

# PARC ANIMALIER DE SAINTE CROIX

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2023

### LODGES NATURE & PRESTATIONS AUX HEBERGES

Les présentes Conditions Générales de Vente annulent et remplacent toutes autres conditions de vente diffusées antérieurement.

## 1. DISPOSITIONS LIMINAIRES

L'article L.121-21-8 12° prévoit l'absence du droit de rétractation pour les « prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, 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 ». Les prestations régies par ces conditions générales de vente sont donc applicables à l'article L.121-21-8 12°.

### 1.1 Définitions :

Dans les présentes conditions générales de vente (« CGV ») est entendu par :

« **Parc Animalier de Sainte Croix** » : le Parc Animalier de Sainte Croix, SAS, au capital de 105.300 euros, immatriculée au RCS de Metz sous le n° B 349 718 130. Numéro de téléphone : 03.87.03.92.05 – Email : [reservation@parcsaintecroix.com](mailto:reservation@parcsaintecroix.com)

« **Site** » : site Internet situé à l'adresse URL suivante : <https://parcsaintecroix.com/fr/>

« **Parc** » : Parc Animalier de Sainte-Croix, situé à Rhodes (57810)

« **Client** » : toute personne physique avec laquelle le Parc Animalier de Sainte Croix conclut un contrat de vente de produits touristiques. Ci-après collectivement dénommées les « Parties », et individuellement une « Partie ».

« **Commande** » : tout contrat liant le client au Parc Animalier de Sainte Croix, pour la réalisation et l'exécution de la vente de produits touristiques.

### 1.2 Généralités :

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande par Internet d'un ou plusieurs Produits Touristiques souscrits par le Client sur le site Internet du Parc Animalier de Sainte Croix. Lesdits Produits Touristiques ne peuvent être utilisés que pour le (les) jour(s) choisi(s) par le Client lors de la passation de la Commande, en cas d'achat de prestations datées. Les présentes CGV sont consultables sur le site Internet.

### **1.3 Internet :**

1. Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
2. La passation de la Commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le Client de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes CGV. En conséquence, le Client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.
3. Le Parc Animalier de Sainte-Croix se réserve le droit de modifier unilatéralement, et à tout moment, les présentes CGV et de les appliquer à toutes les Commandes passées après la date de modification.

### **1.4 Commandes :**

1. Les commandes sont soumises aux CGV et au règlement intérieur du Parc.
2. Pour passer une commande, chaque client devra sélectionner les prestations souhaitées, la date et l'heure si demandée. Avant d'enregistrer définitivement une commande, le Client aura la possibilité de vérifier sa sélection et pourra la modifier à sa convenance. La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Ce dernier « clic » est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1341 du code civil (ci-après dénommé « le clic d'acceptation »). A compter du clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus ci-après. Le Client peut avant ce dernier clic identifier ses erreurs et les corriger.
3. Il est prévu, à compter de l'enregistrement de la commande passée, que l'ordinateur du Client soit redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande. Le Client recevra également un mail de confirmation.
4. En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par le Parc Animalier de Sainte-Croix, le Client détient une preuve de sa commande qui vaudra réservation et que nous lui conseillons de conserver.
5. Le Client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par le Parc Animalier de Sainte-Croix via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la commande qu'à compter de l'enregistrement définitif.
6. En application de l'article L.121-20-4, 2° du code de la consommation, le Client ne bénéficie pas du délai de rétractation de 7 jours prévu par l'article L.121-20 du même code.

## **2. MOYEN DE PAIEMENT ACCEPTÉ**

Les seuls modes de paiement acceptés dans le cadre des commandes soumises aux présentes CGV est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) pour les réservations à plus et moins de trente jours de la date d'arrivée et chèque, chèques vacances ANCV et virement bancaire pour les réservations à plus de trente jours de la date d'arrivée. Le règlement du prix par l'intermédiaire du site Internet s'effectue directement auprès du Parc Animalier de Sainte Croix, par

utilisation du numéro de carte bancaire du Client au moyen d'un système de paiement sécurisé de la Banque Populaire.

Le règlement s'effectue de la manière suivante : règlement de 50% de la commande (arrhes) au moment de la réservation puis règlement du solde restant 30 jours avant votre séjour.

### **3. MODIFICATION - ANNULATION DU SÉJOUR PAR LE CLIENT**

#### **Modification :**

La modification de la date de séjour ou le changement d'hébergement n'est pas possible d'une saison à l'autre.

Nous entendons par modification : tous changements de date, ou d'hébergement intervenant à plus de 30 jours de l'arrivée, sous réserve de disponibilité et de conditions d'accueil.

Conditions tarifaires : 75€ de frais de gestion, plus la différence tarifaire éventuelle.

Passé ce délai de 30 jours, aucun changement ne pourra être effectué dans le contrat et aucun remboursement ne pourra être réclamé.

#### **Annulation :**

Nous entendons par annulation : la suppression totale ou partielle du nombre de participants.

#### **BARÈME DES FRAIS D'ANNULATION (SÉJOUR ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES)**

> **Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée** : les arrhes perçues sont conservées.

> **Annulation à moins de 30 jours de votre date d'arrivée** : le montant total des prestations commandées est conservé par le Parc, soit 100 % du montant du séjour.

Pour tout séjour interrompu ou non consommé pour quelque raison que ce soit, la totalité du montant du séjour réservé sera redevable ou restera acquise au Parc Animalier de Sainte Croix. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

#### **Bons cadeaux :**

**Cartes cadeaux datées** : le séjour dans un lodge dans ce cas précis est valable pour une date fixe, qui est indiquée sur la carte cadeau. Ce séjour est soumis au point 3 de nos CGV « Modification ou annulation du séjour par le client ».

**Cartes cadeaux non datées** (séjours nature Lodges des Cerfs, Rivière de l'Ours Noir, Cabanes dans les arbres et Grange aux Coyotes) : le code de carte cadeau est valable 2 ans à compter de la date d'achat. Le séjour est basé sur le tarif de la saison estivale en cours, passé ce délai le montant peut-être à valoir sur d'autres saisons ou univers dans la limite de la date de validité du code. Au-delà, ils ne pourront faire l'objet d'un remboursement, ni d'une prolongation de validité. Le bénéficiaire en possession de son code cadeau pourra effectuer sa réservation à la date de son choix (selon disponibilités). Les cartes pourront être placés par le bénéficiaire dans l'univers de son choix. S'il choisit une catégorie tarifaire supérieure, la différence sera à sa charge ; de même, si des augmentations tarifaires devaient intervenir entre la réception de la carte cadeau et son échange, celles-ci seraient également à sa charge. Si à l'inverse le

montant de votre séjour devait être inférieur au montant total de la carte cadeau, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement ou échange.

Le Parc Animalier de Sainte Croix invite tout acheteur de carte cadeau à faire connaître au destinataire de la carte cadeau les présentes conditions générales de vente.

#### **Avoirs/bons valeurs :**

Les bons valeurs sont valables dix-huit mois à compter de la date de création, passé ce délai ils ne pourront faire l'objet d'un remboursement (excepté les bons valeur soumis à l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020), ni d'un prolongement de validité. Le bénéficiaire en possession de son code bon valeur pourra effectuer sa commande à la date de son choix (selon les disponibilités). S'il choisit une catégorie tarifaire supérieure, la différence sera à sa charge ; de même que si des augmentations tarifaires devaient intervenir entre la réception du bon valeur et son échange, celles-ci seraient également à sa charge. Si à l'inverse le montant de la commande devait être inférieur au montant total du bon valeur, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement ou échange.

#### **Assurance annulation :**

Pour votre réservation de séjour en hébergement, les sommes versées n'étant pas remboursées en cas d'annulation, le Parc vous recommande de souscrire à une assurance annulation. Vous pouvez le faire en ligne auprès d'une compagnie d'assurances.

**Bon à savoir :** si vous avez payé votre séjour avec une carte de crédit Master Card Gold ou Visa Premier, vous bénéficierez automatiquement d'une assurance annulation (en cas d'annulation liée à un problème pris en charge par votre banque > voir conditions de remboursements auprès de votre banque).

## **4. ANNULATION DE VOTRE SÉJOUR ET PRESTATIONS PAR LE PARC ANIMALIER DE SAINTE CROIX**

1. En cas de force majeure (événement exceptionnel auquel on ne peut faire face, d'alerte météo « orange », intempéries, tempête ou orage...) ou de circonstances exceptionnelles et inévitables (épidémie...), la Direction du Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit d'annuler votre séjour. Si la disponibilité le permet, nous vous proposerons un relogement dans un autre Lodge Nature moins sensible aux aléas, la différence financière théorique ne pourra pas être due. Et si les conditions ne le permettent pas, nous vous proposerons un bon valeur d'une validité de 18 mois. En cas de refus, l'intégralité des sommes versées vous sera remboursée mais aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.
2. L'accès au Parc n'est en aucun cas une garantie de place assise pour les spectacles et ne pourra donner lieu à aucun avantage particulier en cas d'affluence. Il peut arriver que certaines activités indiquées dans le descriptif figurant sur le site Internet soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure ou de séjour hors saison touristique. L'annulation d'une

quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement.

3. Conditions spécifiques pour les lodges « Jack London » et « Yellowstone Lodge » : si le spa venait à être défaillant pour des raisons techniques, le Parc Animalier de Sainte Croix dédommagerait le client à hauteur de 50 €.
4. En cas d'évènements indépendants de notre volonté, comme coupure électrique générale, nous empêchant d'assurer les prestations prévues au programme, la Direction du Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit de fournir une prestation de remplacement afin d'assurer le déroulement du séjour.

## 5. TARIFS

Les descriptifs des produits touristiques présentés sur le site internet précisent, pour chaque produit, les prestations incluses dans le prix. Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs font partie du forfait. Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le site. De manière générale, et sauf mention contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances et toutes les dépenses à caractère personnel (restauration – en dehors de la restauration incluse, boissons, pourboires) et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le site de réservation en ligne. Les prix figurant sur le site peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées.

## 6. FORMULES ET FORFAITS SPECIAUX

### **FORMULE FORFAIT SÉJOUR NOUVEL AN**

Nous vous rappelons que pour célébrer la nuit de la Saint Sylvestre, la réservation doit être composée d'un minimum de 4 personnes pour la Tanière, la Cabane du Trappeur, le Jack London Lodge, le Yellowstone lodge, les lodges des Grands Cerfs et de 2 personnes pour la Grange aux Coyotes.

### **FORMULE FORFAIT SÉJOUR HIVER**

Le Parc ouvre ses portes en période hivernale pour vous faire passer un moment inoubliable. Pour des raisons de sécurité et d'accessibilité, une partie des sentiers pourra ne pas être accessible et certains animaux du Parc ne seront pas visibles (certains hibernent, d'autres sont protégés des intempéries hivernales dans des abris...). Ainsi, afin d'agrémenter au mieux votre séjour, un programme spécifique vous est proposé. Ce programme de prestations n'est pas modifiable.

## 7. RESERVATIONS MULTIPLES – GROUPES

### **Définition :**

Les réservations multiples concernent la privatisation pour une date donnée, d'une thématique ou de l'ensemble des lodges Nature du Parc Animalier de Sainte Croix (pour un particulier, une entreprise, un CSE, etc.).

Les réservations multiples ou de groupes, ainsi que l'achat de bons cadeaux sont soumises aux mêmes conditions tarifaires que les réservations individuelles et ne peuvent donner droit à des tarifs spécifiques. L'achat, ainsi que les conditions d'utilisation des bons cadeaux sont soumis au point 3 de nos CGV « Bons cadeaux non datés ».

### **Modalités de réservation :**

Pour ces réservations, nous vous invitons à contacter le Service Réservation du Parc Animalier de Sainte Croix au 03.87.03.92.05 afin d'établir un devis et de mettre une option sur la/les dates souhaitées.

### **Modalités d'attribution et de règlement des lodges :**

- > **Au moment de la réservation** : versement des arrhes (50% du montant total de la commande)
- > **60 jours avant la date de séjour** : versement du solde de la commande
- > **30 jours avant la date de séjour** : envoi de la liste nominative des participants pour chaque lodge au Service Réservation du Parc Animalier de Sainte Croix

### **Règlement relatif aux réservations multiples :**

**Dépôt de garantie forfaitaire** : à votre arrivée, le versement d'un dépôt de garantie forfaitaire de 2 500 € TTC sera demandé au responsable du groupe. Ce montant devra impérativement être versé par carte bancaire ou par chèque bancaire. Le montant, bloqué sur votre compte, sera libéré par la Réception après vérification de l'état des lodges, le jour de votre départ. Pour les clients dont la banque est domiciliée hors de France, la banque débloquera la somme sous 30 jours maximum.

**Dégradations** : nous vous demandons de respecter les lieux ainsi que votre hébergement. Toute souillure, casse ou dégradation vous sera facturée. Si vous constatez un problème d'usure, merci de le signaler au plus vite à la Réception afin qu'un technicien intervienne dans les plus brefs délais.

**Nuisances** : pour le respect des animaux présents sur le Parc et le repos des autres clients, veillez à ne pas claquer les portes ni à faire de bruit, particulièrement entre 22H00 et 8H00, dans les hébergements, parties communes ou sur la terrasse de votre lodge. Le tapage diurne est également interdit. Tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne sous sa responsabilité pourra amener le Parc à inviter le client à quitter l'établissement, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité des animaux et de la clientèle.

**Alcool** : tout alcool extérieur au Parc est strictement interdit. Le Parc se réserve le droit d'exclure toute personne surprise avec des bouteilles d'alcool autres que celles commercialisées par le Parc. La

consommation d'alcool doit être raisonnable et le Parc se réserve le droit d'exclure toute personne en état d'ébriété.

Un hébergement du Parc est un lieu de repos. De manière générale, merci de respecter la tranquillité des autres clients.

**Règlement intérieur** : tout séjour entraîne l'acceptation des conditions particulières et du règlement intérieur du Parc qui prévaut. En cas de non-respect par le client d'une de ces dispositions, le Parc se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement et ce, sans aucune indemnité.

## 8. CAPACITÉ DES HEBERGEMENTS

Le nombre de personnes mentionné par hébergement dans nos tarifs et sur la réservation correspond à l'occupation maximale autorisée compte tenu de l'équipement disponible. Il ne peut être dépassé pour des raisons de sécurité et d'assurance. Le prix de la location de l'hébergement est calculé au prorata des personnes (adultes et enfants) occupant l'hébergement lors du séjour et n'est pas fonction de la capacité totale de l'hébergement. Dans le cas de réservations de 2 nuits ou plus, tous les clients séjournant dans un même hébergement y passeront le même nombre de nuits.

## 9. ENFANTS

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, un justificatif de l'âge des enfants pourra vous être demandé au début du séjour par le personnel du Parc Animalier de Sainte Croix. L'âge des enfants le premier jour de l'exécution des prestations est alors pris en compte. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

La présence en hébergement de tout enfant de moins de 3 ans doit être signalée au service commercial lors de la réservation (par le biais du dossier de réservation) en raison des risques dus à la hauteur ou aux équipements que certains hébergements du Parc peuvent présenter pour les enfants les plus jeunes. En cas de non-respect de ces règles, le Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit d'interdire l'accès aux hébergements et ceci sans aucun remboursement des prestations réservées.

Lorsqu'une limite d'âge est appliquée dans un hébergement du Parc (voir le site), un justificatif de l'âge des enfants vous sera demandé au début du séjour. En cas de non-respect de cette limite d'âge, le Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit d'interdire aux clients concernés l'accès aux hébergements et ceci sans aucun remboursement des prestations réservées.

**Règlement spécifique Hiver > hébergements loups (Yellowstone – Jack London – Cabane du Trappeur - Tanière)** : pour des raisons de sécurité liées aux poêles à bois et cheminées, les enfants de moins de 3 ans ne sont pas acceptés dans ces hébergements.

**Règlement spécifique Saison > hébergements loups (Yellowstone – Jack London)** : pour des raisons de sécurité liées aux SPA, les enfants de moins de 3 ans ne sont pas acceptés dans ces hébergements.

## 10. CONDITIONS D'ACCÈS AU PARC ET DE SÉJOUR

1. Vous pouvez entrer et sortir du parc durant les heures d'ouverture du Parc Animalier, visibles sur notre site. L'entrée et la sortie du Parc ne sont plus possibles au-delà sauf en cas de force majeure. La visite de nuit non encadrée par un guide du Parc est formellement interdite sous peine de poursuites. Les Clients s'engagent à utiliser leur hébergement sans prendre de risque, sans tapage ni dégradation des habitations ou de l'environnement. Les Clients s'engagent à utiliser leurs lodges comme lieu de détente, de repos dans des conditions normales : aucune flamme hors allumage des poêles et des bougies d'ambiance, aucune cigarette et pas d'alcool apporté de l'extérieur dans les hébergements. Hébergements équipés de Poêle à bois ou cheminée (Yellowstone, Jack London, Tanière, Trappeur, Hameau des loups, Lodge des Cerfs) : utilisation possible uniquement en période hivernale.
2. Les Clients s'engagent à respecter le calme complet après 22h et jusqu'à 8h le lendemain matin.
3. Il est strictement interdit d'être en état d'ébriété dans les hébergements ainsi que sur les sentiers du Parc. La consommation d'alcool doit être raisonnée. La détention de substances illicites est strictement interdite.
4. Il est demandé aux Clients de restituer leur hébergement dans un état de propreté satisfaisant. Si l'hébergement est jugé trop sale, il pourra leur être demandé un forfait de 50€ couvrant les frais de nettoyage supplémentaires. Dans le cas de dégradations avérées (literie, mobilier, etc.), les frais de réparation/réfection seront à la charge du Client.
5. Les mineurs de moins de 18 ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte (+ 18 ans) pour séjourner dans un lodge Nature.

## 11. DÉPÔT DE GARANTIE

A votre arrivée, le versement d'un dépôt de garantie de 150 euros par hébergement (450 euros pour les hébergements Yellowstone Lodge et Jack London Lodge, ainsi que la Tanière et la Cabane du trappeur en période hivernale) vous sera demandé pour couvrir le cas échéant le coût du matériel endommagé ou manquant et une remise en état des lieux. Ce montant devra impérativement être versé par carte bancaire. Le montant, bloqué sur votre compte, sera libéré par l'accueil après vérification de l'état de votre lodge, le jour de votre départ. Pour les clients dont la banque est domiciliée hors de France, la banque débloquera la somme sous 30 jours maximum.

## 12. OBJETS DE VALEUR

Il est recommandé de ne pas laisser d'objets de valeur dans les hébergements et de fermer systématiquement les portes de l'hébergement pendant vos absences, le Client devant assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même ou les participants.

Le Client se chargera 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 du Parc ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

## 13. RESPONSABILITÉS

1. Le Parc Animalier de Sainte Croix peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité lorsque la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les CGV, soit à un cas de force majeure.
2. Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le Parc Animalier de Sainte Croix, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle du Parc, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du Client par le Parc Animalier de Sainte Croix.
3. Le Parc Animalier de Sainte Croix décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient, en particulier l'incendie ou le vol, susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par le Client ou les participants concernés par la réservation.
4. Hébergements du Hameau des loups : le Parc Animalier de Sainte Croix se décharge de toute responsabilité en cas d'utilisation du poêle à bois dans un hébergement du Hameau des loups en présence d'un enfant de moins de 3 ans.
5. Hébergements équipés de Poêle à bois ou cheminée (Yellowstone, Jack London, Tanière, Cabane du trappeur, Hameau des loups, Lodge des Cerfs) : utilisation possible uniquement en période hivernale.

## 14. RÉCLAMATION

Tout incident survenu sur le site du Parc Animalier de Sainte Croix et pouvant engager la responsabilité de ce dernier devra faire l'objet d'une déclaration auprès du service d'accueil du site le jour même de l'incident.

Toute réclamation d'autre nature doit nous être adressée dans les 15 jours suivant l'objet de la réclamation : par email à [service.client@parcsaintecroix.com](mailto:service.client@parcsaintecroix.com) pour les séjours en lodges Nature ou pour la visite du Parc, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : Parc Animalier de Sainte Croix - Service client - Domaine de Sainte-Croix - 57810 RHODES.

Après avoir saisi le service réclamation du Parc Animalier de Sainte Croix et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 15. LITIGE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français et relèvent du Tribunal d'Instance de Metz. Après avoir saisi le service client du Parc Animalier de Sainte-Croix et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 16. LOI APPLICABLE, RÉCLAMATIONS

1. Les présentes CGV sont soumises au droit français.
2. Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le Client, sur place et de manière appropriée, afin que le Parc Animalier de Sainte Croix puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations sont soumises au point 15 de nos CGV « Réclamation ». La correspondance devra préciser le numéro de la Commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

## 1. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Les personnes hébergées sont tenues de respecter les directives imposées par le Parc Animalier de Sainte Croix dans son règlement intérieur.

En cas de non-respect du règlement intérieur, le Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit d'exclure les personnes hébergées du site et ceci sans aucun remboursement des prestations réservées.

Lodges de la Rivière de l'ours noirs et Grange aux coyotes – terrasse sous vidéoprotection : les terrasses des Lodges de la Rivière de l'ours noirs et de la Grange aux coyotes sont placées sous vidéosurveillance par la Direction du Parc à des fins de sécurité des personnes et des animaux (les images enregistrées peuvent être visualisées par la Direction du Parc. Elles sont supprimées 2 jours après leur enregistrement).

## 2. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations collectées à partir de notre plateforme de réservation sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement par le Parc Animalier de Sainte Croix à des fins de gestion des commandes et de gestion commerciale du Parc. Conformément au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement et à la portabilité de vos données, que vous pouvez exercer en adressant votre demande à l'adresse [vosdonneespersonnelles@parcsaintecroix.com](mailto:vosdonneespersonnelles@parcsaintecroix.com) en y joignant une copie de votre pièce d'identité.

Pour plus d'informations sur la façon dont vos données sont traitées, nous vous invitons à consulter notre politique de protection des données à caractère personnel, disponible à cette adresse : [parcsaintecroix.com/protection-donnees](https://parcsaintecroix.com/protection-donnees).

## **INFORMATIONS PRATIQUES POUR VOTRE SÉJOUR**

### **POUR PRÉPARER VOTRE SÉJOUR**

Il est indispensable de vous munir d'un téléphone portable pendant votre séjour au Parc. 48h avant votre venue, nous vous prions de bien vouloir nous faire connaître votre heure d'arrivée (par mail ou par téléphone). Vous pouvez arriver à partir de 10h (heure d'ouverture du Parc) pour profiter des sentiers de découvertes du Parc, accéder au restaurant et aux autres activités, votre installation dans l'hébergement s'effectuant quant à elle au plus tard entre 16h et 18h.

### **ARRIVÉE TARDIVE**

En cas d'arrivée tardive, il est impératif de prévenir nos services au 03.87.03.92.05 ou au 03.87.03.96.09 avant 16h30. Nous vous communiquerons alors le numéro de téléphone de notre veilleur de nuit afin qu'il puisse vous accueillir après la fermeture de la réception des Lodges Nature. En cas d'arrivée au-delà de 20h, un repas froid sera mis à votre disposition dans votre lodge de façon à vous permettre de dîner.

### **STATIONNEMENT**

Un parking sécurisé est réservé aux clients des Lodges Nature. Le code du portail vous sera envoyé par courriel quelques jours avant votre séjour. Les véhicules ne sont pas autorisés à pénétrer au sein du Parc. Un chariot pourra vous être prêté pour transporter vos bagages.

### **LIVRE D'OR / QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

Un livre d'or est à votre disposition dans chaque hébergement (hors Yourtes), afin de recueillir vos impressions.

Afin de nous permettre d'améliorer notre service à la clientèle, nous vous invitons également à nous faire part de vos remarques et suggestions sur votre séjour dans le questionnaire Qualité qui vous sera envoyé par mail après votre séjour.

### **VISITE NOCTURNE / MATINALE**

Une visite au coucher du soleil est possible à certaines dates (sur réservation préalable).

Les hébergés ont accès aux sentiers de visite du Parc à partir de 9h. Avant 9h, il est strictement interdit de se promener sur les sentiers du parc.

## DÉPART

Le jour de votre départ, les hébergements doivent être libérés avant 11h. Il vous est demandé de laisser l'endroit aussi propre que possible et de restituer le matériel confié à l'endroit indiqué. Vous êtes attendu à la Réception des Lodges Nature pour les dernières formalités.

## COORDONNÉES

Parc Animalier de Sainte Croix, SAS, au capital de 105.300 euros, immatriculée au RCS de Metz sous le n° B 349 718 130. Numéro de téléphone : 03.87.03.92.05 – Email : [reservation@parcsaintecroix.com](mailto:reservation@parcsaintecroix.com)

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

1. Périodes et heures d'ouverture : Le calendrier d'ouverture du Parc Animalier de Sainte Croix est visible sur [www.parcsaintecroix.com](http://www.parcsaintecroix.com). En cas de nécessité, l'accès au parc peut être interdit soit complètement, soit dans certaines parties de l'établissement.
2. Il est strictement interdit :
  - D'introduire des animaux étrangers au Parc : nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'ensemble du Parc Animalier (loi du 10 juillet 1976).
  - D'introduire des instruments sonores ou dangereux (armes, objets ou produits dangereux), des objets roulants (vélos, trottinettes et autres véhicules) (sauf landaus et voiturettes destinées aux personnes en situation de handicap).
  - De quitter les allées de visite, de franchir toute barrière aussi symbolique soit elle ou tout muret, de marcher pieds nus. Il est interdit de se pencher au-dessus des barrières ou murets de sécurité, d'y poser les enfants, de pénétrer dans les locaux non autorisés et notamment ceux de service.
  - De frapper sur les installations, sur les vitres ou les clôtures, d'exciter les animaux, de leur lancer un objet.
  - De nourrir les animaux, de façon à respecter leur régime alimentaire.
  - D'attirer ou de toucher les animaux dans l'ensemble du Parc, hormis les chèvres naines et les moutons d'Ouessant dans le parc de contact de la ferme.
  - De fumer dans les bâtiments.
  - De monter ou de descendre du train sans l'autorisation expresse du conducteur du train.
  - De dégrader ou détériorer les constructions, clôtures, panneaux.
3. Il est impératif :
  - De surveiller de manière constante et effective les mineurs, y compris sur les aires de jeux
  - Les mineurs non accompagnés ne peuvent visiter le Parc.
  - D'obéir à tout panneau d'interdiction, d'information ou d'avertissement.
  - De respecter les plantations et la propreté du Parc.

- De manœuvrer les landaus et les charrettes avec prudence dans les allées en pente, de ne pas emprunter un escalier avec un landau ou une charrette.
  - De pique-niquer seulement sur l'aire prévue à cet effet à côté du restaurant.
  - Les visiteurs sont tenus, le cas échéant, de se conformer aux instructions, remarques et injonctions du personnel et ou des préposés du Parc.
4. Des cerfs, daims et mouflons sont présentés en semi-liberté. Les visiteurs peuvent par conséquent les croiser sur ou à proximité du chemin. Pour des raisons de sécurité évidentes, il est strictement interdit de chercher à approcher, attirer ou faire fuir ces animaux.
  5. Après tout contact avec un animal ou des zones souillées (notamment à la ferme), il est conseillé de bien se laver les mains. Les personnes sensibles (femmes enceintes, personnes immunodéprimées, personnes âgées...) devraient éviter les contacts avec les animaux.
  6. Pour la tranquillité, la sécurité et le bien-être des animaux, des visiteurs et des hébergés, nous vous remercions de ne pas courir ni crier.
  7. Les photographes amateurs et cinéastes amateurs peuvent opérer dans le Parc. Les professionnels sont tenus au préalable de s'entendre avec la Direction.
  8. Toute sortie est définitive, sauf autorisation demandée au préalable à la boutique ou aux caisses.
  9. Le Parc Animalier de Sainte Croix décline toute responsabilité sur le vol ou la perte d'affaires personnelles au sein du Parc et dans ses hébergements.
  10. Le Parc Animalier de Sainte Croix décline toute responsabilité sur la dégradation et salissure des vêtements de ses clients liées à la découverte du Parc (parcours pieds nus, sentiers découverte, ferme)
  11. Toute infraction aux dispositions du présent règlement pourra entraîner l'expulsion du Parc. Le remboursement de la prestation ne pourra pas être possible.