

Conditions générales de vente

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE NIGHT EXPERIENCE

MAJ 17/03/20

- 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°.

### DEFINITIONS

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

« NIGHT EXPERIENCE » : Lodges du Zoo de Bordeaux Pessac, Night Experience SAS au capital de 1000 euros, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n° 853 145 019. Numéro de téléphone : 05.57.89.28.10. Numéro de télécopie : 05.56.36.22.30 Email : commercial@zoo-bordeaux-pessac.com

« Site » : site Internet situé à l'adresse URL suivante : <http://zoobordeauxpessac.com>

« Zoo ou Parc ou Parc animalier » : Zoo de Bordeaux Pessac, situé à Pessac au 3 Chemin du Transvaal 33600 Pessac, SAS au capital de 37 000 euros, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n° 453 466 559. Numéro de téléphone : 05.57.89.28.10. Numéro de télécopie : 05.56.36.22.30 Email : commercial@zoo-bordeaux-pessac.com  
N° Intracommunautaire : FR 06453466559

## GENERALITES

1.1 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 Zoo de Bordeaux Pessac. Lesdits Produits Touristiques ne peuvent être utilisés que pour le jour choisi 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.

1.2 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.

1.3 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.

1.4 Night Experience 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.

## COMMANDES

1.5 Les commandes sont soumises aux CGV et au règlement intérieur de Night Experience

1.6 Pour passer une commande, chaque client devra remplir le formulaire avec le détail des prestations souhaitées. 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.

1.7 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.

1.8 En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par Night Experience, le Client détient une preuve de sa commande qui vaudra réservation et que nous lui conseillons de conserver.

1.9 Le Client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par Night Experience via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la commande qu'à compter de l'enregistrement définitif.

1.10 Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le Client s'il ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent des réservations.

1.11 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.

- **MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTE**

Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes soumises aux présentes CGV est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées). Le règlement du prix par l'intermédiaire du site Internet s'effectue directement auprès de Night Experience, par utilisation du numéro de carte bancaire du Client au moyen d'un système de paiement sécurisé. Le règlement s'effectue de la manière suivante : règlement de 30% de la commande (arrhes) au moment de la réservation puis règlement du solde restant 30 jours avant votre séjour.

- **MODIFICATION OU ANNULATION DU SEJOUR PAR LE CLIENT**

La modification des personnes participant au séjour, de l'hébergement ou des dates du séjour sont possibles jusqu'à 30 jours avant la venue du Client, sous réserve de disponibilité et de faisabilité. Toute modification de réservation fera l'objet d'une facturation de 75€ au titre de frais de gestion.

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

### BAREME D'ANNULATION SEJOURS ET PRESTATIONS

- 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 à Night Experience. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

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

### BONS CADEAUX

Les bons cadeaux sont valables 1 an à compter de leur date d'achat. Le bénéficiaire en possession de son code cadeau pourra effectuer sa réservation à la date de son choix (selon disponibilités) sur <https://zoo-bordeaux-pessac.com> S'il choisit une catégorie tarifaire supérieure, la différence sera à sa charge ; de même, si des augmentations tarifaires devaient intervenir entre la réception du bon 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 du bon cadeau, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement en espèces ou échange. Pour plus d'informations, consulter les tarifs : <https://zoo-bordeaux-pessac.com>

### ASSURANCE ANNULATION

Pour votre réservation de séjour en hébergement, les arrhes 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)

- ANNULATION DE VOTRE SEJOUR ET PRESTATIONS PAR NIGHT EXPERIENCE

4.1 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 du Zoo de Bordeaux Pessac et Night Experience se réserve le droit d'annuler votre séjour pour des raisons de sécurité. Dans ce cadre, nous vous proposerons le report de votre séjour à une date ultérieure, dans les 12 mois courants. En cas d'impossibilité de report, l'intégralité des sommes versées vous serait remboursée mais aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

4.2 L'accès au Parc Animalier du Zoo de Pessac 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.

4.3 Conditions spécifiques pour les lodges « Tigres » et « Jaguars » : si le bain nordique venait à être défaillant pour des raisons techniques, Night Experience dédommagerait le client au tarif forfaitaire journalier de 50 €.

- TARIFS

Les descriptifs des produits touristiques présentés sur le site <https://zoo-bordeaux-pessac.com> 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 déjà 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.

- FORMULES ET FORFAIT SPECIAUX

#### FORMULE FORFAIT SÉJOUR NOUVEL AN ET NOEL

Nous vous rappelons que pour célébrer la nuitée du réveillon et de la Saint Sylvestre, la réservation doit être composée d'un minimum de 4 personnes.

#### FORMULE FORFAIT SÉJOUR HIVER

Le Parc animalier de Pessac 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.

- RESERVATIONS MULTIPLES GROUPES

#### DÉFINITION

Les réservations multiples concernent la privatisation pour une date donnée, de l'ensemble des lodges Night Experience (pour un particulier, une entreprise, un CE, etc.). Les réservations multiples ou de groupes sont soumises aux mêmes conditions (tarifaires et de calendrier) que les réservations individuelles et ne peuvent donner droit à des tarifs spécifiques.

#### MODALITÉS DE RÉSERVATION

Pour ces réservations, nous vous invitons à contacter le Service Commerciale du Zoo de Bordeaux Pessac afin d'établir un devis et de mettre une option sur la/les dates souhaitées.

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, veuillez 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. Night Experience se réserve le droit d'exclure toute personne surprise avec des bouteilles d'alcool autres que celles commercialisées par Night Experience. La consommation d'alcool doit être raisonnable et le Night Experience 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 de Night Experience qui prévaut. En cas de non-respect par le client d'une de ces dispositions, Night Experience se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement et ce, sans aucune indemnité.

- CAPACITE 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 occupant l'hébergement lors du séjour et n'est pas fonction de la capacité totale de l'hébergement.

- ENFANTS

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,

Night Experience se réserve le droit d'interdire l'accès aux hébergements et ceci sans aucun remboursement des prestations réservées.

- ANIMAUX

Nos amis les animaux ne sont pas admis dans nos hébergements ainsi que dans l'ensemble du parc animalier (loi du 10 juillet 1976).

- CONDITIONS D'ACCES AU PART ET DE SEJOUR

11.1 Vous pouvez entrer et sortir du parc durant les heures d'ouverture du parc animalier (vous référez aux horaires d'ouvertures notées sur la brochure du Zoo et/ou du site internet <https://zoo-bordeaux-pessac.com> ). L'entrée et la sortie du parc ne sont plus possibles à partir de 18h (19h en juillet-août) sauf en cas de force majeure.

La visite de nuit 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 bougie d'ambiance, pas d'alcool apporté de l'extérieur dans les hébergements.

11.2 Les clients s'engagent à respecter le calme complet après 22h et jusqu'à 8h le lendemain matin.

11.3 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.

11.4 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 150€ 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.

11.5 Les mineurs de moins de 18 ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte (+ 18 ans) pour séjourner dans un lodge.

- DEPOT DE GARANTIE

A votre arrivée, le versement d'un dépôt de garantie de 300 euros par hébergement 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.

- 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 de Night Experience ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

- RESPOSNABILITES

14.1 Night Experience 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.

14.2 Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le Zoo de Bordeaux Pessac 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 Zoo de Bordeaux Pessac et Night Experience.

14.3 Night Experience 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.

## 15) RECLAMATION

Tout incident survenu sur le site du Zoo de Bordeaux Pessac 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 [commercial@zoo-bordeaux-pessac.com](mailto:commercial@zoo-bordeaux-pessac.com) pour les séjours

en lodges ou pour la visite du Parc, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : Zoo Bordeaux Pessac, 3 Chemin du Transvaal ; 33600 Pessac

Après avoir saisi le service réclamation du Zoo de Bordeaux Pessac 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).

- LITIGES

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

## 17) LOI APPLICABLE, RECLAMATIONS

17.1 Les présentes CGV sont soumises au droit français.

17.2 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 Night Experience puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par le à Night Experience par courrier recommandé avec AR dans le mois suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser le numéro de la Commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

## 18) REGLEMENT INTERIEUR

Les personnes hébergées sont tenues de respecter les directives imposées par Night Experience dans son règlement intérieur.

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

Les terrasses des Lodges 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 de Night Experience. Elles sont supprimées 2 jours après leur enregistrement).

## 19) DONNEES PERSONNELLES

Les informations collectées à partir de notre plateforme de réservation sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement par Night Experience 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 [commercial@zoo-bordeaux-pessac.com](mailto:commercial@zoo-bordeaux-pessac.com) en y joignant une copie de votre pièce d'identité.

## INFORMATIONS PRATIQUES POUR VOTRE SEJOUR

### POUR PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Il est indispensable de vous munir d'un téléphone portable pendant votre séjour.

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 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 05 57 89 28 10 :

- avant 16h lorsque le Parc ferme ses portes à 17h30 (de Novembre à Mars)
- avant 17h lorsque le Parc ferme ses portes à 18h (d'Avril à juin, et de septembre à Octobre)
- avant 18h lorsque le Parc ferme ses portes à 19h (juillet / août)

Nous vous communiquerons alors le numéro de téléphone de notre Responsable d'hébergement afin qu'il puisse vous accueillir après la fermeture de la réception des Lodges.

### STATIONNEMENT

Un parking sécurisé est réservé aux clients des Lodges. Les véhicules ne sont pas autorisés à pénétrer au sein du Parc. Un chariot pourra vous être prêté pour transporter vos bagages.

## VISITE MATINALE

A partir de 9 heures, un accès privilégié est accordé aux hébergés (une heure avant l'ouverture du parc au public). Avant 9 heures, 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

« NIGHT EXPERIENCE » : Lodges du Zoo de Bordeaux Pessac, Night Experience SAS au capital de 1000 euros, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n° 853 145 019. Numéro de téléphone : 05.57.89.28.10. Numéro de télécopie : 05.56.36.22.30 Email : [commercial@zoo-bordeaux-pessac.com](mailto:commercial@zoo-bordeaux-pessac.com)