

## **Article 1 – Généralités**

- Les présentes conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par la SAS Parc Animalier d'Auvergne. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du vendeur, prévaloir contre les conditions générales de vente.
- Dans la SAS Parc Animalier d'Auvergne, le Règlement Intérieur est librement consultable. En cas de non-respect des dispositions du Règlement Intérieur ou du Plan d'Évacuation, 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. Le règlement intérieur est consultable dans ce document à l'article 10.
- Capacité – Tout client de la SAS Parc Animalier d'Auvergne 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.

## **Article 2 – Commande**

Le contenu des offres proposées par la SAS Parc Animalier d'Auvergne est consultable sur le site [www.parcanimalierdauvergne.fr](http://www.parcanimalierdauvergne.fr).

A noter que, la grille tarifaire se décompose en 3 parties selon l'âge du visiteur :

- Les visiteurs âgés de plus de 9 ans
- Les visiteurs âgés de 3 à 9 ans
- Les visiteurs âgés de moins de 3 ans, auxquels s'applique la gratuité de l'entrée au parc.

Afin de permettre au client de connaître les prestations qu'il souhaite acheter avant de les commander et conformément à l'article L 111-1 du code de la consommation, la SAS Parc Animalier d'Auvergne met à disposition les caractéristiques essentielles des prestations sur son site internet [www.parcanimalierdauvergne.fr](http://www.parcanimalierdauvergne.fr). De plus, l'acheteur est tenu comme unique responsable du choix et de l'achat de la prestation. Le Parc Animalier d'Auvergne se réserve le droit de modifier ou changer, sans avis préalable, les différentes prestations présentées sur son site.

### **2.1. Prestations**

#### **2.1.1. Billets :**

- Billet Nature Plein tarif : Billet valable toute l'année aux conditions tarifaires présentes sur le site internet de la SAS Parc Animalier d'Auvergne : [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr)

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

– Billet Nature tarif réduit : Billet valable toute l'année, aux conditions tarifaires présentes sur le site internet la SAS Parc Animalier d'Auvergne : [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr) et réservé exclusivement pour les enfants âgés de 3 à 9 ans le jour de la visite du parc. Une pièce d'identité sera demandée à l'entrée.

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

– Billet Nature Automne / hiver : Billet valable uniquement selon les conditions de saisonnalité indiquées et les conditions tarifaires présentes sur le site internet de la SAS Parc Animalier d'Auvergne : [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr) (l'autre partie de l'année étant considérée comme haute saison, et rentrant de ce fait dans le champ du Billet Nature Plein tarif)

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

– Billet Nature Automne/hiver tarif réduit : Billet valable uniquement selon les conditions de saisonnalité indiquées aux conditions tarifaires présentes sur le site internet de la SAS Parc Animalier d'Auvergne : [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr) (l'autre partie de l'année étant considérée comme haute saison, et rentrant de ce fait dans le champ Billet Nature Plein tarif) et sont réservé exclusivement pour les enfants âgés de 3 à 9 ans le jour de la visite du parc. Une pièce d'identité sera demandée à l'entrée.

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

– Billet Nature visiteur handicapé : Billet valable toute l'année aux conditions tarifaires présentes sur le site internet de la SAS Parc Animalier d'Auvergne : [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr) et avec présentation de la carte Handicapé à l'entrée du parc.

Ces billets sont commercialisés sur notre site internet et au guichet à l'entrée du Parc aux mêmes conditions tarifaires.

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

N.B. : Les billets nature listés ci-dessus incluent 1 euro de don que la SAS Parc Animalier d'Auvergne reverse à des projets de protection de la nature directement sur le terrain. Le Parc soutient 16 projets à travers le monde mais aussi en Auvergne.

### **2.1.2 Passeport annuel**

– Passeport annuel visiteur âgé de de 10 ans et plus : Passeport annuel valable 1 an de date à date aux conditions tarifaires présentes sur le site internet de la SAS Parc Animalier d'Auvergne : [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr). Le passeport avec une photo sera demandé à chaque entrée au parc. Une pièce d'identité sera demandée si la photo est manquante.

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

– Passeport annuel visiteur âgé de 3 à 9 ans : Passeport annuel valable 1 an de date à date aux conditions tarifaires présentes sur le site internet de la SAS Parc Animalier d'Auvergne : [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr). Et sont réservés exclusivement pour les enfants âgés de 3 à 9 ans le

jour de la commande du passeport. Le passeport avec une photo sera demandé à chaque entrée au parc. Une pièce d'identité sera demandée si la photo est manquante.

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

N.B. : Les passeports annuel listés ci-dessus inclut 2 euros de don que la SAS Parc Animalier d'Auvergne reverse à des projets de protection de la nature directement sur le terrain. Nous soutenons 16 projets à travers le monde mais aussi en Auvergne.

### **2.1.3 Autres prestations**

– Soigneur d'un jour : Billet pour une personne et valable un an à compter de la date d'achat. La réservation est obligatoire. Suite à votre achat veuillez adresser un mail à l'adresse [contact@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:contact@parcanimalierdauvergne.fr) pour réserver le jour de votre venue. Le nombre de personne maximal par jour est de deux. La durée de la prestation est d'environ 3h. Cette activité est ouverte à toutes personnes âgées de plus de 6 ans. Les mineurs devant être accompagnés par un adulte (Duo soigneurs animalier d'un jour). Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat.

– Duo Soigneur animalier d'un jour : Billet pour deux personnes et valable un an à compter de la date d'achat. La réservation est obligatoire. Suite à votre achat veuillez adresser un mail à l'adresse [contact@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:contact@parcanimalierdauvergne.fr) pour réserver le jour de votre venue. Le nombre de personne maximal par jour est de deux. La durée de la prestation est d'environ 3h. Cette activité est ouverte à toutes personnes âgées de plus de 6 ans. Les mineurs devant être accompagnés par un adulte (payant). Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable. Seuls les changements de date peuvent être acceptés au plus tard une semaine avant le jour de l'activité, dans la mesure des dates disponibles ou en cas de force majeure.

– Safari famille : Billet valable pour quatre personnes maximum et valable un an à compter de la date d'achat. La réservation est obligatoire avant d'acheter la prestation par mail à l'adresse suivante : [geraldine@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:geraldine@parcanimalierdauvergne.fr). La prestation comprend l'entrée au parc. La durée de la prestation est d'environ 4h, uniquement l'après-midi et en fonction des horaires d'ouverture. Cette activité est ouverte à toutes personnes âgées de plus de 3 ans. Les mineurs devant être accompagnés par un (payant). Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable. Seuls les changements de date peuvent être acceptés au plus tard une semaine avant le jour de l'activité, dans la mesure des dates disponibles ou en cas de force majeure.

– Journée VIP : Billet valable pour quatre personnes maximum et valable un an à compter de la date d'achat. La réservation est obligatoire avant d'acheter la prestation par mail à l'adresse suivante : [geraldine@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:geraldine@parcanimalierdauvergne.fr). La prestation comprend les entrées au parc,

et la restauration le midi. La durée de la prestation est d'environ 6h. Cette activité est ouverte à toutes personnes âgées de plus de 3 ans. Les mineurs devant être accompagnés par un adulte (payant). Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable. Seuls les changements de date peuvent être acceptés au plus tard une semaine avant le jour de l'activité, dans la mesure des dates disponibles ou en cas de force majeure.

– Week end VIP : Billet valable pour six personnes maximum et valable un an à compter de la date d'achat. La réservation est obligatoire avant d'acheter la prestation par mail à l'adresse suivante : [geraldine@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:geraldine@parcanimalierdauvergne.fr). La prestation comprend les entrées au parc, et la restauration le midi. La durée de la prestation est de deux journées complètes en fonction des horaires d'ouvertures. Cette activité est ouverte à toutes personnes âgées de plus de 3 ans. Les mineurs devant être accompagnés par un adulte (payant). Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable. Seuls les changements de date peuvent être acceptés au plus tard une semaine avant le jour de l'activité, dans la mesure des dates disponibles ou en cas de force majeure.

– Nourrissages privés loups et girafes : Billet à acheter le jour-même de la venue au Parc, 5€ par personne, limité à 15 personnes par jour pour chaque activité. Cette activité est ouverte à toutes personnes âgées de plus de 3 ans. L'activité dure environ 15 min. Si les animaux ne viennent pas au nourrissage, un avoir sera donné aux participants à l'accueil du montant du nourrissage privé non effectué. Les mineurs doivent être accompagnés par un adulte (payant).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable sauf en cas de force majeure.

- Séminaire et arbre de Noël :

Un acompte de 30% est demandé pour réserver un séminaire ou un arbre de Noël. L'acompte n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable, sauf en cas de force majeure.

#### **2.1.4. Stages vacances**

Les stages vacances sont réservés aux enfants ayant entre 10 et 12 ans, et 13 et 15 ans aux conditions tarifaires présentes sur le site internet. Les périodes de stages sont segmentées en fonction de la tranche d'âge. La réservation est obligatoire à l'adresse suivante : [geraldine@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:geraldine@parcanimalierdauvergne.fr). La prestation comprend également la demi-pension, sans hébergement.

Un stage vacances peut accueillir 12 enfants maximum et 6 enfants minimum. Si les 6 inscriptions ne sont pas atteintes, la SAS Parc Animalier d'Auvergne se réserve le droit de reporter ou d'annuler le stage.

Le paiement s'effectue uniquement après validation du service pédagogie du Parc Animalier d'Auvergne.

Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable. Seuls les changements de date peuvent être acceptés au plus tard une semaine avant le jour de l'activité, dans la mesure des dates disponibles ou en cas de force majeure.

#### **2.1.5. Vacances insolites**

Les vacances insolites sont ouvertes à tous à partir de 8 ans. Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte (payant). Les périodes disponibles sont indiquées sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr). La réservation est obligatoire à l'adresse suivante : [geraldine@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:geraldine@parcanimalierdauvergne.fr). La prestation comprend également la demi-pension, sans hébergement.

Les vacances insolites sont possibles par groupe de 12 personnes maximum et 6 personnes minimum. Si les 6 inscriptions ne sont pas atteintes, la SAS Parc Animalier d'Auvergne se réserve le droit de reporter ou d'annuler.

Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [www.parcanimalierdauvergne.fr](http://www.parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable. Seuls les changements de date peuvent être acceptés au plus tard une semaine avant le jour de l'activité, dans la mesure des dates disponibles ou en cas de force majeure.

#### **2.1.5. Rencontres privilèges**

Activité proposée pour 2 personnes maximum. Le prix par personne inclut le billet d'entrée au parc. La durée de l'activité est d'environ 30 minutes. La réservation est obligatoire à l'adresse suivante : [geraldine@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:geraldine@parcanimalierdauvergne.fr). Avant d'acheter le billet, prendre rendez-vous au moins un mois avant. Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte (payant).

Les conditions tarifaires sont consultables sur le site internet [www.parcanimalierdauvergne.fr](http://www.parcanimalierdauvergne.fr).

Ce produit n'est pas remboursable après achat. Toute réservation est définitive et ne peut donc pas être annulée, même en cas de météo défavorable. Seuls les changements de date peuvent être acceptés au plus tard une semaine avant le jour de l'activité, dans la mesure des dates disponibles ou en cas de force majeure.

#### **2.2. Effet de la commande**

La commande est ferme et définitive pour l'acheteur qui ne peut ni annuler ni modifier cette dernière.

Les commandes conclues au guichet donnent un accès immédiat au Parc et ne peuvent être utilisées ultérieurement.

Les billets ne sont ni remboursables, ni échangeables.

Les passeports annuels sont nominatifs et ne sont donc pas cessibles.

### **Article 3 – Prix**

Tous les prix sont affichés en Euros. La TVA est toujours comprise.

Les prix sont déterminés en fonction du tarif en vigueur le jour de la réservation.

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 [geraldine@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:geraldine@parcanimalierdauvergne.fr)

### **Article 4 – Modalités de paiement**

- Au guichet : le règlement s'effectue au moment de la commande par carte bancaire, espèce, chèques bancaires, chèques vacances
- En ligne : le règlement s'effectue au moment de la commande par carte bancaire uniquement selon la procédure sécurisée prévue à cet effet sur le site internet [parcanimalierdauvergne.fr](http://parcanimalierdauvergne.fr)

### **Article 5 – Réclamations**

Toute réclamation doit être adressée par mail à l'adresse [contact@parcanimalierdauvergne.fr](mailto:contact@parcanimalierdauvergne.fr) au maximum 8 jours après la date de la visite.

Aucun remboursement ni échange ne sera fait à la boutique.

### **Article 6 – Droit de rétractation**

Article L 221-28 du code de la consommation : « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services [...] ou d'activité de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

## **Article 7 – Responsabilité**

Le Parc Animalier d’Auvergne 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.

Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu’il pourrait causer à l’occasion de sa présence dans le Parc Animalier d’Auvergne, que ce soit à l’égard du personnel et/ou de la clientèle du parc, à l’égard de tout matériel mis à disposition du client par le Parc Animalier d’Auvergne, ou à tout animal.

Le Parc Animalier d’Auvergne 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.

## **Article 8 – 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 Animalier d’Auvergne, 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, pour les parties, l’exécution de leurs obligations réciproques.

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.

## **Article 9 – Informatiques 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 Animalier d’Auvergne en son Siège.

## **Article 10 – Règlement intérieur**

Le présent règlement s’applique à tout visiteur du Parc Animalier d’Auvergne. Les personnes ou groupes ne respectant pas le règlement intérieur seront invités à quitter le Parc immédiatement sans un quelconque dédommagement.

## **A – Ouverture**

Le Parc Animalier d’Auvergne est ouvert tous les jours, toute l’année. Pour les horaires et les tarifs rendez-vous sur cette page : [Horaires et tarifs](#)

Selon la météo (forts intempéries, neige, gel...) les horaires peuvent être modifiés (le parc peut ne pas ouvrir fermer plus tôt...). En cas de nécessité technique ou de sécurité, l’accès à certaines parties du Parc peuvent être interdites. Le Parc peut fermer sans préavis pour ces mêmes raisons.

Le public n’est pas autorisé à avoir accès aux locaux de service et aux zones en travaux.

Les enfants de moins de 18 ans ne pourront accéder au Parc sans être accompagnés d’un adulte responsable, en dehors d’activités organisées par le Parc (stage vacances).

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans le Parc pour des raisons d’hygiène et de sécurité.

Toute sortie du Parc sans le ticket d’entrée ou le tampon du Parc est définitive : gardez le ticket ou faites-vous tamponner le poignet pour accéder à votre voiture et revenir !

## **B – Respect d’autrui**

Les visiteurs doivent porter une tenue correcte (ne pas marcher pied nu, pas de torse nu...) et adopter un comportement décent (ne pas crier, rester calme...).

Il est interdit de fumer dans les bâtiments et abris du Parc (boutique, restaurant, bâtiment animalier, abri pédagogique...).

Il est interdit de cueillir ou de détériorer les végétaux du Parc.

Afin de maintenir le lieu propre, il est interdit de jeter ses déchets par terre ou dans les enclos.

La Direction se réserve le droit de refuser l’entrée à toute personne ou groupe ne respectant pas ces consignes ou d’en exclure immédiatement les personnes concernées.

## **C – Pour les groupes**

Les groupes visitent le Parc sous l’entière responsabilité de leurs accompagnateurs, qui doivent en assurer la surveillance et la sécurité. Aucun groupe d’enfants ou d’adolescents n’est autorisé à se promener seul. En cas de débordements ou de non-respect du présent règlement la Direction se réserve le droit d’en exclure immédiatement les personnes concernées.

## **D – Dans les enclos d’immersion**

Il est demandé aux visiteurs de respecter un minimum de silence et de calme dans les enclos d’immersion. Les animaux sont sensibles aux agitations et ont besoin de calme pour leur bien-être. En cas de non-respect de cette consigne pour nos animaux, le personnel se réserve le droit de fermer les enclos d’immersion à tout moment.

## **E – Respect des animaux**

Il est demandé aux visiteurs d’adopter un comportement compatible avec le bien-être des animaux.

Il est formellement interdit de provoquer les animaux.

Il est interdit de jeter des objets aux animaux.

Il est interdit d’effrayer les animaux en frappant sur les vitres, en faisant du bruit ou en poursuivant ceux vivant en liberté.

Il est interdit de les déranger, de les exciter, et de les tourmenter.

Il est strictement interdit de nourrir les animaux en dehors de la nourriture vendue par le Parc Animalier d’Auvergne, et en respectant les consignes données imposées par le Parc il est formellement interdit d’attraper, de porter n’importe quel animal, y compris de la ferme pédagogique.

## **F – Interdictions diverses**

Il est interdit :

- de cueillir des fleurs, de marcher ou pique-niquer en dehors des tables prévues à cet effet.
- d’arracher les branches, d’endommager les arbres, les plantations ainsi que les installations
- de lancer des pierres, des papiers ou tous autres objets dans les bassins, enclos, cages etc...
- de jeter dans les allées ou sur les pelouses des papiers, des emballages, des mégots ou tous autres objets
- de franchir les barrières de sécurité
- de s’asseoir sur les barrières de sécurité ou sur les murets délimitant les enclos – de pénétrer dans les locaux de services

## **G – Consignes de sécurité**

Les animaux sauvages représentent un danger (morsures, griffures...), notamment à toute personne qui tenterait de les toucher ou de pénétrer dans son espace vital et peuvent éventuellement représenter un danger de mort.

Il est interdit de courir, de sortir des allées de visite, de franchir les barrières de sécurité, de pénétrer dans les locaux réservés au service, de pénétrer dans les enclos, de se pencher ou d'asseoir les enfants sur les garde-corps, de traverser les espaces verts pour accéder aux grillages des enclos, de grimper aux arbres, d'escalader les clôtures...

La destruction, le vol, la mutilation ou la dégradation intentionnelle des constructions, plantations, et autres objets constituent un délit.

Durant toute la visite, les enfants sont sous l'entière responsabilité des adultes accompagnants.

Il est interdit d'introduire des armes, objets et produits dangereux dans l'enceinte du Parc. Certains jouets, comme par exemple ceux en forme d'armes, les bâtons, les ballons, les trottinettes, les vélos et les rollers sont interdits.

Il est interdit d'utiliser des instruments sonores, quels qu'ils soient.

## **H – Prise de vue commerciale**

Toute prise de vue photographique et/ou vidéo faisant l'objet d'une exploitation commerciale doit recevoir l'autorisation expresse et préalable de la Direction du Parc Animalier d'Auvergne.

## **I – Perte de biens ou vol**

Le Parc Animalier d'Auvergne décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de biens.

Les objets ramenés par les visiteurs ou trouvés par le personnel sont conservés un mois au chalet d'accueil.

Tout bien qui tomberait dans un enclos doit immédiatement faire l'objet d'un avertissement auprès du personnel. Il peut être retiré ou détruit si cela présente un risque pour le Parc ou l'animal.

## **J – Adhésion au règlement**

Le fait de pénétrer dans le Parc entraîne pour le visiteur pleine et entière adhésion au présent règlement affiché aux entrées et dans le Parc, dont les stipulations lui sont opposables.