

PARC ANIMALIER DE SAINTE-CROIX

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2025

GROUPES : ADULTES – ENFANTS - SCOLAIRES

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

« **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 ou morale 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.

2. RESERVATION

Les prestations groupes ne sont applicables que pour les groupes constitués d'un minimum de 20 personnes payantes (adultes et enfants confondus) ou plus, arrivant ensemble, repartant ensemble et consommant les mêmes prestations. La prise d'une commande implique une adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de vente et au règlement intérieur du Parc ainsi qu'une prise de connaissance de ceux-ci avant d'avoir validé la commande.

Les réservations et commandes sont à effectuer auprès du Service Groupe par email à groupe@parcsaintecroix.com sous réserve de disponibilité des dates et prestations choisies.

Suite à cette réservation, un contrat de réservation est transmis au client, il permettra au responsable du groupe de se présenter à l'entrée groupe.

La réservation est obligatoire et toute demande sera assortie d'une date d'option, spécifiée sur le contrat. La réservation sera définitive à réception du contrat signé et des arrhes le cas échéant. En cas de non renvoi des documents de réservation, le Parc Animalier de Sainte-Croix se réserve le droit de libérer les dates et places demandées. Le Service Groupe se réserve le droit, en ayant préalablement prévenu le Client, de raccourcir le délai d'option, si d'autres groupes se positionnent sur la même date.

La réservation donne l'accès au Parc mais ne garantit en aucun cas de place assise pour les spectacles et animations animalières.

Nous conseillons aux clients de bien vouloir respecter les horaires indiqués sur le contrat de réservation. Tout retard sera imputé à la durée des prestations sans aucun remboursement possible.

S'il y a des éléments de restauration, elles devront nous parvenir au plus tard 1 mois avant la date de visite. A défaut, le Parc animalier de Sainte Croix ne garantit pas la réservation. Le menu devra également être fixé 20 jours avant la visite et indiqué par écrit. Le chiffre définitif de participants devra être arrêté et transmis par écrit 72h avant votre venue. Ce chiffre sera retenu comme base minimum de facturation.

3. TARIFS – GRATUITES

Le tarif est applicable en fonction de l'âge et de la constitution du groupe.

Les gratuités sont accordées pour les groupes de minimum 20 personnes payantes :

Pour les Groupes Adultes & Mixtes en bus uniquement : 1 gratuité accordée par tranche 40 personnes payantes.

Pour les Groupes Enfants (3-11 ans) : 1 gratuité accordée par tranche de 8 enfants payants.

Pour les Scolaires :

- Maternelles : 1 gratuité accordée par tranche de 6 enfants payants.
- Élémentaires et collèges/Lycées : 1 gratuité accordée par tranche de 10 enfants payants.

Les chauffeurs : sur présentation de la feuille de route.

Dans le cas où le nombre de participants d'un groupe serait réduit à un nombre inférieur au nombre minimum requis, le Parc Animalier de Sainte Croix facturera les prestations réservées au tarif public individuel et les prestations de restauration ne seront plus assurées.

4. REGLEMENT

Pour les groupes venant en bus :

Si la réservation avec montant des prestations est inférieure à 2 500 € TTC, la réservation ne sera prise en compte qu'après réception du contrat signé.

Si la réservation avec montant des prestations est égale ou supérieure à 2 500 € TTC, la réservation ne sera prise en compte qu'après réception du contrat signé et le versement d'arrhes à hauteur de 50 % du montant des prestations commandées.

Si la réservation contient des prestations de restauration, la réservation ne sera prise en compte qu'après réception du contrat signé et le versement d'arrhes à hauteur de 50 % du montant des prestations commandées.

Le solde final, dans les trois cas, sera à réaliser sur place à l'accueil du Parc.

Pour les groupes ne venant pas en bus :

La réservation ne sera prise en compte qu'après le retour du contrat signé et daté par mail ou par courrier, accompagné du règlement des arrhes correspondant à 50 % de la totalité de la sortie.

Les derniers effectifs et le règlement du solde de la sortie sont demandés 30 jours avant la venue.

Entre J-30 et J-15 avant la sortie, le Parc animalier de Sainte-Croix transmet, par voie dématérialisée (envoi par mail) ou par voie postale, à l'adresse communiquée par le Client et inscrite au contrat, des billets d'entrées en visite libre du Parc et/ou billets safari train et/ou de coupons de restauration et/ou de coupons boutique.

5. MOYENS DE PAIEMENTS ACCEPTES

- Virement bancaire ;
- Paiement en différé uniquement sur remise d'un bon d'échange. La facture sera à payer à réception de celle-ci (tout retard pourra entraîner des pénalités financières) ;
- Chèque bancaire ou postal, à l'ordre du Parc Animalier de Sainte Croix (comptes français uniquement) ;
- Carte bancaire (VISA ET MASTER CARD) ;
- Chèques Vacances ANCV.

6. MODIFICATION DES TARIFS

Nos tarifs et prestations, valables au jour de leur diffusion, restent susceptibles d'être révisés en fonction des conditions économiques et des dispositions réglementaires.

7. ENFANTS

L'âge des enfants est calculé par rapport à leur date d'anniversaire et la date de venue. Un document officiel justifiant l'âge des enfants pourra être demandé à l'arrivée et le tarif d'entrée ajusté en conséquence.

8. CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE CLIENT

Une annulation totale ou partielle ne sera prise en compte que si elle est confirmée par écrit à groupe@parcsaintecroix.com.

Le nombre des gratuités sera mis à jour en cas de modification de l'effectif.

Barème et retenue financière :

- Si le montant des prestations commandées ne dépasse pas 2 500 € TTC :
 - Annulation à plus de 30 jours avant la visite : Aucune retenue financière ne sera retenue.
 - Annulation de 29 à 8 jours avant la visite : L'acompte versé est dû intégralement, soit 50% des prestations commandées.
 - Annulation de 7 à 0 jours avant la visite : La totalité de la commande est due, soit 100% des prestations commandées.

- Si le montant des prestations commandées dépasse 2 500 € TTC et/ou en cas de réservation de groupe mais sans bus :
 - Annulation à plus de 30 jours avant la visite : L'acompte versé est dû intégralement, soit 50% des prestations commandées.
 - Annulation à moins de 30 jours avant la visite : La totalité de la commande est due, soit 100% des prestations commandées.
 - La base de facturation sera le contrat de réservation renvoyé signé.

9. EN CAS D'ANNULATION PAR LE PARC ANIMALIER

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 réservation. Les sommes déjà versées seront reportées sur une prochaine date à fixer ultérieurement au cours de la saison.

10. RECLAMATIONS

Toute contestation ou réclamation doit nous être adressée dans les 8 jours suivant l'objet de la réclamation : par email à service.client@parcsaintecroix.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : Parc Animalier de Sainte Croix - Service client - Domaine de Sainte Croix - 57810 RHODES.

11. 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.

12. ASSURANCES

Le Parc Animalier de Sainte Croix décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient et en particulier : incendie, et/ou vol, susceptibles d'atteindre les effets, les objets ou matériels apportés par les visiteurs.

Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer.

13. COORDONNES

Parc Animalier de Sainte Croix, SAS au capital de 105.300 euros, immatriculée au RCS de Metz sous le n° 349.718.130, situé Chemin de Sainte Croix – 57810 RHODES.

Numéro de téléphone : 03 87 03 92 05

Email : groupe@parcsaintecroix.com

Site Internet situé à l'adresse URL suivante : <http://www.parcsaintecroix.com>

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

1. Périodes et heures d'ouverture : Le calendrier d'ouverture du Parc Animalier de Sainte-Croix est visible sur www.parcstecroix.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.