# PARC ANIMALIER DES PYRENEES - Conditions générales de vente (CGV) Vente de billetterie

**Article 1 Dispositions générales**

Ces conditions générales de vente en ligne sur notre site <https://billetterie-parc-animalier-pyrenees.recreatex.be/> prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

# Article 1.1 Définitions

On désignera par la suite :

« Parc Animalier des Pyrénées » : SARL PAP, immatriculée au RCS de Tarbes sous le numéro Siret 391 914 710 000 10, Numéro de téléphone : 0562979107, email de réservation : contact@parc-animalier- pyrenees.com

« Site »: le site https://billetterie-parc-animalier-pyrenees.recreatex.be/ et l’ensemble de ses pages.

« Parc » : Parc Animalier des Pyrénées, situé à Ayzac-Ost (65400)

« Client » : toute personne physique ou morale avec laquelle le Parc Animalier des Pyrénées conclut un contrat de vente.

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

# Article 1.2 Acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre le Parc Animalier des Pyrénées et tout Client, les deux parties les acceptant sans réserve. Les présentes conditions générales de vente s’appliquent, pendant toute la durée de mise en ligne des services et des produits proposés par SARL PAP.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions générales de vente accessible sur le site internet https://billetterie-parc-animalier-pyrenees.recreatex.be/. 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. Toute passation de commande vaut acceptation des présentes conditions générales de vente sans aucune réserve.

Le Parc Animalier des Pyrénées 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.

# Article 2 Définition des prestations de service de billetterie Article 2.1.1 Définition du billet 1 jour non daté

**Le billet 1 jour non daté** permet l’accès au parc sur une journée et est valable uniquement durant la saison en cours qui est indiquée sur le billet, selon le calendrier d'ouverture. Le Parc Animalier des Pyrénées est équipé d’un système permettant de lire les billets téléchargés sur smartphones, le client doit néanmoins télécharger ses billets avant son arrivée. Autrement il doit l’imprimer par ses propres moyens et le présenter au guichet du Parc.

Les billets « 1 jour non daté » ne sont ni échangeables, ni prolongeables, ni remboursables.

**Article 2.1.2 Définition du billet 1 jour daté**

**Le billet 1 jour daté** permet de bénéficier d’un tarif moindre que le billet non daté. Il permet l’accès au Parc Animalier des Pyrénées uniquement à la date indiquée sur le billet. La validité est indiquée sur le billet transmis. Les billets 1 jour daté ne sont ni échangeables, ni prolongeables, ni remboursables et ne peuvent en aucun cas être déplacés à une autre date que celle indiquée sur le billet.

# Article 2.2 Définition du pass annuel

**Le pass annuel** est un abonnement qui permet de visiter le Parc Animalier des Pyrénées aussi souvent que désiré (accès illimité) durant un an à compter de la date d’achat et selon le calendrier d’ouverture (début avril à fin octobre). Il vous sera remis lors de votre première visite, contre la preuve d'achat délivrée pour toute commande sur Internet et contre la présentation d'une pièce d'identité. Le pass est nominatif et ne peut être prêté ou échangé. Le Pass Famille correspondant à l’achat de 2 pass annuel Adulte et de 2 pass annuel Enfant (de 3 à 11 ans), et permet de bénéficier d’un avantage sur le prix.

Abonnement nominatif et valable 1 an à compter de la date d’achat, selon le calendrier d’ouverture du Parc Animalier des Pyrénées.

Il est impératif de présenter le pass annuel au guichet afin de pouvoir visiter le parc. Dans le cas contraire, une entrée 1 jour sera facturée pour accéder au parc. Tout pass perdu, abîmé ou volé fera l’objet d’une facturation supplémentaire de 5€ par pass réédité, à régler sur place.

Le pass annuel n’est pas valable dans le cadre de sorties scolaires.

# Article 2.3 Définition de la prestation de service « Bon cadeau Pass Annuel »

**Le bon cadeau Pass Annuel** est un bon cadeau commandé sur le site Internet qui comporte un code de réduction égal à 100% du montant de la prestation indiquée. Ce document est à remettre au bénéficiaire. Celui-ci est valable un an à compter de la date d’achat et utilisable uniquement sur le site Internet. Il permet au bénéficiaire de réserver un « Pass Annuel » à la date souhaitée durant la période de validité du bon cadeau et selon le calendrier d’ouverture du Parc Animalier des Pyrénées. Le bon cadeau n’est pas remboursable.

Il est important que l’acheteur informe le bénéficiaire de choisir une date disponible au plus vite dès la réception du bon cadeau, car une fois la date de validité passée celui-ci n’est plus utilisable.

# Article 3 Définition de la prestation de service « Soigneur d’un Jour »

**Article 3.1 Définition de la prestation de service « Soigneur d’un Jour »**

**« Soigneur d’un Jour »** est un forfait qui comprend l’entrée au Parc Animalier des Pyrénées sur une journée et un accès à l’activité Soigneur d’un Jour pendant une durée de 3h30 (le matin). L’animation comprend du nourrissage, de l’enrichissement, du nettoyage de l’environnement, de l’observation ou de l’échange avec nos animaux en présence exclusivement d’un soigneur salarié du Parc. Le reste de la journée est consacrée à la visite libre du Parc. Le repas n’est pas inclus dans la prestation.

Cette activité est possible dès l’âge de 7 ans. Pour des raisons de sécurité, les enfants âgés de 7 à 14 ans inclus doivent obligatoirement effectuer la prestation avec un adulte payant. Celui-ci devra être un responsable légal du mineur. Il ne peut y avoir « d’accompagnateur gratuit ».

Forfait nominatif et daté.

# Article 3.2 Définition de la prestation de service « Bon cadeau Soigneur d’un Jour »

**Le bon cadeau Soigneur d’un Jour** est un bon cadeau commandé sur le site Internet qui comporte un code de réduction égal à 100% du montant de la prestation indiquée. Ce document est à remettre au bénéficiaire. Celui-ci est valable un an à compter de la date d’achat et utilisable uniquement sur le site Internet. Il permet au bénéficiaire de réserver le forfait « Soigneur d’un Jour » à la date souhaitée durant la période de validité du bon cadeau ; selon le calendrier d’ouverture du Parc Animalier des Pyrénées et selon les disponibilités restantes. Le bon cadeau n’est pas remboursable. Il est important que l’acheteur informe le bénéficiaire de choisir une date disponible au plus vite dès la réception du bon cadeau, car une fois la date de validité passée celui-ci n’est plus utilisable.

# Article 4 Procédure de commande de billetterie

Les commandes sont soumises aux CGV et au règlement intérieur du parc.

La commande peut être passée directement au guichet du Parc, ou bien sur son site Internet https://billetterie- parc-animalier-pyrenees.recreatex.be/ en respectant les étapes suivantes.

En se rendant sur son site Internet https://billetterie-parc-animalier-pyrenees.recreatex.be/ le client prend connaissance des tarifs et prestations selon les conditions proposées. Avant d’effectuer sa commande, il lui est demandé de se connecter, ou bien de créer un compte si ce n’est pas encore fait. Une fois connecté, il choisit sa sélection et définit les quantités à ajouter à son panier. Le montant total est alors calculé automatiquement, un récapitulatif de la commande est présenté au client avant de passer à l’étape suivante. Il peut ainsi vérifier ses données personnelles et les modifier en cas de besoin. Pour valider sa commande, le client doit déclarer avoir pris connaissance des présentes CGV en cochant une case. La dernière étape consiste à effectuer le paiement par carte bancaire. Le client est dirigé automatiquement vers une passerelle de paiement sécurisée, dénommée Enviso Pay, où il peut compléter ses informations de paiement et valider son achat. Le client doit cliquer sur un bouton pour valider le paiement. A cet instant, la commande est ferme et définitive pour le client, qui ne peut

l’annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGV. Un message de confirmation s’affiche à l’écran. La commande ne sera validée au client qu’à réception d’un E-Mail de confirmation. Celui-ci comporte le récapitulatif de la commande, la facture et le ou les billets. Les billets peuvent être imprimés ou téléchargés sur mobile.

# Article 5 Modification et annulation de billets ou d’activités par vous-même avant votre venue Article 5.1 Modification ou annulation relatives à des billets

Billet, Pass annuel (abonnement) et bons cadeaux ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni prolongeables, ni remboursables.

Validité des billets 1 Jour :

* Billet 1 jour non daté : Billet valable pour la saison en cours, selon le calendrier d'ouverture.
* Billet 1 jour daté : Billet valable uniquement à la date indiquée sur le billet.
* Billetterie CSE & collectivités : Billet valable 1 an à compter de la date d'achat, selon le calendrier d'ouverture.

Passée la date de validité inscrite sur le billet, aucune réclamation ne sera prise en compte.

# Article 5.2 Modification ou annulation relatives à l’activité « Soigneur d’un Jour » En cas de modification de la réservation :

La modification de la date de réservation ou des personnes y participants sont possibles jusqu’à 30 jours avant la date de visite du Client, sous réserve de disponibilité et de faisabilité. Passé ce délai de 30 jours, aucun changement ne pourra être effectué dans le contrat et aucun remboursement ne pourra être réclamé. La modification de la date de l’activité Soigneur d’un Jour n'est pas possible d'une saison à l'autre.

# En cas d’annulation de la réservation :

Toute annulation devra être signalée par lettre recommandée. Frais d'annulation de la réservation :

* Annulation à plus de 30 jours de la date de visite : 50% du montant total de la réservation sera retenu,
* Annulation à moins de 30 jours de la date de visite : le montant total des prestations commandées est conservé par le Parc, soit 100 % du montant du séjour.
* Les bons cadeaux sont ni modifiables, ni annulables, ni remboursables. Ils ne sont pas déplaçables pour une autre saison. La validité du bon est mentionnée sur le bon cadeau.

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

Les bons cadeaux sont ni modifiables, ni annulables, ni remboursables. Ils ne sont pas déplaçables pour une autre saison. La validité du bon est mentionnée sur le bon cadeau (1 an à compter de la date d'achat).

En application de l’article L. 121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de « 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 ».

# Article 6 Prix

Les prix sont exprimés en euros, TVA comprise. Il ne comprend pas d’assurance, les repas (hors écolodges) ou toute autre dépense à caractère personnel.

Les prix sont déterminés en fonction du tarif en vigueur le jour de la réservation. Seul le prix figurant sur votre document de réservation fait foi. Le Parc Animalier des Pyrénées se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et de les appliquer à toutes les commandes passées après la date de modification.

# Article 6.1 Conditions tarifaires particulières relatives à la commande de billets uniquement

Tarif Adulte : à partir de 12 ans.

Tarif Enfant : de 3 à 11 ans inclus. Les enfants doivent être âgés de 3 à 11 ans au moment de visiter le parc pour bénéficier de ce tarif, la date d’achat du billet n’est pas prise en compte.

Gratuit : Moins de 3 ans.

**Un justificatif de l’âge des enfants** pourra être demandé à tout moment par le personnel du Parc Animalier des Pyrénées ; à défaut de présentation d’un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

**Les personnes en situation de handicap** peuvent bénéficient d’un tarif réduit pour l’achat de billets, contre présentation d’une carte d’invalidité au guichet du Parc. Celle-ci doit être en cours de validité.

**Les conditions tarifaires « groupes »** s’appliquent aux groupes adultes et enfants d’un minimum de 20 personnes payantes. Pour bénéficier de ces conditions tarifaires particulières, une réservation préalable est obligatoire. Cette réservation peut se faire par e-mail à l’adresse contact@parc-animalier-pyrenees.com

**Les conditions tarifaires « comités d’entreprises » (CE ou CSE)** sont réservées aux membres de CSE et de collectivités. Ces tarifs s’appliquent uniquement sur présentation d’un billet électronique au guichet du parc (une carte CSE ou tout autre document ne pourra faire l’objet d’une réduction au guichet). Pour effectuer une commande de billets sur le site, un compte CSE doit être créé et activé par notre équipe commerciale. Les billets ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés et ne sont en aucun cas revendables. La période de validité est indiquée sur le billet. La carte CSE peut être demandée lors de la présentation des billets électroniques ainsi qu'une pièce d'identité.

# Article 6.2 Conditions tarifaires particulières relatives à l’activité « Soigneur d’un Jour » uniquement

Tarif Adulte : à partir de 15 ans.

Tarif Enfant : de 7 à 14 ans inclus. Les enfants doivent être âgés de 7 à 14 ans au moment de visiter le parc pour bénéficier de ce tarif, la date d’achat du forfait n’est pas prise en compte.

# Cette activité est possible dès l’âge de 7 ans. Pour des raisons de sécurité, les enfants âgés de 7 à 14 ans inclus doivent obligatoirement effectuer la prestation avec un adulte payant. Celui-ci devra être un responsable légal du mineur. Il ne peut y avoir « d’accompagnateur gratuit ».

**Un justificatif de l’âge des enfants** pourra être demandé à tout moment par le personnel du Parc Animalier des Pyrénées ; à défaut de présentation d’un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

# Article 7 Paiement

Montant de la visite ou du séjour à verser en intégralité à la réservation. Pas de frais de dossier.

# Article 8 Moyen de paiement accepté

Au guichet du Parc : espèces, carte bancaire (Visa et Mastercard), chèques vacances, chèques vacances connect.

Sur le site Internet https://billetterie-parc-animalier-pyrenees.recreatex.be/ : Le seul mode de paiement accepté est la carte bancaire (Visa et Mastercard). Le règlement du prix par l'intermédiaire du site s'effectue directement auprès du Parc Animalier des Pyrénées, par utilisation du numéro de carte bancaire du Client au moyen d'un système de paiement sécurisé appelé Enviso Pay.

# Article 9 Modification ou Annulation de prestations par le Parc Animalier des Pyrénées

En cas d’alerte météo « orange », avec des événements extérieurs annoncés, indépendants de notre volonté tels intempéries, tempête ou orage, la Direction du Parc Animalier des Pyrénées se réserve le droit d’annuler la

prestation commandée par le client pour des raisons de sécurité. Dans ce cadre, il sera proposé au client le report de son activité à une date ultérieure, dans les 12 mois courants. En cas d’impossibilité de report, l’intégralité des sommes versées lui sera remboursée mais aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

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.

# Article 10 Livraison des pochettes cadeaux

Nos ventes et prix s'entendent au départ d'Ayzac-Ost (65400, France).

Vous serez livré dans un délai indicatif de 2 à 5 jours ouvrables à destination de la France métropolitaine, de 5 à 10 jours ouvrables vers l'Outre-mer et de 10 à 15 jours ouvrables vers l'international. Dans le cas où le client ne précise pas une adresse de livraison au cours du processus de commande, la pochette cadeau sera livrée à l'adresse de facturation.

# Article 11 Animaux

Nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'ensemble du parc animalier y compris dans les écolodges (loi du 10 juillet 1976).

# Article 12 Réclamations

Tout incident survenu sur le site du Parc Animalier des Pyrénées 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 autre réclamation doit nous être adressée par lettre recommandée avec A.R dans les 15 jours suivant l'objet de la réclamation : par email à contact@parc-animalier-pyrenees.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l’adresse : Parc Animalier des Pyrénées, Service Réclamation, 60 Bis Avenue des Pyrénées, 65400 AYZAC-OST.

# Article 13 Litige

En cas de litige, il vous appartient de saisir la juridiction compétente.

# Article 14 Politique de protection des données personnelles

Les informations collectées à partir de notre site Internet sont susceptibles de faire l’objet d’un traitement par le Parc Animalier des Pyrénées 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 contact@parc-animalier- pyrenees.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 : <https://www.parc-animalier-pyrenees.com/gp/donneespersonnelles/235>

# ANNEXE AU CONTRAT : REGLEMENT INTERIEUR DU PARC ANIMALIER DES PYRENEES

1. **– Périodes et heures d’ouverture :**

Le parc est ouvert au public d'avril à fin octobre, de 9h30 à 18h (avril à juin; septembre), de 13h30 à 18h en semaine en octobre (week-end et vacances scolaires: 9h30 à 18h)et de 9h30 à 19h en juillet et en août.

En cas de nécessité, l’accès au parc peut être interdit soit complètement, soit dans certaines parties.

# – Il est strictement interdit :

D’introduire des animaux étrangers au Parc.

D’introduire des instruments sonores ou dangereux (armes, objets ou produits dangereux), des objets roulants (vélos, trottinettes et autres véhicules, sauf poussettes).

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 à la ferme. De fumer dans les bâtiments ou en dehors des zones autorisées (mini-ferme).

De dégrader ou détériorer les constructions, clôtures, panneaux.

# – Il est impératif :

De surveiller de manière constante et effective les enfants. Les enfants 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 (jeter les déchets dans les poubelles appropriées) De manœuvrer les poussettes avec prudence dans les allées en pente.

De pique-niquer seulement sur les aires prévues à cet effet (mini-ferme ou aire de pique-nique parking du parc).

Les visiteurs sont tenus, le cas échéant, de se conformer aux instructions, remarques et injonctions du personnel et ou des préposés du parc.

1. **– PARTIE D’IMMERSION DES ONGULES : Des isards, bouquetins 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. Accès déconseillé aux poussettes, aux femmes enceintes, aux personnes âgées ou aillant des difficultés à marcher du fait du parcours difficile.
2. **– 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.
3. **-** Pour la tranquillité des animaux, il est conseillé de **ne pas courir, de ne pas crier et de respecter les sentiers balisés.**
4. **–** Les photographes amateurs et cinéastes amateurs peuvent opérer dans le Parc. Les professionnels sont tenus au préalable de s’entendre avec la direction.
5. **– Toute sortie est définitive,** sauf autorisation demandée au préalable à la boutique ou aux caisses.
6. **–** Nous déclinons toute responsabilité sur le vol ou la perte de vos affaires personnelles au sein de votre hébergement.
7. Nous déclinons toute responsabilité sur la dégradation et salissure de vos vêtements liées à la découverte du parc (sentiers de découverte, ferme du parc, parc à marmottes…).
8. Toute infraction aux dispositions du présent règlement pourra entraîner l’expulsion du Parc.