



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. GÉNÉRALITÉS

Ces Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute opération de vente conclue par le Bioparc de Doué-la-Fontaine et le restaurant le Camp des Girafes. Elles sont complétées par des conditions particulières de vente (CPV) stipulées dans les contrats de réservation et bons de commande. CGV et CPV font partie intégrante du contrat de vente. Tout client, particulier ou professionnel, 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.

## 2. DONNÉES CLIENTS

En acceptant les CGV, le client autorise le Bioparc à collecter et utiliser pendant 5 ans les données fournies 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 à ses données personnelles en écrivant à [infos@bioparc-zoo.fr](mailto:infos@bioparc-zoo.fr).

## 3. TARIFS / ACCÈS

Les prix s'entendent toutes taxes comprises et non cumulables avec des offres promotionnelles. La billetterie individuelle et la carte Zoo Pass ne sont pas utilisables dans les contrats de réservation et bons de commandes. Toute revente est strictement interdite. Les produits d'animation et autres services payants ne peuvent être choisis en dehors d'un contrat de réservation. Les tarifs et prestations Bioparc et restaurant le Camp des Girafes 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 les tarifs sont consultables sur notre site internet [www.bioparc-zoo.fr](http://www.bioparc-zoo.fr). L'accès au parc est soumis à présentation par le client d'un titre d'entrée valide. Une pièce d'identité peut être demandée à l'entrée du parc. À défaut, le plein tarif sera appliqué.

## 4. RÉSERVATIONS / COMMANDES

### 4-1 Groupes, CSE et assimilés, Professionnels, Entreprises, Scolaires, Centres et colonies, Accueil spécialisé

#### 4.1.a Visite en groupe, Activités Complémentaires, Restauration, Location de salles et annexes

Sous réserve de nos disponibilités, tout type de visite, avec ou sans activité complémentaire, doit faire l'objet d'un contrat dûment complété et transmis par écrit, au minimum 3 semaines avant la date choisie (10 jours en visite libre uniquement), avec les mentions manuscrites obligatoires suivantes : date, signature et tampon pour les établissements. La confirmation envoyée par écrit au client lui permettra de considérer sa réservation comme ferme. Le Bioparc doit être informé par courrier ou email de toute modification de la réservation au minimum 7 jours avant la date de prestation. Le non-respect de ces conditions entraînera la facturation de la prestation réservée.

☛ Visite en groupe, Activités complémentaires, Location de salles et annexes : Les horaires des visites et des activités choisies seront communiqués à titre indicatif au client dans le courrier de confirmation, et confirmés le jour de la visite.

☛ Restauration : L'accès au restaurant le Camp des Girafes pour déjeuner nécessite l'acquisition d'un titre d'entrée au Bioparc. Le groupe choisit un menu identique pour les adultes et un menu identique pour les enfants. Les menus sont fournis à titre indicatif et peuvent être modifiés en fonction des approvisionnements. Les menus sont servis en salle et les formules pique-niques sont à consommer sur l'aire prévue à cet effet.

Les prix s'entendent taxes et services compris. L'horaire de fermeture du restaurant est fixé à minuit.

#### 4.1.b Adap Pass (structures d'Accueil spécialisé)

Tout achat de carte Adap Pass doit faire l'objet d'un bon de commande dûment complété, signé et accompagné du règlement. L'expédition des cartes interviendra sous un maximum de quatre jours ouvrés, des frais peuvent être appliqués.

#### 4-2 Visites spéciales (VIP, Seigneur d'un jour, Anniversaire, Photo de mariage)

Sous réserve de nos disponibilités, toute réservation doit faire l'objet d'un contrat de réservation dûment complété et transmis par courrier ou email, au minimum 3 semaines avant la date de visite, accompagné du règlement et des mentions manuscrites obligatoires suivantes : date et signature. Les modalités concernant l'organisation de ces activités seront confirmées au client par écrit. En cas d'indisponibilité du créneau souhaité, le client sera recontacté.

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

Toute commande de billetterie (billets physiques, numéros de série, e-billets...) doit être précédée de la signature d'une convention de partenariat entre les 2 parties.

#### 4.3.a Billets physiques et numéros de série

Ces types de produits peuvent être commandés sous les formules « Dépôt-vente » ou « Achat ». Seul un bon de commande dûment complété aura valeur contractuelle pour leur livraison. Des frais d'expédition peuvent être appliqués.

☛ Formule Dépôt-vente : la commande est envoyée au client sans paiement, seule la quantité vendue sera facturée en fin de saison.

☛ Formule Achat : le bon de commande dûment complété doit être accompagné du règlement.

#### 4.3.b E-billetterie partenaires

Ce service n'est accessible qu'aux clients en formule « Achat » (règlement par CB, chèque ou virement). Les e-billets sont délivrés sous forme électronique. Ceux-ci peuvent être imprimés ou téléchargés sur mobile. L'accès au parc est soumis à leur présentation par le client final.

#### 4-4 Billetterie Individuelle

Les titres d'entrée (billet journée, Zoo Pass) sont payables au moment de l'achat. Les prix s'entendent taxes comprises et n'incluent aucune autre dépense. La date de validité est indiquée sur chaque titre d'entrée. Pour les commandes réalisées sur [www.bioparc-zoo.fr](http://www.bioparc-zoo.fr), un message de confirmation est envoyé par email au client, avec sa facture et ses e-billets journée. Ceux-ci peuvent être imprimés ou téléchargés sur mobile.

## 5. FACTURATION ET RÈGLEMENT

Les prestations du Bioparc de Doué-la-Fontaine et du restaurant le Camp des Girafes doivent être réglées séparément.

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 euros.

☛ Modes paiement acceptés pour les bons de commande et contrats de réservation : chèque, virement bancaire ou chèque ANC.

☛ Modes paiement acceptés aux caisses du parc et du restaurant : CB, espèces, chèque ANC.

### 5-1 Groupes, CSE et assimilés, Professionnels, Entreprises, Scolaires, Centres et colonies, Accueil spécialisé

#### 5.1.a Visite en groupe, Activités Complémentaires, Restauration, Location de salles et annexes

Les factures définitives sont payables le jour de la visite aux caisses du parc et du restaurant. Dans le cas d'un paiement différé le client doit remettre à son arrivée un document officiel de l'établissement s'engageant à s'acquitter du montant (mandat, voucher, bon de commande...). Sans ce document l'accès au parc sera refusé.

Tout supplément non inclus dans la réservation (droits d'entrée, prestations de restauration) donnera lieu à un formulaire d'ajustement à signer sur place par le client. Le montant correspondant sera ajouté à la facture finale.

#### 5.1.b Adap Pass (structures d'Accueil spécialisé)

Tout bon de commande doit être obligatoirement accompagné du règlement.

#### 5-2 Visites spéciales (VIP, Seigneur d'un jour, Anniversaire, Photo de mariage)

Tout contrat de réservation doit être obligatoirement accompagné du règlement.

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

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

☛ Formule Achat : toute commande doit être obligatoirement accompagnée du règlement.

## 6. ANNULATION

### 6-1 Groupes, CSE et assimilés, Professionnels, Entreprises, Scolaires, Centres et colonies, Accueil spécialisé

#### 6.1.a Visite en groupe, Activités Complémentaires, Restauration, Location de salles et annexes

☛ Visite en groupe, Activités complémentaires, Location de salles et annexes : La réservation peut être annulée par écrit jusqu'à 7 jours avant la date de visite. Passé ce délai, 20% du total sera facturé. Aucune entrée ne sera renégociée ni revue en termes de tarification pour des raisons climatiques.

☛ Restauration : En cas d'annulation de réservation, la prestation fera l'objet d'une facturation dans les conditions suivantes :

➢ Entre le 7e jour et 24 heures avant la date prévue : facturation à 50 %.

➢ Moins de 24 heures avant la date prévue : facturation à 100 %.

#### 6.1.b Adap Pass (structures d'Accueil spécialisé)

Toute commande est ferme et définitive. Les cartes Adap Pass ne sont ni reprises, ni échangées, ni remboursées. Toute revente est strictement interdite.

### 6-2 Visites spéciales (VIP, Seigneur d'un jour, Anniversaire, Photo de mariage)

L'annulation de la réservation entraîne : une facturation de 50 % jusqu'à 7 jours avant la date de visite, aucun remboursement passé ce délai. La date de réservation peut être modifiée jusqu'à un mois avant la date de visite sous réserve de disponibilités.

#### 6-3 Billetterie partenaires (CSE, professionnels...)

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

#### 6-4 Billetterie individuelle

Toute commande est ferme et définitive. Les titres d'entrée (billet journée, Zoo Pass) ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. Toute revente est strictement interdite.

## 7. ASSURANCES

Le Bioparc décline toute responsabilité pour la perte ou le vol de biens à la charge des visiteurs. Les visiteurs sont responsables de toutes dégradations 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.

## 8. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être envoyée par écrit à l'adresse email [infos@bioparc-zoo.fr](mailto:infos@bioparc-zoo.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : SARL Bioparc Doué-la-Fontaine-103 rue de Cholet-49700 Doué-la-Fontaine. Les réclamations accompagnées de justificatifs (factures, contrats...) faciliteront le traitement.

## 9. 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 d'Angers.