

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETTERIE

EN VIGUEUR A COMPTER DU 05/11/2024

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente de billetterie en caisse ou en ligne (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») sont applicables à tout achat effectué pour la visite du Parc des Oiseaux ou pour les spectacles nocturnes « Les Nuits du Parc ».

Le Client, tel que défini ci-après, est invité à lire attentivement les Conditions Générales de Vente qui visent à définir les relations contractuelles entre le Client et le Parc des Oiseaux, et les conditions applicables à l'achat en ligne, sur le Site <https://www.parcdesoiseaux.com/>, et sur place.

Tous les termes ci-après définis, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, sont utilisés avec le sens suivant :

« Parc des Oiseaux » et « Régie NaturAin/Parc des Oiseaux » : Parc des Oiseaux, géré par la régie départementale NaturAin, situé Route départementale 1083, 01330 Villars-les-Dombes

« BILLET » : désigne le ticket permettant l'accès au Parc des Oiseaux et/ou la participation à une activité selon le choix de la prestation, quel que soit son mode de délivrance et son support, acheté par le Client sur le Site web ou sur place. Les tarifs des BILLETS sont disponibles sur le Site et sur place. Le tarif applicable est celui en vigueur le jour de la commande.

« Client » : désigne toute personne effectuant un achat sur le Site ou sur place et ayant accepté les Conditions Générales de Vente.

« Carte d'abonnement » : désigne le support physique du programme d'abonnement, prenant la forme d'une carte personnelle comportant les nom, prénom et photo du titulaire, non cessible, valable pour une durée déterminée selon les modalités prévues dans la partie II ci-après.

« Conditions Générales de Vente » : désignent les présentes conditions générales qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des BILLETS et pass.

« Pass annuel » : désigne le programme d'abonnement du Parc des Oiseaux.

« Les Nuits du Parc » : désigne un spectacle sons et lumières, sous forme de parcours, organisé sur le site du Parc des Oiseaux.

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur sur le Site ou au guichet de vente à la date d'achat. Le Parc des Oiseaux se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente.

Les présentes conditions générales de vente billetterie comprennent trois parties :

Partie 1 : Conditions Générales de Vente (CGV) pour la commande de billets

Partie 2 : Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) du Pass annuel

Partie 3 : Conditions Générales de Vente (CGV) : principes généraux

PARTIE I : BILLETS POUR INDIVIDUELS

ARTICLE 1 – Billets proposés à la vente

Chaque BILLET délivré n'est valable que pour la date et le cas échéant, l'horaire indiqué sur celui-ci, ou sur une période définie, selon la prestation.

Vente en ligne

Les BILLETS vendus en ligne sont disponibles via le site Internet <https://www.parcdesoiseaux.com/> et <https://billetterie-parcdesoiseaux.tickeasy.com/fr-FR/>. Ils sont valables uniquement pour la date indiquée sur celui-ci, ou sur une période définie.

Vente en caisse

Les BILLETS vendus sur place sont disponibles au guichet de vente du Parc des Oiseaux et valables uniquement le jour de leur achat.

ARTICLE 2 – Prestations vendues en ligne

Les prestations proposées à la vente sont :

BILLET 1 jour Saison : permet l'accès pour la visite du Parc des Oiseaux pour une personne une fois au cours de la période indiquée sur le BILLET.

BILLET 1 jour daté : permet l'accès pour la visite du Parc des Oiseaux pour une personne une fois à la date indiquée sur le BILLET.

BILLET Nuits du Parc daté : permet l'accès à l'évènement Nuits du Parc pour une personne une fois à la date et aux horaires indiqués sur le BILLET.

BILLET Pass annuel (bon d'échange) : contremarque valable une fois, à échanger sur place contre une Carte d'abonnement à accès illimité (cf. Partie 2) au cours de la période indiquée sur le BILLET

Bon cadeau / Bon d'échange : BILLET permettant de réserver la prestation mentionnée sur le celui-ci en ligne, au cours de la période indiquée sur le BILLET, au minimum 72 heures avant la date souhaitée et dans la limite des places disponibles à cette date.

Activités : prestations dispensées sur le site du Parc des Oiseaux ou sur la Réserve Départementale de la Dombes à la date indiquée sur le BILLET incluant ou non l'accès à la visite du Parc des Oiseaux.

ARTICLE 3 -Tarifs et prix de la commande

Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la commande. Le Parc des Oiseaux se réserve le droit de modifier les tarifs des billets à tout moment.

Le prix des BILLETS est indiqué en Euros et payable en cette seule monnaie. Les prix sont mentionnés, sur le BILLET, toutes taxes comprises.

Les tarifs sont assujettis au taux de TVA en vigueur applicables pour les zoos.

Plusieurs tarifs sont proposés en fonction du type de prestation, de l'âge ou du statut du visiteur. Les conditions tarifaires sont celles affichées sur le site internet de vente en ligne au moment de la commande ou sur les affichages disponibles sur place.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des réductions ou gratuités auxquelles il peut prétendre pour sa visite. Si ces tarifs ne sont pas proposés sur le Site, le Client accepte d'y renoncer ou accepte d'acheter ses BILLETS en caisse le jour de sa visite.

Le justificatif accordant la réduction sera demandé au moment de l'achat en caisse ainsi que lors du contrôle du BILLET.

ARTICLE 4 – Commande en ligne sur le Site <https://www.parcdesoiseaux.com/> ou <https://billetterie-parcdesoiseaux.tickeasy.com/fr-FR/>

Le Client passe commande d'un ou plusieurs BILLETS en vente sur le Site.

La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes :

1/ Le Client sélectionne la prestation de son choix.

Il choisit le tarif et le nombre de BILLET souhaité par tarif, et pour les offres datées le jour de la visite en fonction des places disponibles.

Le Client est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des BILLETS souhaités.

2/ Le Client renseigne ses nom et prénom, adresse postale et adresse électronique valide.

3/ Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la commande s'affiche.

Après avoir vérifié sa sélection des produits et déclarer avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente en cochant une case, le Client effectue alors le paiement en ligne selon les modalités de l'article 4.

Tout paiement de la commande par le Client constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.

En se connectant sur son compte, le Client peut accéder à l'historique de ses commandes et télécharger le ou les billet(s) commandé(s).

4/ Impression des billets

Le BILLET papier est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier vierge recto-verso sans modification de la taille d'impression, en format portrait (A4 vertical) avec une imprimante laser ou à jet d'encre. Une bonne qualité de l'impression est nécessaire.

En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le Client devra imprimer à nouveau son ou ses BILLET(S). Le code-barres imprimé sur le billet ne doit en aucun cas être soustrait à la lecture optique, effectuée à l'entrée au contrôle d'accès.

Le BILLET peut aussi être présenté sous format « pdf » sur un smartphone ou une tablette. Pour en faciliter la lecture, la luminosité de l'écran doit être paramétrée à son maximum.

ARTICLE 5 – Modalités de règlement et paiement

1/ Modalités de règlement

Le paiement des BILLETS en ligne sur le Site par le Client s'effectue par carte bancaire, Cado carte ou chèques-vacances ANCV Connect. Les cartes bancaires acceptées sont les suivantes : CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD et MAESTRO.

Le paiement des BILLETS sur place aux guichets de vente s'effectue par espèces, chèque, chèque vacances ANCV, chèques-vacances ANCV Connect, Cado chèques, Cado carte ou carte bancaire (CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD et MAESTRO).

2/ Opération de paiement en ligne

Le Client garantit au Parc des Oiseaux qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande en ligne sur le Site.

Après vérification de la commande, le Client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé et effectue le paiement en ligne au moyen des références de sa carte bancaire, lesquelles comprennent le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme figurant au dos de la carte.

Le Client effectue le paiement de sa commande en communiquant de façon sécurisée ses coordonnées bancaires (numéros, date de validité de la carte et cryptogramme).

Le compte bancaire du Client est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement.

En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

Le débit de la carte bancaire est indépendant de l'impression des BILLETS.

Tout achat est ferme et définitif ; aucune annulation ou modification par le Client n'est possible une fois le paiement confirmé sur place aux guichets de vente comme sur le Site.

3/ Facture

Aussitôt la transaction effectuée en ligne sur le Site, le Client reçoit un e-mail de confirmation d'achat.

Un justificatif de vente est disponible dans l'espace client.

Lors de l'achat de billet au guichet de vente, le Client peut demander une facturette sur laquelle figure tous les éléments nécessaires. Le Client peut également faire la demande par mail d'une facture nominative en joignant ses BILLETS.

4/ Sécurisation des paiements en ligne

Pour tout paiement effectué sur le Site, le Parc des Oiseaux recourt aux services d'un prestataire de services de paiement qui utilise un système de paiement en ligne sécurisé permettant de crypter le numéro de carte bancaire du Client.

Le Parc des Oiseaux garantit que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

ARTICLE 6 – Confirmation de commande en ligne sur le Site

Lors d'une commande en ligne sur le Site, dès confirmation du paiement par le centre de paiement, le Client reçoit un courriel de confirmation de sa commande en provenance du site de Billetterie en ligne du Parc des Oiseaux et un courriel contenant les BILLETS électroniques, par tranche de 5 BILLETS.

Le courriel de confirmation accuse réception de la commande et contient les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du ou des BILLET(s) vendu(s)
- le numéro de transaction unique,
- le montant total de la commande.

ARTICLE 7 – Conditions d'utilisation des billets

Tout BILLET est systématiquement contrôlé à l'entrée du site en scannant le code-barre ou le QR code imprimé sur le BILLET.

Ne seront acceptés que les BILLETS possédant un code-barre ou un QR code et des mentions parfaitement lisibles. Tout BILLET partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible sera refusé.

Le BILLET permet l'entrée par un système d'accès automatique, sans passer par la Billetterie, sauf indication contraire.

Tout BILLET comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de ce tarif réduit accompagné d'un justificatif d'identité.

Sont uniquement acceptés à ce titre les documents justificatifs en cours de validité prévus par la grille tarifaire du Site.

Le BILLET est uniquement valable pour la date ou la période qui y sont indiqués.

Le BILLET doit être conservé jusqu'à la fin de la visite.

Le Parc des Oiseaux se réserve le droit de refuser toute entrée sur son site en cas de présentation d'un BILLET en méconnaissance d'une des conditions énoncées ci-dessus.

Les visites sont également soumises au règlement intérieur du Parc des Oiseaux consultable sur place et sur internet (www.parcdesoiseaux.com), et/ou sanitaire en vigueur.

ARTICLE 8 – Utilisation frauduleuse - perte – vol de billets

1/ Utilisation frauduleuse de BILLETS

Le Parc des Oiseaux refusera l'accès au site à tout porteur d'un BILLET comportant un code-barre qui aurait déjà été scanné. Seule la première personne présentant un billet sera admise. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

2/ Perte et vol de BILLETS

Le Parc des Oiseaux décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(es) BILLET(s) délivré(s), y compris dans l'enceinte du site concerné.

ARTICLE 9 – Conditions d'échange et de remboursement des billets

1/ Conformément à l'article L221-18, 12° du code de la consommation, qui exclut du droit de rétractation les prestations “ (...) d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée”, tout achat de BILLET est définitif et ne peut donner lieu à rétractation.

2/ En raison d'impératifs de sécurité qui lui seraient assignés, le Parc des Oiseaux se réserve le droit de fermer tout ou partie de son site ou de modifier ses horaires d'ouverture.

3/ Tout BILLET acheté ne peut être ni échangé, ni remboursé, ni prolongé, même en cas de perte ou de vol ou d'oubli.

4/ Le Parc des Oiseaux ne pourra pas être tenu pour responsable et ne devra aucun remboursement ni échange en cas de fermeture d'une partie de ses attractions et services :

- par suite d'un événement de force majeure, ou pour des raisons sanitaires perturbant ou modifiant les conditions de visite
- pour des raisons d'intérêt général, de risques de troubles sérieux à l'ordre public, de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

5/ En cas d'annulation de la visite ou de l'évènement par le Parc des Oiseaux pour une autre raison au jour figurant sur le BILLET, le Service Clients du Parc des Oiseaux contactera le Client au plus vite par courriel pour l'en informer et lui proposer :

- soit, si c'est possible, le report à un jour différent avec le même BILLET.
- soit le remboursement du BILLET en précisant les modalités. Seul le prix du billet sera remboursé. Aucun frais annexes de quelque nature que ce soit (assurance annulation, transport, hôtellerie, parking...) ne sera remboursé ou dédommagé.

Ces conditions s'appliquent également aux achats effectués sur place.

PARTIE II – CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU PASS ANNUEL

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'adhésion (ci-après les « CGV/A ») sont applicables à l'achat et à l'utilisation d'un programme d'abonnement du Parc des Oiseaux.

Les pass annuels sont mis en vente via le site web disponible à l'adresse <https://www.parcdesoiseaux.com/> ou <https://billetterie-parcdesoiseaux.tickeasy.com/fr-FR/> (ci-après « le Site »), ou sur place aux guichets de vente.

ARTICLE 10 – Pass Annuel

La souscription d'un Pass Annuel donne accès à la visite du Parc des Oiseaux pendant un an (365 jours consécutifs), à partir de la remise de la Carte d'abonnement. Cette période d'un an inclut une période de fermeture annuelle du

Parc des Oiseaux d'une durée de 6 mois maximum. Le Pass Annuel n'inclut pas l'accès aux activités et événements payants organisés par le Parc des Oiseaux tels que visites guidées, stages, concerts, spectacles nocturnes...

La détention d'un Pass Annuel est matérialisée par la possession d'une carte d'abonnement nominative que le titulaire devra présenter à chacune de ses visites.

ARTICLE 11 – Conditions d'achat en ligne sur le Site et sur place

1/ Modalités d'achat

Afin de souscrire à un Pass Annuel, le Client doit au préalable acheter un BILLET « Pass Annuel (bon d'échange) » sur le Site de billetterie en ligne ou aux guichets de vente (cf. Partie 1).

Le Client doit ensuite, aux guichets du Parc des Oiseaux, procéder à l'échange gratuit du BILLET contre une Carte d'abonnement. Il doit alors renseigner les informations nécessaires à l'identification des destinataires des Pass annuels : nom, prénom et adresse e-mail le cas échéant. Une photographie du titulaire est prise sur place par les agents de caisse. Les nom, prénom et photo de chaque titulaire sont imprimés sur la Carte d'abonnement.

Le BILLET « Pass Annuel (bon d'échange) » est contrôlé sur place par lecture du code-barre, il est valable une seule fois, uniquement sur la période indiquée sur le BILLET. L'échange contre la Carte d'abonnement doit donc être effectué le même jour.

2/ Annulation et remboursement

Conformément à l'article L221-28 12° du Code de la consommation, qui exclut du droit de rétractation les prestations “ (...) d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée”, tout achat d'un Pass annuel est définitif et ne peut donner lieu à rétractation.

L'achat ne peut être ni repris, ni échangé, ni remboursé, notamment en cas de perte ou de vol (cf. article 11.4 ci-dessous).

ARTICLE 12 – Conditions d'utilisation du Pass Annuel

1/ Le Pass annuel est strictement personnel et non cessible : il est matérialisé par la délivrance d'une carte nominative comportant les nom, prénom et photo du titulaire ainsi qu'un code-barre, qui ne doivent pas être raturés ni surchargés.

2/ La carte nominative doit être validée à l'entrée du site au dispositif de lecture optique ou présentée aux agents de contrôle ou de caisse.

Lors du contrôle, un justificatif d'identité peut être demandé.

Toute utilisation irrégulière entraîne la résiliation de l'abonnement et le retrait immédiat de la carte sans remboursement.

3/ Les conditions d'accès, jours et horaires d'ouverture notamment, étant variables et susceptibles d'être modifiées à titre exceptionnel, il est conseillé aux visiteurs de consulter leur mise à jour en ligne (www.parcdesoiseaux.com) ou de contacter directement le site.

Le Parc des Oiseaux ne pourra pas être tenu pour responsable et ne devra aucun remboursement en cas de fermeture du site en tout ou partie :

- par suite d'un événement de force majeure, ou pour des raisons sanitaires perturbant ou modifiant les conditions de visite ;
- pour des raisons d'intérêt général, de risques de troubles sérieux à l'ordre public, de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

4/ En cas de perte ou de vol de sa carte nominative, l'adhérent doit informer le Parc des Oiseaux par courriel à : accueil@parcdesoiseaux.com.

La responsabilité du Parc des Oiseaux ne peut en aucun cas être engagée en cas de perte ou vol.

Une nouvelle carte sera éditée au tarif duplicata disponible sur place uniquement pour la fin de l'adhésion et sera remise au titulaire selon les mêmes modalités de mise à disposition que pour la première édition.

ARTICLE 13 – Résiliation par le Parc des Oiseaux

Le Pass Annuel pourra être résilié de plein droit et immédiatement par le Parc des Oiseaux notamment pour les motifs suivants :

- Fausses déclarations fournies à la souscription ;
- Falsification de pièces nécessaires à l'établissement ou la réémission du Pass annuel ;

- Non-respect par l'adhérent des présentes conditions générales (notamment du caractère strictement personnel du Pass Annuel) ;
- Comportement contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs lors des visites
- Manquement au règlement intérieur applicable dans le site

La résiliation du Pass annuel entraîne, dans tous les cas, la confiscation et la désactivation immédiate de la carte nominative et de tout éventuel Duplicata sans remboursement, ni dédommagement que ce soit.

PARTIE III : REGLES GENERALES APPLICABLES

ARTICLE 14 – Acceptation des présentes conditions générales de vente

Le Client, personne physique reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande ou de son achat sur place aux guichets de vente.

Toute validation de commande vaut acceptation des conditions générales sans exception. En conséquence, il déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir à tout autre document.

ARTICLE 15 – Archivage

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Parc des Oiseaux ou de tout prestataire de service de ce dernier, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article du Code Civil.

Le site, le code source, les textes, les images et autres éléments du site sont la propriété exclusive du Parc des Oiseaux.

L'ensemble du contenu du site est protégé par la législation sur le droit d'auteur.

A ce titre, et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation du site pour un usage privé est autorisée. Dans le cas contraire, le contrevenant s'expose à des poursuites devant la juridiction compétente.

ARTICLE 16 – Responsabilité

1/ Le Parc des Oiseaux ne peut en aucun cas, voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise utilisation des BILLETS et des Pass Annuel qui serait imputable au fait du client ou à un cas de force majeure tel que reconnu par le code civil et la jurisprudence.

2/Le Parc des Oiseaux n'est pas en mesure de garantir au Client que le Site internet répond exactement à ses attentes ni qu'aucune erreur n'apparaît au cours de l'utilisation du Site.

Le Site est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation, ou en cas de force majeure.

Le Parc des Oiseaux ne peut pas être tenu responsable de toute utilisation non conforme du Site et/ou du service de Billetterie en ligne.

La responsabilité du Parc des Oiseaux ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi à la suite d'une défaillance d'accès au Site, du réseau de l'Internet, des moyens de télécommunications et, plus généralement due à un événement de force majeure, lors d'une visite du Site ou lors de la passation d'une commande.

La responsabilité du Parc des Oiseaux ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus ou rupture du service.

Le Client est seul responsable de son choix de commande et des modalités de délivrance.

En conséquence, le Parc des Oiseaux ne saurait être tenu pour responsable de tout dysfonctionnement lié à un problème de compatibilité entre le BILLET et l'environnement informatique du Client.

Dans l'hypothèse où la responsabilité du Parc des Oiseaux serait recherchée en raison d'un manquement du Client à l'une des stipulations des Conditions Générales de Vente, le Parc des Oiseaux pourra appeler le Client en garantie.

ARTICLE 17 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de la navigation et des achats de ses clients, le Parc des Oiseaux collecte des données à caractère personnel.

Ces données sont utilisées par les services du Parc à des Oiseaux à des fins de prospection commerciale ou de traitement des achats, commandes en ligne ou communication diverses liées aux services proposés par la Régie départementale Naturel/Parc des Oiseaux. Ces données ne sont pas transférées à des tiers et sont hébergées sur un serveur sécurisé, sous-traité par la société Vivaticket et la société Convius.

Vivaticket
Business Center
3 Avenue Gustave Eiffel, Bd Louis Braille,
86360 Chasseneuil-du-Poitou
Tél : 05 49 628 888

Convius
3A Rue Pelisson, 44000 Nantes
Tél : +33 (0)7 88 45 43 92

Afin d'exercer les droits prévus par la réglementation relative aux données à caractère personnel telle qu'expliquée dans ladite politique, chaque Client peut contacter le Parc des Oiseaux :

- Par courrier : Parc des Oiseaux, Route départementale 1083, 01330 Villars-les-Dombes
- Par courriel : dpo@parcdesoiseaux.com.

ARTICLE 18- Droit applicable – Compétence juridictionnelle

Les ventes visées aux présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

Toute relation entre le Parc des Oiseaux et ses clients est régie par le droit français.

En cas de litige et après avoir saisi le Service « Client » du Parc des Oiseaux, tout client de la Régie Naturel/Parc des Oiseaux a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par lettre R.A.R. auprès de l'exploitant.

Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le client sont les suivantes : Médiation Tourisme et Voyages Tél. 01 42 67 96 68 www.mtv.travel