

1. Dispositions liminaires

1.1 Généralités

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par les entités suivantes Le parc Zoologique CERZA, et Le Cerza Safari Lodges (ci-après nommé « les hébergements ») avec des non professionnels des voyages.

Selon le type de produit vendu, des conditions particulières s'appliquent.

Le Parc Zoologique CERZA et le CERZA Safari lodge vend des billets, produits et prestations, les hébergements vendent des prestations d'hébergement dites « sèches » et des forfaits, au sens de l'article 2, loi du 13 juillet 1992.

Les présentes conditions générales et les conditions particulières applicables selon le produit vendu sont parties intégrantes du contrat de vente. Elles rentrent en vigueur le 01/01/2016 et annulent et remplacent toute autre condition de vente diffusée antérieurement.

1.2 Capacité

Tout client de la SAS Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari lodge reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client de la SAS Parc Zoologique CERZA reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente de la SAS Parc Zoologique CERZA et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

1.3 Affichage des prix

Tous les prix sont affichés en Euros. La TVA est toujours comprise. La taxe de séjour en vigueur est à rajouter sur place.

1.4 Garantie de visite

Le Parc Zoologique CERZA et le CERZA Safari lodge est ouvert du 01 février au 30 novembre, Si certaines parties du Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari lodge n'étaient pas visibles (ex : pour cause de travaux), cette fermeture partielle serait annoncée avant le passage en caisse et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

1.5 Force majeure

On entend par force majeure tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit la SAS Parc Zoologique CERZA et le CERZA Safari lodge, soit le client, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation de la sortie ou du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les autorités gouvernementales ou publiques, ainsi que des conditions météorologiques extrêmes.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend le temps de la résolution de celle-ci, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Le parc zoologique CERZA et le CERZA Safari lodge proposeront au client une nouvelle date de validité de la prestation.

Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, le client supportera seul les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite de sa visite ou son séjour.

1.6 Informatique et Libertés

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de la SAS Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari lodge en leur Siège.

1.7 Règlement intérieur

Dans chaque établissement de la SAS Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari lodge, le Règlement Intérieur est librement consultable. En cas de non-respect des dispositions du Règlement Intérieur ou du Plan d'Evacuation, le personnel est habilité à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.

1.8 Réclamations

Tout incident survenu sur les sites de la SAS Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari lodge et pouvant engager la Responsabilité de ces derniers devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'accueil du site le jour même de l'incident.

Toute réclamation autre doit être adressée dans les 15 jours suivant l'objet de la réclamation ;

Concernant, La boutique, le parc, le safari train, le safari des tout petits, le cinéma 3D, les restaurants Baobab et croq' Bambou, le relais polaire, le croc savane, le Bali café et le bivouac, les réclamations doivent être adressées à info@cerza.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à : Parc Zoologique CERZA – Le Manoir saint Laurent 14100 Hermival les vaux, les frais d'envoi étant à la charge du client.

Concernant, Les hébergements, les animations pédagogiques, le service commercial et le restaurant La Pagode les réclamations doivent être adressées à info@cerzasafarilodge.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à : CERZA Safari lodge,

chemin des 7 voies 14100 Hermival les vaux, les frais d'envoi étant à la charge du client.

1.9 Litiges

En cas de litige et faute d'accord amiable, le tribunal compétent sera celui du lieu de situation de la SAS Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari lodge.

1.10 Consignes de sécurité, du Safari Train, Cinéma 3D, et Enclos immersifs.

Chaque visiteur doit prendre connaissance des conditions de sécurité avant l'accès à chacune des activités proposées par la SAS Parc Zoologique CERZA et CERZA Safari Lodge.

1.10.1 La SAS Parc Zoologique CERZA et CERZA Safari lodge déclinent toute responsabilité en cas de perte d'objets dans le Parc ou pendant les activités proposées par la SAS Parc Zoologique CERZA et CERZA Safari lodge

1.10.2 La SAS Parc Zoologique CERZA Et CERZA Safari Lodge, se réservent le droit de refuser l'accès dans le dernier Wagon du Safari train, afin de permettre l'accès à un fauteuil roulant.

1.11 Utilisation des photos et vidéos :

Le tournage de films ou prises photographiques à usage privé sont libres. Le tournage de films ou photos à usage professionnels sont interdites sans l'obtention préalable de l'accord de la direction.

Dans le cas de films ou prises photographiques par l'équipe du Parc zoologique CERZA, un accord écrit sera demandé au participant et à l'accompagnateur pour la diffusion et l'utilisation des images.

1.12 Achats boutique :

Tout achat sur notre boutique en ligne fait l'objet de frais d'envoi à la charge du client.

Le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, suivant la date de réception du produit, tout renvoi par courrier sera à la charge du client. Tout produit renvoyé endommagé ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

2. CONDITIONS PARTICULIERES PARC ZOOLOGIQUE CERZA

2.1 L'achat billetterie

2.1.1 L'achat de la billetterie s'effectue au guichet du Parc Zoologique CERZA, situé à 14100 Hermival les vaux

2.1.2 L'achat de billetterie s'effectue sur le site Internet www.cerza.com, Chaque billet codé (e-ticket) est muni d'un code barre permettant l'accès à l'évènement à un seul spectateur. En cas de perte, de vols ou de duplication d'un billet valide, seule la première personne détenteur du billet pourra accéder à l'évènement. L'acheteur demeure responsable de l'utilisation qui est faite des e-tickets. Une pièce d'identité pourra lui être demandée.

2.1.2.1 Conditions d'impression et validité du billet :

Ce billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser ; d'autres supports tels qu'écran de portable ou téléphone portable peuvent être acceptés

Les billets doivent disposer d'une bonne qualité d'impression ou de lisibilité (code barre zoomé sur écran). Les billets, non lisibles sur écran cassés ou pas assez lumineux, partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, vous devez réimprimer à nouveau votre billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Pour réimprimer votre billet, reportez-vous sur notre site internet www.cerza.com dans la rubrique Billets puis Mon panier puis mes commandes, puis cliquez sur « Télécharger ».

2.1.2.2 la SAS Parc Zoologique CERZA et le CERZA Safari lodge déclinent toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de votre impression du billet, ou en cas de casse lorsque l'écran est donné volontairement aux hôtessees d'entrée.

2.1.2.3 Utilisation et validité du billet :

Droit de rétractation par la DGCCRF pour la vente à distance de billet

En cas d'achat à distance (internet, téléphone, correspondance, téléachat, etc.), le consommateur a droit de rétractation et peut être remboursé du bien ou de la prestation de service commandé. Ce droit prévoit un délai de 14 jours et s'exerce sans nécessiter de motivation. Toutefois, la loi exclue *a priori* toute prestation d'activités de loisirs qui doit être fournie à une date ou à une période déterminée.

En effet, cette disposition est inscrite dans l'article L.212-21-8 du code de la consommation qui exclut du droit de rétractation les contrats conclus à distance qui portent sur une prestation d'activités devant être fournie à date ou à une période déterminée.

Ce billet à usage unique n'est pas échangeable. Il est personnel et incessible. Lors des contrôles à l'entrée Du Parc Zoologique CERZA, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée pour identifier l'acheteur des billets (passeport, permis de conduire, carte d'identité ou carte de séjour). Ce billet codé est uniquement valable, pour une seule entrée, au Parc Zoologique CERZA et pendant la période de validité précisée sur le e-billet. Dans les autres cas, ce billet ne sera pas valable. Vous devez conserver ce titre pendant toute la durée de votre présence au Parc Zoologique CERZA.

En cas de perte ou de vol, la SAS Parc Zoologique CERZA et le CERZA Safari lodge déclinent toute responsabilité sur l'utilisation illicite de ce billet. L'accès à la SAS Parc Zoologique CERZA et au CERZA Safari lodge n'est pas garanti après

l'heure de fermeture des caisses à 16h et ne donne droit à aucun remboursement.

2.1.3 Abonnement annuel

L'achat d'abonnement annuel s'effectue au guichet du parc Zoologique CERZA ou sur le site internet www.cerza.com. L'abonnement annuel est valable pendant un an à compter de sa date d'achat.

2.2 Effet de la Commande

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.

2.3 Prix

2.3.1 Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures du Parc Zoologique CERZA et/ou sur son Site Internet. Ils sont exprimés en euros et TTC.

2.3.2 Ils ne comprennent pas les dépenses personnelles des Clients au sein du Parc Zoologique CERZA, ses hébergements, animations pédagogiques ou restaurants (notamment les repas).

2.3.4 Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge des enfants le premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel du Parc Zoologique CERZA ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte. De même, il pourra être demandé à tout bénéficiaire d'un tarif réduit d'apporter la preuve d'éligibilité.

2.3.5 Les Tarifs groupes et gratuits sont ceux indiqués sur les brochures, devis, et sites internet de la SAS Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari lodge. Les tarifs sont conditionnés par l'âge des visiteurs adultes et enfants au premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte, des gratuits sont prévues en fonction du nombre de visiteurs par tranche d'âge.

2.4 Conditions des Prestations

Les Titres d'accès sont soit soumis à une fin de validité et valables uniquement pour la période qu'ils mentionnent (billet période), soit valables à la date indiquée sur le billet (billet daté). Une fois le billet d'entrée validé par l'hôtesse caisse pour l'accès au parc, celui-ci est valable 1 jour. Il n'est ni échangeable, ni remboursable, ni scindable sur plusieurs jours, ni reportable de validité, même partiellement, sauf cas de force majeure

2.5 Visibilité des animaux

Nos animaux restent des êtres vivants. Ils sont la plupart de temps visibles depuis les points de vision. Cependant, selon différents facteurs tels que la météo, l'état de santé, etc. ou tout simplement le comportement de l'animal, nous ne pouvons garantir une visibilité permanente

2.6 Respect des animaux

Pour la tranquillité des animaux, il est strictement interdit :
– de courir et crier ;

– de frapper sur les installations, sur les vitres ou les clôtures ;
– d'exciter les animaux, de leur lancer un objet ;
– de tenter de nourrir les animaux.

2.7 Dégradation, détérioration du matériel et/ou vol

Il est strictement interdit de dégrader ou détériorer l'ensemble des installations du CERZA : points de vision, clôtures, baies vitrées, panneaux.

Les visiteurs sont tenus de respecter les massifs et les espaces verts, de ne pas arracher, couper ou casser les plantes et les arbres. Les visiteurs sont invités à respecter la propreté générale du site.

2.8 Introduction de matériel et interdictions

Il est interdit d'introduire, de détenir ou de transporter sur le site du CERZA toute substance ou matériel ou instrument dangereux ou illicite (armes, objets ou produits dangereux, drogues).

2.9 Règles de bonne conduite

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'enceinte du CERZA. Les objets roulants tels que rollers, vélos, trottinettes et autres véhicules (sauf landaus et voiturettes d'handicapés) sont interdits. Les visiteurs sont tenus d'adopter un comportement décent et de respecter les règles élémentaires de savoir vivre au sein du site cerza, en particulier :
– de respecter et de veiller à la tranquillité des autres visiteurs (comportement général) ;
– d'adopter une tenue vestimentaire descente dans l'enceinte du parc zoologique CERZA. Toute dérive de comportement (état d'ébriété etc...) ne sera pas tolérée. Toute infraction aux dispositions du présent règlement pourra entraîner l'expulsion du Parc...

3.CONDITIONS PARTICULIERES HEBERGEMENTS

La réservation de séjours au CERZA Safari Lodge implique l'acceptation expresse et complète des présentes conditions générales.

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les informations figurant sur notre site internet cerza.com Safari Lodge peuvent faire l'objet de modifications en cours de saison (prix, fermeture exceptionnelle, travaux), qui sont, préalablement à la confirmation de la réservation, portées à la connaissance du client.

Les présentes conditions sont susceptibles d'être modifiées en cas de promotion exceptionnelle ou sur certaines périodes de l'année, auquel cas des conditions spécifiques seront précisées sur une documentation spécialement éditée à cette occasion.

3.1 Offre préalable

L'offre préalable mentionnée dans la loi du 13 juillet 1992 est constituée des informations données sur le site Internet www.cerzasafarilodge.com, par mail ainsi que par les présentes Conditions de vente.

Tarifs particuliers :

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments et les gratuits enfants sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous en informerions le Client avant confirmation de sa commande.

3.2 Prestations comprises dans le forfait

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le Formulaire de commande ou de réservation font partie du forfait.

Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La demi-pension comprend un petit déjeuner et le repas du soir.

3.3 Conditions de réservation

Modification de votre séjour par vous-même avant votre arrivée

Toute modification demandée en termes de dates, de logement, de durée, du nombre de personnes ou de composition familiale équivaut à une annulation à la demande du client (se référer au 3.4.1)

Pour garantir la réservation, la somme correspondante à 50% du séjour est prélevée comme acompte sur le numéro de carte de crédit fourni

En cas de prolongation de séjour, le client devra en avvertir la réception à 10h00 au plus tard le jour du départ prévu, afin de connaître les disponibilités et tarifs

3.4.1 Annulation à la demande du client

Barème d'annulation séjour et prestations

> Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée : remboursement du séjour ou avoir, avec proposition par le cerza safari lodge d'une validité.

> Annulation entre 15 et 30 jours avant votre date d'arrivée : le cerza safari lodge proposera un avoir avec une date de validité, en cas de refus du client les sommes versées seront perdues.

> Annulation entre 7 et 14 jours avant votre date d'arrivée : le cerza safari lodge conservera les sommes versées soit 50% du séjour.

> Annulation à moins de 7 jours avant votre date d'arrivée : la totalité du séjour restera dû au cerza safari lodge

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 au CERZA Safari Lodge. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

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

Toute annulation doit être adressée au CERZA safari Lodge par Email ou par courrier recommandé avec accusé réception, avec le numéro de réservation.

Option annulation lié à un motif impérieux : d'un montant de 15€ elle permet d'annuler le séjour à tout moment et d'en obtenir un avoir ou d'en

être intégralement remboursé. L'option reste au bénéfice des personnes inscrites au dossier de réservation et pour des motifs impérieux de type : Attentat, décès, catastrophe naturelle, incendie, explosion, maladie, accident, hospitalisation, tribunal, catastrophe naturelle, incendie-explosion, dégât des eaux, Mutation-obtention d'un emploi/licenciement, grossesse-adoption, empêchement de trajet.

Le client aura l'obligation de fournir les justificatifs concernés, ainsi qu'une copie de sa carte d'identité en cours de validité, justificatif de domicile de moins de 3 mois, et prévenir de l'annulation par mail ou courrier recommandé avec accusé réception au plus tard le jour du début de prestation au Cerza Safari lodge.

Pour les réservations effectuées via les partenaires/ Revendeurs du Cerza Safari Lodge, l'annulation devra s'effectuer via leur site. Les conditions d'annulation qui s'appliquent sont alors propres au partenaire et peuvent donc être différentes.

Bon à savoir :

Si vous avez payé votre séjour avec une carte Master Gold ou Visa Premier, vous bénéficierez automatiquement d'une assurance annulation (en cas d'annulation lié à un problème sérieux voir avec votre banque).

3.4,2 Annulation de votre séjour par le Parc :

En cas d'alerte météo ou événements extérieurs annoncés, indépendants de la volonté du Cerza Safari Lodge tels que les intempéries, tempête, orage, verglas, neige...La direction se réserve le droit d'annuler toute les réservations (Même le jour de l'arrivée) pour des raisons de sécurité.

En cas d'annulation par le CERZA Safari lodge, un report de date sera proposé au participant dans les 12 mois courants sans surcoût. Aucune indemnité ne pourra être réclamée (Frais de transport...). En cas d'indisponibilité, le CERZA Safari lodge restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

3.5 Modes de paiement

Le CERZA SAFARI LODGE accepte les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard /Mastercard, ainsi que les chèques vacances (ANCV). Les espèces ne sont acceptées que pour les paiements effectués sur place.

3.6 Possession des chambres

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 16 heures et de libérer celle-ci avant 10 heures.

Il est strictement interdit de faire des feux de tout type dans l'enceinte du Safari Lodge (type feux de camp, barbecue, etc...). Tous les lodges sont munis de détecteurs de fumée et d'extincteurs à poudre Les lodges sont non-fumeurs. Des standards (cendriers) sont mis à disposition sur la terrasse extérieure ; cependant nous vous précisons que nous nous trouvons sur une parcelle de résineux et qu'il est de votre devoir de rester vigilant.

Le jour du Départ, Un état des lieux sortant est systématiquement réalisé par les équipes du Cerza Safari Lodge afin de se prémunir contre tout vol ou détérioration au sein du site Safari

Lodge. La location doit être rendue dans un état de parfaite propreté : vaisselle propre et rangée, poubelles vidées, draps et linge de toilette retirés et mis dans un sac bleu (*à disposition dans la salle de bain*) à laisser dans le logement. Si des verres, des assiettes etc. ... ont été cassés cela sera à préciser au moment départ. Les clefs devront être déposées la réception, (forfait ménage de 50€ TTC sera facturé selon l'état du logement)

Lors de l'état des lieux, si des dégâts sont constatés (bris de glace, matériel détérioré, brûlure de cigarette...) votre responsabilité civile sera engagée.

3.7 Visibilité des animaux

Nos animaux restent des êtres vivants. Ils sont la plupart de temps visibles depuis les Logements. Cependant, selon différents facteurs tels que la météo, l'état de santé, etc. ou tout simplement le comportement de l'animal, nous ne pouvons garantir une visibilité permanente

3.8 Respect des animaux

Pour la tranquillité des animaux, il est strictement interdit :

- de courir et crier ;
- de frapper sur les installations, sur les vitres ou les clôtures ;
- d'exciter les animaux, de leur lancer un objet ;
- de tenter de nourrir les animaux.

3.9 Dégradation, détérioration du matériel et/ou vol

Il est strictement interdit de dégrader ou détériorer l'ensemble des installations des Safari Lodges : habitations, clôtures, baies vitrées, panneaux.

Les hôtes sont tenus de respecter les massifs et les espaces verts, de ne pas arracher, couper ou casser les plantes et les arbres. Les hôtes sont invités à respecter la propreté générale du site. Un état des lieux sortant est systématiquement réalisé par les équipes du parc afin de se prémunir contre tout vol ou détérioration au sein du site CERZA Safari Lodge.

3.10 Introduction de matériel et interdictions

Il est interdit d'introduire, de détenir ou de transporter sur le site du CERZA Safari Lodge toute substance ou matériel ou instrument dangereux ou illicite (armes, objets ou produits dangereux, drogues).

3.11 Règles de bonne conduite

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'enceinte du CERZA Safari Lodge. Les objets roulants tels que rollers, vélos, trottinettes et autres véhicules (sauf landaus et voitures d'handicapés) sont interdits. Les hôtes sont tenus d'adopter un comportement décent et de respecter les règles élémentaires de savoir vivre au sein du site d'hébergement, en particulier :
- de respecter et de veiller à la tranquillité des autres hôtes des Safari Lodges (niveau sonore de la musique et de la télévision, comportement général, tapage nocturne) ;
- d'adopter une tenue vestimentaire descente en dehors de la zone privative de son lodge. Toute dérive de comportement (état d'ébriété, tapage nocturne) ne sera pas tolérée.

Toute infraction aux dispositions du présent règlement pourra entraîner l'expulsion du Parc...

4 CONDITIONS PARTICULIERES A LA RESTAURATION GROUPES

4.1 Conditions préalables :

4.1.1 Les Coupons Repas

Les coupons repas sont valables dans les sept points de restauration CERZA, selon ouverture (Le Croq-Bambou, Le Baobab, La Pagode, le relais polaire, le Bali café, le croc savane, le bivouac). Il appartient au client de choisir le montant des coupons repas, et le nombre souhaité. Les coupons repas sont cumulables. Aucun rendu-monnaie. Les accès parc sont obligatoires

4.1.2 Le Baobab

Le retrait des paniers Pique-Nique se fait à l'heure préalablement définie par le client. Le panier Pique-Nique est identique pour tous. Lors de soirées organisées au baobab, tout dépassement au-delà de minuit, entrainera une facturation de 50€ HT/heure/serveur. Les accès parc sont obligatoires

4.1.3 La Pagode

Le Menu groupe, s'applique pour un minimum de 20 personnes, midi et soir. Menu identique pour tout le groupe à choisir et à communiquer 30 jours avant la date de la prestation. La Privatisation du restaurant est possible, Tarif sur demande. En cas de non privatisation, notre salle de restaurant reste ouverte au public extérieur. Lors de soirées organisées à La Pagode, tout dépassement au-delà de minuit, entrainera une facturation de 50€ HT/heure/serveur. Les accès parc sont obligatoires pour toute prestation le midi.

4.2 Prestations comprises dans le forfait

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le Formulaire de commande ou de réservation font partie du forfait.

Le nombre de repas dépend du nombre de personnes indiquées sur le dernier devis.

4.3 Conditions de réservation

Pour garantir la réservation, la somme correspondante à 50% du devis est demandée comme acompte

Tarifs particuliers :

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous en informerions le Client avant confirmation de sa commande.

(Droit de bouchon 6€ TTC la bouteille, Droit de gâteau 5€ TTC la part)

4.4 Barème d'annulation séjour et prestations à la demande du client

> Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée : remboursement des sommes versées

pour votre prestation ou avoir, avec proposition par le cerza d'une validité.

> Annulation entre 15 et 30 jours avant votre date d'arrivée : le cerza proposera un avoir avec une date de validité, en cas de refus du client les sommes versées seront perdues.

> Annulation entre 7 et 14 jours avant votre date d'arrivée : le cerza conservera les sommes versées soit 50% de la prestation.

> Annulation a mois de 7 jours avant votre date d'arrivée : la totalité de la prestation restera dû au cerza

Pour toute prestation interrompue ou non consommé pour quelque raison que ce soit, la totalité du montant de la prestation réservée sera redevable ou restera acquise au Parc Zoologique CERZA. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

En cas de non présentation du client ou du nombre de participants annoncé au plus tard 72h avant la date de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Toute annulation doit être adressée au Parc Zoologique CERZA par Email, ou par courrier recommandé avec accusé réception, avec le numéro de devis.

En cas d'annulation par le parc zoologique, un report de date sera proposé au participant sans surcoût. En cas d'indisponibilité, le CERZA restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

4.5 Modes de paiement

Le PARC ZOOLOGIQUE CERZA accepte les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard /Mastercard, ainsi que les chèques vacances (ANCV). Les espèces ne sont acceptées que pour les paiements effectués sur place.

4.6 Modification de typologie de prestations complémentaires

Toute modification demandée en termes de dates, de prestation, de durée, du nombre de personnes ou de composition doit être validée par nos services et pourra faire le cas échéant, l'objet d'une facturation complémentaire.

En cas d'indisponibilité, le CERZA restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

5 - CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ANIMATIONS PEDAGOGIQUES CERZA & CERZA SAFARI LODGE

5.1 Conditions préalables

5.1.1 - Réservation :

Toute commande d'animation devra faire l'objet d'une réservation avec édition d'une « Confirmation de réservation ». La réservation est obligatoire et doit être effectuée auprès des services concernés (Accueil, Hébergement, commercial et Pédagogique) sous réserve de disponibilité.

5.1.2 - Tarifs :

Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures du Parc Zoologique CERZA et du CERZA Safari Lodge et/ou sur leur Site Internet. Ils sont exprimés en euros et TTC.

Nos tarifs sont nets et non cumulables avec des offres promotionnelles.

5.1.3 - Règlement :

Le règlement de la prestation est à effectuer avant la prestation. Pour garantir la réservation, la somme correspondante au tarif de la prestation est demandée à la réservation hors groupes scolaires et centre de loisirs

5.1.4 - Horaires, durée et point de rendez-vous

Les horaires proposés et les animaux rencontrés lors des animations sont définis par les équipes du parc zoologique CERZA. Ces dernières se réservent le droit de modifier tout ou partie de la prestation pour le bien-être des animaux. Elle proposera alors une prestation équivalente.

Le point de rendez-vous des animations est donné par les équipes d'accueil du CERZA et du CERZA Safari Lodge. La durée des prestations dépendant du contenu et variera en fonction de la prestation.

5.1.5 - Accompagnateurs :

Ils sont responsables du mineur tout au long de la durée de la prestation. Aucun mineur ne sera accepté sans accompagnateur responsable

Il a un rôle d'accompagnateur et non d'acteur. Il est autorisé à prendre des photos et aider les enfants sur demande de l'animateur animalier sans perturber le déroulement de la prestation.

Pour le bon déroulement de l'animation et de la visite du parc, un nombre d'accompagnateurs gratuits est mis à disposition du groupe. Le nombre d'accompagnateur gratuit est indiqué sur le document de réservation.

5.1.6 – Accès aux animations :

Les animations ne peuvent pas être utilisées sans l'achat des billets d'entrée pour l'ensemble des participants ou présentation de la carte d'abonnement valide. Le règlement de l'animation se fera en sus.

5.1.7 - Equipements : Il est important de prévoir une tenue vestimentaire adaptée pour visiter le parc, même par temps de pluie : chaussures de type basket ou botte. Pour le bien-être animal, il sera demandé de mettre les téléphones portables en mode silencieux. Le participant est responsable de son matériel et de ses vêtements. Le parc zoologique décline toute responsabilité en cas de perte, casse ou vol.

5.1.8 - Matériels :

L'ensemble du matériel est fourni par le parc : outils, alimentation animale, gants en latex, etc...

Les différents déplacements de la prestation se feront à pied, sauf mention contraire lors de la réservation

5.1.9 – Age :

L'âge conseillé pour les prestations pédagogiques est indiqué sur les brochures du parc et sur son site internet. Tout mineur doit obligatoirement être accompagné d'un adulte majeur et doit pouvoir justifier de son âge.

5.1.10 - Retard :

Tout retard au point de rendez-vous entrainera une modification du contenu de la prestation. En cas de retard de plus de 20 minutes, la prestation sera annulée.

5.1.11 Sécurité

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les participants devront respecter les consignes de l'animateur. Dans le cas contraire, l'animateur est autorisé à écourter ou à modifier la prestation.

5.1.12 – Annulation :

5.1.12.a Barème d'annulation séjour et prestations à la demande du client

> Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée : remboursement des sommes versées pour votre prestation ou avoir, avec proposition par le cerza d'une validité.

> Annulation entre 15 et 30 jours avant votre date d'arrivée : le cerza proposera un avoir avec une date de validité, en cas de refus du client les sommes versées seront perdues.

> Annulation entre 7 et 14 jours avant votre date d'arrivée : le cerza conservera les sommes versées soit 50% de la prestation.

> Annulation a mois de 7 jours avant votre date d'arrivée : la totalité de la prestation restera dû au cerza

En cas de non présentation du client ou du nombre de participants annoncé au plus tard 72h avant la date de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Toute annulation doit être adressée au Parc Zoologique CERZA par Email, ou par courrier recommandé avec accusé réception, avec le numéro de devis.

En cas d'annulation par le parc zoologique, un report de date sera proposé au participant sans surcoût. En cas d'indisponibilité, le CERZA restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

5.1.12.b Option annulation lié à un motif impérieux : d'un montant de 15€ elle permet d'annuler la participation d'une personne du groupe (ainsi que son conjoint et ses enfants le cas échéant) à tout moment et d'en obtenir un avoir ou d'en être intégralement remboursé. L'option reste au bénéfice des personnes inscrites au dossier de réservation et concernés par des motifs impérieux de type : Attentat, décès, catastrophe naturelle, incendie, explosion, maladie, accident, hospitalisation, tribunal, catastrophe naturelle, incendie-explosion, dégât des eaux, Mutation-obtention d'un emploi-licenciement, grossesse-adoption, empêchement de trajet.

Le client concerné aura l'obligation de fournir les justificatifs concernés, ainsi qu'une copie de sa carte d'identité en cours de validité, justificatif de domicile de moins de 3 mois, et prévenir de l'annulation par mail ou courrier recommandé avec accusé réception au plus tard le jour du début de prestation au Cerza.

5.2 Animations scolaires et centre de loisirs

5.2.1 Conditions particulières

5.2.1.1. - Participant(s) :

Les prestations s'effectuent pour un groupe scolaire ou de centre de loisirs dans la limite de 40 enfants par animation.

5.2.2 - Leçons Natures

Durée : Les prestations durent entre 45 minutes et 1 heure.

5.2.3 - Cartables Natures

5.2.3.1 Durée : L'animation se faisant en autonomie, sans animateur, il n'y a pas de durée exacte. Cependant le Cartable Nature doit être retourné avant la fermeture du parc à l'accueil ou en boutique du parc.

5.2.3.2 Matériel : L'ensemble du matériel est fourni par le parc : outils, supports pédagogiques, boîtes, marionnettes, plaques en Dibbon, empreintes, poils. Liste et coût de remboursement en cas de perte sont distribués avec le cartable nature le jour de la prestation.

5.3 - Animations groupes et particuliers

5.3.1 Conditions particulières

Age : Il n'y a pas d'âge minimum. Cependant, tout mineur doit obligatoirement être accompagné d'un adulte majeur responsable et doit pouvoir justifier de son âge. L'accompagnateur paiera alors son droit d'entrée au CERZA.

5.3.2 - Rencontres privilèges et animations familiales

5.3.2.1 Durée : La prestation dure une heure.

5.3.2.2 Participant(s) : Les prestations s'effectuent pour un groupe de 6 participants maximum par animation.

5.3.3 Visites guidées et conférences thématiques

5.3.3.1 Durée : La prestation dure une heure.

5.3.3.2 Participant(s) : Les prestations s'effectuent pour un groupe de 40 participants maximum par animation.

5.3.4 Immersions soigneurs

5.3.4.1 - Equipement : Un T-shirt sera fourni au début de l'animation pour distinguer le participant des autres visiteurs.

5.3.4.2- Le participant est responsable de son matériel et de ses vêtements. Le parc zoologique décline toute responsabilité en cas de perte, casse ou vol.

5.3.4.3 – Participant(s) :

5.3.4.3.1 - Un seul participant sera accepté. Il sera accompagné d'un animateur animalier durant toute la prestation. Il est nécessaire d'avoir une bonne condition physique pour effectuer des tâches répétées et porter des charges lourdes.

5.3.4.3.2 - Age : L'âge minimum du participant est de 12 ans. Tout mineur doit obligatoirement être accompagné d'un adulte majeur responsable et doit pouvoir justifier de son âge.

5.3.4.3.3 - Accompagnateur : Il est responsable du mineur tout au long de la durée de la prestation.

Il a un rôle d'accompagnateur et non d'acteur. Il est autorisé à prendre des photos et aider le mineur sur demande de l'animateur animalier sans perturber le déroulement de la prestation.

Un seul accompagnateur est accepté.

5.3.4.4 – Durée : La prestation dure quatre heures

5.3.5 Hors norme en VIP

5.3.5.1 Durée : La prestation dure trois heures.

5.3.5.2 Participant(s) : Les prestations s'effectuent pour un groupe de 15 participants maximum par animation

5.3.6 Expédition en terre insolite

5.3.6.1 Durée : La prestation dure trois heures.

5.3.6.2 Participant(s) : Les prestations s'effectuent pour un groupe de 100 participants maximum par animation

5.3.7 Jeu de Piste

5.3.7.1 Durée : La prestation dure de deux à trois heures.

5.3.7.2 Participant(s) : Les prestations s'effectuent pour un groupe de 100 participants maximum par animation

5.3.8 CERZA Photos Access

5.3.8.1 Matériels : Aucun matériel photographique n'est fourni par le parc zoologique. Les différents déplacements de la prestation se feront à pied et en Safari Train.

5.3.8.2 Participant(s) :

5.3.8.2.1 Un maximum de six participants par session sera accepté. Les participants seront accompagnés par un animateur animalier durant toute la prestation. Il est nécessaire de n'avoir aucune difficulté de mobilité.

5.3.8.2.2 L'âge minimum du participant est de 18 ans.

5.3.8.2.3 L'accès au « CERZA PHOTO ACCESS » est réservé uniquement aux photographes amateurs.

5.3.8.3 – Durée : La prestation dure une journée. La matinée est consacrée aux accès privilégiés

pendant 4 heures 30 minutes accompagné d'un animateur animalier. L'après-midi se déroule en visite libre sur les conseils de l'animateur animalier. La durée du repas est à l'appréciation de chacun.

5.3.8.4 - La réservation est obligatoire : Toute commande de prestation "CERZA PHOTO ACCESS" devra faire l'objet, dans un premier temps, d'une pré-réservation (Formulaire « Préréserver Mon CERZA PHOTO ACCESS 2021 » en ligne sur www.cerza.com).

Une fois le formulaire reçu et les disponibilités étudiées, l'équipe pédagogique du parc zoologique CERZA édite une réservation. Celle-ci n'est effective qu'à compter de la réception du paiement (par chèque ou espèces - envoyée ou sur place).

Le paiement et le bon de réservation signé de la part du participant sont attendus dans les 15 jours qui suivent l'édition de la réservation.

5.3.8.5 - Facturation et règlement : Si le règlement est fait par chèque, il est à libeller à : SAS CERZA. Une facture (ou reçu) de paiement sera donné au participant le jour-J.

5.3.8.7 – Annulation ou Report :

5.3.8.7.a Barème d'annulation séjour et prestations à la demande du client

> Annulation à plus de 30 jours de votre date d'arrivée : remboursement des sommes versées pour votre prestation ou avoir, avec proposition par le cerza d'une validité.

> Annulation entre 15 et 30 jours avant votre

date d'arrivée : le cerza proposera un avoir avec une date de validité, en cas de refus du client les sommes versées seront perdues.

> Annulation entre 7 et 14 jours avant votre date d'arrivée : le cerza conservera les sommes versées soit 50% de la prestation.

> Annulation a mois de 7 jours avant votre date d'arrivée : la totalité de la prestation restera dû au cerza

Pour toute prestation interrompue ou non consommé pour quelque raison que ce soit, la totalité du montant de la prestation réservée sera redevable ou restera acquise au Parc Zoologique CERZA. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

En cas de non présentation du client ou du nombre de participants annoncé il ne sera procédé à aucun remboursement.

Toute annulation doit être adressée au Parc Zoologique CERZA par Email, ou par courrier recommandé avec accusé réception, avec le numéro de devis.

En cas d'annulation par le parc zoologique, un report de date sera proposé au participant sans surcoût. En cas d'indisponibilité, le CERZA restera maître du geste commercial qu'il sera amené le cas échéant à consentir

5.3.8.7.b Option annulation lié à un motif impérieux : d'un montant de 15€ elle permet d'annuler la participation d'une personne du groupe (ainsi que son conjoint et ses enfants le cas échéant) à tout moment et d'en obtenir un avoir ou d'en être intégralement remboursé. L'option reste au bénéfice des personnes

inscrites au dossier de réservation et concernés par des motifs impérieux de type : Attentat, décès, catastrophe naturelle, incendie, explosion, maladie, accident, hospitalisation, tribunal, catastrophe naturelle, incendie-explosion, dégât des eaux, Mutation-obtention d'un emploi-licenciement, grossesse-adoption, empêchement de trajet.

Le client concerné aura l'obligation de fournir les justificatifs concernés, ainsi qu'une copie de sa carte d'identité en cours de validité, justificatif de domicile de moins de 3 mois, et prévenir de l'annulation par mail ou courrier recommandé avec accusé réception au plus tard le jour du début de prestation au Cerza.

5.4 – Prises photographiques

10.2 - Dans le cas de films ou prises photographiques du participant par l'équipe du Parc zoologique CERZA, un accord écrit sera demandé au participant pour la diffusion et l'utilisation de ces images.

5.4.1 – S'il ne souhaite pas concourir au « Challenge Photo », le participant s'engage à fournir au minimum 30 photographies prises le jour de sa venue au « CERZA PHOTO ACCESS » et les envoie via un site 'envoi (comme www.wetransfer.com) ou en envoyant une clé USB ou un CD par courrier mentionnant « CERZA PHOTO ACCESS 2021 ». Ces photographies pourront alors être utilisées par le parc zoologique CERZA.

6 – Les accès privilégiés utilisés lors de la prestation ne seront pas accessibles au participant au cours de sa visite libre.