

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE NIGHT EXPERIENCE

### **I. DISPOSITIONS LIMINAIRES**

L'article L.121-21-8 12° du code de la consommation 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 : 07.50.55.24.83. Email: lodges@zoo-bordeaux-pessac.com

« Site » : site Internet situé à l'adresse URL suivante : <https://night-experience.com>

Au sein du Zoo de Bordeaux 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. Email : lodges@zoo-bordeaux-pessac.com

### **GENERALITES**

1. Les présentes CGV s'appliquent à toute commande passée par Internet, par téléphone, par mail d'un ou plusieurs produits touristiques souscrits par le client sur le site Internet du Zoo de Bordeaux Pessac et/ou de Night Experience. 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.
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.
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.
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. Les commandes sont soumises aux CGV et au règlement intérieur de Night Experience et du Zoo de Bordeaux Pessac.
2. 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.

3. 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.
4. 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.
5. Le client a la garantie que son compte bancaire sera débité une fois par Night Experience via son site de paiement sécurisé : 100% du montant total lors de la réservation.
6. 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.
7. 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.

## **II. 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 100% de la commande au moment de la réservation.

## **III. MODIFICATION OU ANNULATION DU SEJOUR PAR LE CLIENT**

La modification des personnes participantes au séjour, de l'hébergement ou des dates du séjour sont possibles jusqu'à 30 jours avant la venue des clients, 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 le délai de 30 jours avant la nuitée, 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 : 30% du montant total perçu sera conservé. Donc remboursement de 70% du montant total de la réservation.
- **Annulation à moins de 30 jours** de votre date d'arrivée : le montant total des prestations commandées est conservé, soit 100 % du montant du séjour. Donc aucun remboursement n'est possible.
- **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.

### **ASSURANCE ANNULATION**

Pour votre réservation de séjour, les sommes versées n'étant pas remboursées en cas d'annulation, nous vous recommandons de souscrire à une assurance annulation. Vous pouvez le faire auprès d'une compagnie d'assurances de votre choix. Nous déclinons toute responsabilité liée à cette assurance annulation.

#### **IV. ANNULATION DE VOTRE SEJOUR ET PRESTATIONS PAR NIGHT EXPERIENCE**

1. En cas d'alerte météo, avec des événements extérieurs annoncés, indépendants de notre volonté tels intempéries, tempêtes ou orages, incendies... la direction du Zoo de Bordeaux Pessac et de Night Experience se réserve le droit d'annuler votre séjour pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, 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 seront remboursées mais aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.
2. L'accès au Zoo de Bordeaux Pessac compris dans la prestation de nuitée ne pourra donner lieu à aucun avantage particulier sur les prestations gratuites ou payantes proposées par le zoo. 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.
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 de 100€. Pour le lodge « Lions » il en sera de même pour le sauna, une somme forfaitaire de 100€.

#### **V. TARIFS**

Les descriptifs des produits touristiques présentés sur le site <https://night-experience.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. Il est précisé que les taxes de séjours ne sont pas comprises dans les prix des nuitées achetées en ligne. Elles seront à payer au check-out.

#### **VI. COMPORTEMENTS**

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, veillez à ne pas claquer les portes ni à faire de bruit, particulièrement entre 22H00 et 8H00, dans les hébergements 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 lodge 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 Night Experience se réserve le droit d'exclure toute personne en état d'ébriété.

Les lodges sont des lieux 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. 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.

## **VII. CAPACITE DES HEBERGEMENTS**

Le nombre de personnes mentionné par lodge 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.

## **VIII. ENFANTS**

La présence dans les lodges 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 certain lodge peuvent présenter pour les enfants les plus jeunes. En cas de non-respect de ces règles, Night Experience se réserve le droit d'en interdire l'accès et ceci sans aucun remboursement des prestations réservées.

Un enfant de -3ans compte pour 1 personne dans le décompte de la capacité du lodge.

## **IX. ANIMAUX**

Nos amis les animaux de compagnie quel qu'ils soient ne sont pas admis dans nos lodges ainsi que dans l'ensemble du zoo.

## **X. CONDITIONS D'ACCES AU LODGES ET AU PARC**

**1.** Vous pouvez entrer et sortir du lodge 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 lodge ne sont plus possibles 15 min avant la fermeture du zoo aux clients sauf en cas de force majeure (vous référez aux horaires d'ouvertures notées sur la brochure du Zoo et/ou du site internet <https://zoo-bordeaux-pessac.com>). 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.

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

**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.

**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.

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

## **XI. 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 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. Si le montant des réparations et/ou remise en état dépassait le montant du dépôt de garantie, le complément serait dû et réclamé par Night Experience auprès des clients du lodge.

## **XII. 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.

## **XIII. RESPONSABILITES**

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.

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 ou les lodges 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.

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.

## **XIV. RECLAMATION**

Tout incident survenu sur le site du Zoo de Bordeaux Pessac et de Night Experience 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 [lodges@zoo-bordeaux-pessac.com](mailto:lodges@zoo-bordeaux-pessac.com) pour les séjours en lodges ou pour la visite du zoo, 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).

## **XV. LITIGES**

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

## **XVI. LOI APPLICABLE, RECLAMATIONS**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

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 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.

## **XVII. 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 extérieurs des Lodges sont placés sous vidéosurveillance par la direction du zoo 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 28 jours après leur enregistrement). Aucune caméra de vidéosurveillance ne peut filmer dans les lodges ou les terrasses des lodges.

## **XVIII. 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. 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 [lodges@zoo-bordeaux-pessac.com](mailto:lodges@zoo-bordeaux-pessac.com) en y joignant une copie de votre pièce d'identité.

## **XIX. INFORMATIONS PRATIQUES POUR VOTRE SEJOUR**

### **POUR PRÉPARER 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 l'ouverture du zoo (vous référez aux horaires d'ouvertures notées sur la brochure du zoo et/ou du site internet <https://zoo-bordeaux-pessac.com>) pour profiter du zoo et aux autres activités, votre installation dans l'hébergement s'effectuant quant à elle à partir de 16h et au plus tard 18h.

### **ARRIVÉE TARDIVE**

En cas d'arrivée tardive, il est impératif de prévenir nos services au 05 57 89 28 10/07 50 55 24 83 :

- 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.

Toute arrivée tardive de plus de 30min après la fermeture du parc fera l'objet d'une facturation supplémentaire de 100€. Aucune arrivée tardive ne peut dépasser plus de 2h la fermeture du parc.

### **STATIONNEMENT**

MAJ 26/09/24

Une place de parking est réservé aux clients des lodges. Les véhicules ne sont pas autorisés à pénétrer au sein du zoo. 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 dans le parc.

#### DÉPART

Le jour de votre départ, les lodges doivent être libérés au plus tôt à 10h et au plus tard à 10h30. 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 pour les dernières formalités.

#### **XX. COORDONEES**

« NIGHT EXPERIENCE » : Night Experience SAS au capital de 1000 euros, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n° 853 145 019. Numéro de téléphone : 07.50.55.24.83 ; Email : lodges@zoo-bordeaux-pessac.com