est strictement interdit de photocopier ou dupliquer les billets.

En cas d'utilisation ou de tentative d'utilisation frauduleuse du billet, il pourra être confisqué.

3.5 Conditions relatives aux nuits d'hôtel sèches

Les dispositions des articles 2.2, 2.4 et 2.7 relatives aux forfaits s'appliquent également aux nuits d'hôtel sèches.