

Conditions générales de vente

« Vente de Séjours packagés incluant nuitée(s) et la billetterie « Parc des Oiseaux »

Les présentes conditions générales de vente (CGV) précisent les conditions générales résultant des dispositions du Code du Tourisme relatives à la vente de voyages et de séjours dûment applicables au titre des présentes. Elles s'appliquent exclusivement aux ventes aux particuliers.

Il est expressément précisé, conformément aux dispositions de l'article L 211-9 du Code du Tourisme que les informations figurant sur le site Internet www.parcdesoiseaux.com peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du CLIENT préalablement à la conclusion du contrat, à l'exception de celles concernant certains spectacles, attractions, boutiques ou restaurants du Parc des Oiseaux qui ne sont ouverts qu'à certaines saisons ou peuvent être fermés, modifiés ou supprimés sans préavis.

I. Relations contractuelles

Article 1.1 : Les cocontractants

LE PARC DES OISEAUX, titulaire du numéro d'immatriculation IM001200004 au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, délivré par la Commission d'immatriculation en date du 05/05/2020, est le seul interlocuteur du CLIENT et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. LE PARC DES OISEAUX ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure, du fait du CLIENT ou de tout tiers étranger à l'organisation, au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.

Le CLIENT reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions générales de vente présentées ci-après, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le CLIENT s'engage également à respecter toute consigne communiquée par LE PARC DES OISEAUX concernant l'organisation du SEJOUR PACKAGE.

Article 1.2 : Réservation

Les RESERVATIONS sont exclusivement effectuées sur le site www.parcdesoiseaux.com et doivent s'effectuer 48H avant le début du séjour.

Quelle que soit la date de RESERVATION, le contrat est valablement formé dès l'octroi d'un numéro de dossier et du paiement du prix du séjour. Le récapitulatif de la RESERVATION est adressé exclusivement par mail au CLIENT.

En application de l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, les prestations proposées par LE PARC DES OISEAUX, en tant que prestations touristiques, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-20 et suivants du même Code en matière de vente à distance. Par conséquent, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation prévues aux présentes.

Article 1.3 : Nature de la vente

Il est rappelé que les CGV, ci-après, sont relatives à la vente de SEJOUR PACKAGE incluant notamment l'hébergement, ainsi que les billets d'entrée au PARC DES OISEAUX. Le petit déjeuner peut être compris dans certains établissements.

Article 1.4 : Acceptation des Conditions Générales de Vente

La RESERVATION d'un SEJOUR PACKAGE 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.

Article 1.5 : Tarifs affichés

Les prix figurant sur le site Internet www.parcdesoiseaux.com sont applicables pendant la saison 2020. Ils sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs. LE PARC DES OISEAUX est soumis au régime particulier des agences de voyages.

Par ailleurs, le client est informé que ces prix ne comportent pas la taxe de séjour qui devra être acquittée directement auprès de l'hébergeur (voir Article 3.2). Le montant de la taxe de séjour est disponible sur le descriptif des hébergements ou sur demande si ce n'est pas le cas.

Article 1.6 : Modification du prix des prestations

LE PARC DES OISEAUX se réserve le droit de modifier le montant global des prestations avant la date du voyage s'il est contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %. LE PARC DES OISEAUX informera le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable.

Le CLIENT peut soit annuler, soit confirmer sa RESERVATION dans les conditions de l'article R 211-9 du Code du Tourisme. Toutefois, aucune modification du prix ne peut intervenir dans les trente jours précédant le séjour.

Article 1.7 : Non Rétroactivité des promotions

Une fois le dossier confirmé, LE PARC DES OISEAUX ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

II. Réservation :

Article 2.1 : Renseignements

La RESERVATION doit comporter :

- Le nombre de personnes et l'âge des enfants
- Le nom, prénom et civilité du CLIENT qui fait la réservation
- L'adresse, le code postal, la ville et le pays
- Le téléphone fixe et portable
- Le jour d'arrivée
- Les prestations choisies
- L'adresse email

Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, LE PARC DES OISEAUX ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription.

Article 2.2 : Frais de dossier

Pour toutes RESERVATIONS effectuées sur le site www.parcdesoiseaux.com, des frais de dossier de 5€ TTC, par dossier seront facturés.

Article 2.3 : RESERVATION

Les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. La RESERVATION est ferme et définitive à l'exception des clauses du paragraphe IV.

Article 2.4 : Documents de RESERVATION

Une fois la RESERVATION effectuée, le CLIENT reçoit, exclusivement par mail, l'ensemble des documents liés à sa RESERVATION qui comprend notamment :

- Le récapitulatif de sa réservation avec facture d'achat
- Les billets d'entrée au PARC DES OISEAUX
- Le bon d'échange pour l'hébergement

Il est rappelé que le CLIENT doit se présenter le jour mentionné sur les documents de RESERVATION.

Article 2.5 : Présentation et validité des documents de RESERVATION

L'ensemble des documents de RESERVATION est à présenter sur smartphone à l'arrivée auprès de l'hébergeur et du Parc ou à imprimer par le CLIENT avec une bonne qualité d'impression. Le CLIENT pourra vérifier la qualité de l'impression en s'assurant que les informations écrites sur le billet et/ou les autres documents ainsi que le code barre sont bien lisibles. Les documents de RESERVATION et notamment les billets d'entrée au parc partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne pouvant être validés ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables et le CLIENT ne pourra prétendre à aucune compensation de ce fait.

Article 2.6 : Utilisation des documents de RESERVATION

Les documents de RESERVATION sont à présenter obligatoirement à l'entrée du PARC DES OISEAUX ainsi qu'à l'HEBERGEUR lors de l'arrivée du CLIENT. Chaque code-barre représente une entrée au PARC DES OISEAUX valable pour une personne et de ce fait il est impossible d'être admis à l'entrée du Parc plusieurs fois avec un seul code-barre.

Article 2.7: Prix des prestations

Il est rappelé que le prix payé sur le site www.parcdesoiseaux.com est le prix défini par l'hébergeur disponible au moment de la réservation. Ce prix ne tient pas compte d'éventuelles promotions au sein de nos partenaires hébergeurs.

III. Conditions de paiement

Article 3.1 : Mode de paiement

Tous les règlements doivent être effectués en euros par carte bancaire Visa, Mastercard, le jour même de la RESERVATION. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute RESERVATION effectuée sur le site Internet www.parcdesoiseaux.com. Tous les autres moyens de paiement ne sont pas acceptés. LE PARC DES OISEAUX n'est pas responsable de tous frais sur les transactions par carte bancaire occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

Article 3.2 : Taxes supplémentaires

Il est précisé, dans le récapitulatif de la RESERVATION, le détail des prestations incluses dans le prix. Il est rappelé que certaines taxes supplémentaires en relation avec l'HEBERGEUR peuvent exister (taxe de séjour notamment) et sont à régler directement à l'HEBERGEUR. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge du CLIENT. Le montant de ces taxes figure dans le descriptif de l'hébergement.

Article 3.3 : Facture

Une fois le paiement du SEJOUR PACKAGE effectué, le CLIENT recevra par mail, un récapitulatif des prestations réservées. Une facture est établie lors de la réservation.

Article 3.4 : Propriété

Les documents de RESERVATION imprimés sont personnels et incessibles. Ils ne sont ni échangeables, ni remboursables, sauf prise en charge éventuelle par l'assurance annulation si le CLIENT a souscrit cette garantie qui est librement consultable sur le site internet www.parcdesoiseaux.com. Lors des contrôles à l'entrée du parc LE PARC DES OISEAUX ou de la remise de tout autre document de visite aux prestataires intervenant dans le déroulement du séjour, une pièce d'identité (carte d'identité, passeport) en cours de validité pourra être demandée au CLIENT pour identifier l'acheteur desdits documents de visite. Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet d'entrée ou tout autre document de visite, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que LE PARC DES OISEAUX serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

IV. Annulation

Article 4.1 : Souscription à l'assurance annulation

Les RESERVATIONS réalisées sur le site www.parcdesoiseaux.com sont, selon l'article 2.3, fermes et définitives et n'ouvrent droit à aucune annulation. Le CLIENT peut toutefois souscrire à une assurance annulation avec la compagnie Chapka assurances selon les conditions spécifiques librement consultables sur le site www.parcdesoiseaux.com. Cette souscription fait l'objet d'un contrat entre la compagnie Chapka assurances et le CLIENT sur la base de 3% du montant TTC du séjour pour l'option 1 (assurance annulation et interruption de séjour) et 4% pour l'option 2 (assurance annulation + interruption de séjour + RC Villégiature + Dommage aux biens + Frais de recherche et secours) et doit être obligatoirement souscrite au moment de la réservation. Il est rappelé que pour toutes demandes d'annulation le contact doit être pris directement avec la compagnie Chapka assurances et non avec LE PARC DES OISEAUX. Le CLIENT devra cependant prévenir LE PARC DES OISEAUX de son annulation par mail, ou par courrier ou par téléphone en dernière minute (contact indiqué sur ses documents de réservation). Une confirmation écrite de l'annulation doit parvenir obligatoirement au Parc des Oiseaux en cas d'annulation.

Article 4.2 : Réception des documents d'assurance

L'envoi des documents relatif à l'assurance annulation étant envoyé par la compagnie Chapka assurance, les CLIENTS ayant souscrit à cette dernière les recevront dans les quinze jours suivant la date de RESERVATION. Il est rappelé que même si les documents sont envoyés quinze jours après la RESERVATION le contrat est valablement formé dès le paiement du prix du séjour assurance comprise.

V. Règles générales relatives aux séjours packagés

Article 5.1 : Accès au parc et activités

Tout SEJOUR PACKAGE réservé par le CLIENT est soumis au règlement intérieur du PARC DES OISEAUX concernant l'accès au parc et à ses activités. L'accès au parc est possible selon les jours et horaires d'ouverture à consulter sur le site internet www.parcdesoiseaux.com. Les animations du parc des oiseaux ne sont pas incluses dans la RESERVATION mais réservables en ligne ou sur place le jour de votre visite (selon les animations). Le spectacle des oiseaux à vol n'est pas réservable en amont mais sur place le jour de la visite aux horaires proposées et selon les conditions météorologiques.

Article 5.2 : Accès à l'HEBERGEMENT

Tout SEJOUR PACKAGE réservé par le CLIENT est soumis au règlement intérieur de l'hébergement réservé.

Il est rappelé que, le plus souvent, l'HEBERGEMENT n'est disponible qu'à partir de 16 heures et qu'il doit être libéré avant 10 heures (sauf disposition contraire mentionnée sur la fiche descriptive de l'hébergement), et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé. Il est également rappelé que pour toute arrivée après 19h le CLIENT doit prévenir l'HEBERGEUR qui est en droit de libérer l'hébergement réservé si le CLIENT n'a pas prévenu de son arrivée tardive.

Aucune réduction ne sera consentie dans le cas d'un départ anticipé en locatif.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour ne pourra excéder le nombre de personnes prévues, ni la capacité de l'hébergement.

Article 5.3 : Services des HEBERGEURS

Il peut advenir que certains services complémentaires à la nuitée, proposés par les HEBERGEURS, soient supprimés notamment en cas de force majeure ou bien non disponibles en fonction de la saison du séjour.

Article 5.4 : Dépôt de garantie

Pour les hébergements de type locatifs, un dépôt de garantie est demandé à votre arrivée. Son versement pourra être demandé par Carte bancaire ou chèque, ou espèces. Ce dernier sera restitué dans son intégralité le jour du départ ou au plus tard sous huit jours, après un état des lieux satisfaisant. Dans le cas contraire, il sera prélevé sur le dépôt de garantie : la valeur des objets manquants, un montant forfaitaire de ménage (au prix du forfait ménage en vigueur majoré de 25 %) pour des installations nettoyées de façon insuffisante et le montant des réparations en cas de dégradation du fait de l'occupant. Les dégradations supérieures à la somme versée comme dépôt de garantie seront à la charge du client après imputation sur le dépôt de garantie.

Article 5.5 : Petit déjeuner

Des petits déjeuners sont inclus dans le SEJOUR PACKAGE pour certains hébergements (cf. descriptif de l'hébergement et formules proposées sur le site web du parc). Leur nombre dépend du nombre de nuitées réservées à raison de 1 petit déjeuner par nuitée et par personne.

VI. Responsabilités

Article 6.1 : Exécution des obligations

Conformément à l'article L. 211-17 du code du tourisme, LE PARC DES OISEAUX est responsable de plein droit à l'égard du CLIENT de la bonne exécution des obligations résultant des présentes CGV, que les obligations soient à exécuter par LE PARC DES OISEAUX ou par ses HEBERGEURS. Toutefois LE PARC DES OISEAUX peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou 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.

Article 6.2 : Responsabilité du CLIENT

Le CLIENT sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de leur présence dans LE PARC DES OISEAUX et chez l'HEBERGEUR, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle du PARC DES OISEAUX et de l'HEBERGEUR, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du CLIENT par LE PARC DES OISEAUX et/ou par l'HEBERGEUR. L'hébergeur se réserve le droit de demander une attestation d'assurance au client ou les références de l'assureur pour des séjours à la semaine.

Article 6.3 : Perte ou vol des billets

La société LE PARC DES OISEAUX ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du billet.

VII. Loi applicable et réclamation

Article 7.1 : Loi et tribunaux

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises au droit français et relève, sauf choix contraire du consommateur conformément à l'article L141-5 du code de la consommation, des tribunaux compétents.

Article 7.2 : Réclamations

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 ou auprès du 04 74 98 05 54 afin que LE PARC DES OISEAUX puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations qu'il aura été impossible d'introduire sur place ou qui n'auront pas été résolues sur place de manière suffisante devront être adressées par le CLIENT au PARC DES OISEAUX par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours ouvrables suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser la date d'arrivée du CLIENT et le numéro de la RESERVATION ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation. Après avoir saisi le service client du PARC DES OISEAUX 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.

VIII. Données personnelles

Article 8.1 : informations collectées

Les informations collectées sur le site www.parcdesoiseaux.com sont destinées au PARC DES OISEAUX. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du CLIENT et de la gestion commerciale du PARC DES OISEAUX, en particulier :

- La réponse aux demandes d'information formulées sur le Site
- La passation et la gestion des RESERVATIONS
- L'envoi d'informations commerciales lorsque le CLIENT a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise.
- L'établissement de statistiques générales sur la consultation du Site afin d'améliorer les prestations que LE PARC DES OISEAUX offre sur ce Site.

Les coordonnées collectées sont transmises à l'hébergeur concerné dans le cadre de l'exécution de la prestation uniquement.

LE PARC DES OISEAUX peut également collecter des données concernant l'utilisation du Site, par exemple les pages que le CLIENT visite ou les services qu'il utilise afin de mieux comprendre les attentes du CLIENT et d'améliorer le fonctionnement du Site.

Article 8.3 : Compte personnel

Le nom du CLIENT et le mot de passe qui lui sont attribués lorsqu'il s'inscrit pour la création d'un compte personnel sont personnels et confidentiels. LE PARC DES OISEAUX peut toutefois avoir accès aux offres que le CLIENT sélectionne dans son compte personnel et les étudier afin de mieux déterminer les attentes et les besoins du CLIENT. Lorsque le CLIENT se connecte à son compte personnel, un cookie est implanté sur son ordinateur afin de faciliter son utilisation de ce compte. Si le CLIENT ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section 'cookies' des présentes informations légales

Article 8.4 : Cookies

LE PARC DES OISEAUX utilise des cookies, qui sont des fichiers transférés sur l'ordinateur du CLIENT, mais ne permettent pas de l'identifier. Les cookies enregistrent des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) et permettent de les extraire lors des connexions ultérieures au Site afin de personnaliser la connexion du CLIENT. La durée de conservation de ces données dans l'ordinateur est possible jusqu'à la date de réservation. Le CLIENT peut s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son ordinateur selon le navigateur qu'il utilise. La section « aide » du navigateur peut indiquer comment les refuser.