

Sommaire

Préambule	3
1. Objet.....	3
Généralités	3
2. Champ d'application.....	3
2.1 La commande	3
2.1.2 Modalité de passation de commande et données clients	4
2.2 Traitement - Modifications de la commande.....	7
2.3 Les produits	7
2.4 Disponibilité des produits.....	8
Prix et prestations	8
3. Le prix et participation aux frais de port	8
3.1 Prix des billets.....	9
3.2 Prestations.....	9
3.2.1 Billets	9
3.2.2 Pass annuel.....	10
3.2.3 Autres prestations	10
Modalités de paiement	11
4. Le paiement des commandes.....	11
4.1 Modalités / Validation de Paiement.....	11
4.1.1 Sécurité de la transaction.....	11
4.1.2 Paiement par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard acceptées en France).....	11
4.1.3 Paiement par chèque	12
4.2 Facturation	12
Livraison.....	13
5. La livraison	13
5.1 Modalité de Livraison	13
5.1.1 Pour la billetterie individuelle	13
5.1.2 Pour les produits	13
5.2 Délais de livraison.....	13
5.3 Réception de la commande / Transfert de risques	14
5.4 Réserve de propriété.....	14
Droit de rétractation	15
6. Le droit de rétractation / annulation – Modalités de retour	15

6.1 Le droit de rétractation	15
6.1.1 Pour les produits	15
6.1.2 Pour les prestations de service.....	15
6.1.3 Annulation pour les clients consommateurs et la billetterie individuelle	16
6.1.4 Annulation et modification pour les scolaires, Centres de loisirs et colonies de vacances, accueils spécialisés.	16
6.1.5 Annulation pour les Groupes CSE et assimilés, professionnels.....	17
6.1.6 Pour l'ensemble des clients.....	17
6.2 Restriction au droit de Rétractation.....	18
6.3 Modalités de retour.....	18
6.4 Remboursement.....	19
Garantie.....	19
7. Garanties légales et Garantie Contractuelle	19
7.1 Garanties Légales.....	19
7.2 Garantie Contractuelle	20
7.3 Modalités de mise en œuvre des garanties	21
8. Service Client	21
9. Propriété intellectuelle.....	22
10. Responsabilité – Force Majeure.....	22
11. Informations nominative	23
12. Indivisibilité	24
13. Droit applicable et compétence	24

Préambule

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations de l'Espace Rambouillet (ci-après dénommé ER) et ses Clients (personnes physiques consommateurs et professionnels) dans le cadre de la vente de produits et services.

Généralités

2. Champ d'application

Les présentes conditions couvrent la vente des produits et services (ci-après dénommés L'Offre) proposés au guichet du Parc, dans sa boutique, dans ses restaurants, sur le site internet qu'elle exploite <https://www.espacerambouillet.fr> (ci-après dénommé le site ER) ainsi que par son service commercial.

Le site www.espacerambouillet.fr est la propriété de la société SAS Rambouillet Nature, dont le siège social est situé route du coin du Bois – 78120 SONCHAMP, au capital de 2 700 000 €, Versailles 921 511 887, N° TVA FR74921511887

Les conditions applicables sont celles en vigueur sur le Parc et sur le Site au moment de la passation de la commande. L'ER se réserve la faculté de modifier, sans préavis et à tout moment les présentes CGV, les modifications étant alors applicables à toutes les commandes postérieures à ces modifications.

Toute commande de produits et services inhérentes à l'Offre implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV. En conséquence, toute commande passée par le Client ne pourra être définitivement validée qu'après acceptation expresse, sans restriction ni réserve, des présentes CGV.

Conformément aux dispositions de l'article 1369-1 du Code civil, les présentes CGV peuvent être conservées par toute personne visitant le site, par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent par ailleurs être reproduites par le Client, par le moyen de leur impression.

2.1 La commande

2.1.1 Capacité de passer commande

Est Client consommateur, au titre des présentes CGV, toute personne physique, âgée d'au moins 18 ans, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et disposant de la capacité juridique de passer commande sur le site internet ou au guichet. En conséquence, le Client, personne physique, garantit avoir la pleine capacité juridique pour procéder à la commande sur le site internet ou guichet et adhérer aux présentes CGV.

Est Client professionnel, au titre des présentes CGV, toute personne morale, qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ou associative, caritative, sportive, institutionnelle, scolaire, extra-scolaire, périscolaire et disposant de la capacité juridique de passer commande. En conséquence, le Client professionnel garantit avoir la pleine capacité juridique pour procéder à la commande d'un produit ou service de notre Offre et adhérer aux présentes CGV.

2.1.2 Modalité de passation de commande et données clients

Préalablement à la première commande, le Client accepte de fournir certaines informations permettant la gestion de la commande et de la livraison et notamment,

- pour les Clients consommateurs ses nom et prénom, son ou ses adresses postales, son adresse électronique nécessaire à la confirmation de la commande, son ou ses numéros de téléphone ;
- pour les Clients professionnels Raison sociale, adresse, tel, email, nom, prénom et qualité du représentant de la société en capacité juridique de procéder à la commande, Extrait Kbis, n° Siret N° TVA intracommunautaire lorsque nécessaire.

En acceptant les CGV, le Client autorise ER à collecter et utiliser les données fournies pour le suivi de la commande, pour la relation clientèle. Lors de la commande, le Client est tenu de vérifier l'exactitude des informations ci-dessus et le cas échéant de les corriger. L'ensemble des informations d'un Client est modifiable conformément au RGPD. Le client disposera à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'oppositions à ses données personnelles en écrivant à contact@espace-rambouillet.fr.

Ces informations personnelles sont modifiables en permanence et à tout moment par le Client.

Le coût d'utilisation pour le Client afin de passer une commande sur le site est son coût de connexion à internet et éventuellement les frais financiers liés à sa commande.

ER ne saurait en aucun cas être responsable d'erreurs de saisie par le Client, ni de leurs éventuelles conséquences et notamment des retards ou erreurs de livraison. Dans ce cas, les frais engendrés par une éventuelle réexpédition seront à la charge du Client.

Le Client prend connaissance des CGV et en accepte les termes lors du passage de la commande.

2.1.2.1 Pour les clients consommateurs et la billetterie individuelle

La date de validité est indiquée sur chaque titre d'entrée (billet journée, Pass annuel, billet événement, ...) Une pièce d'identité et/ou un justificatif pourront être demandés à l'entrée du parc pour justifier du tarif. A défaut de présentation de ceux-ci, le tarif « plein tarif » sera appliqué.

Dans le cadre des événements à jauge, des offres spécifiques Anniversaire, fauconnier d'un jour, ... toute réservation reste sous réserve de disponibilité et fera l'objet d'un contrat ou billet émis sur le site, validé par ER et transmis par courrier ou mail dans un délai minimum de 7 jours avant la date de l'événement. ER se réserve la possibilité de modifier ses réservations pour quelques raisons que ce soit en ayant soin de prévenir par mail les Clients sans qu'aucune compensation soit exigée.

2.1.2.2 Pour les clients professionnels : groupes, CSE et assimilés, professionnels, scolaires et périscolaires, centres de loisirs, colonies de vacances et accueils spécialisés.

Les tarifs Groupes (entrées) sont accordés pour un minimum de 20 personnes payantes et font l'objet d'une facturation unique, sur réservation écrite. La réservation permet l'entrée de droit mais en aucun cas une garantie de place assise pour les démonstrations en vol des rapaces ou l'accès aux différentes visites et animations du parc. Aucune entrée n'est remboursée ni revue sur le plan tarifaire pour une raison liée aux conditions climatiques ou à l'annulation exceptionnelle des démonstrations, animations ou visites, sous réserve des dispositions légales applicables.

Sous réserve de nos disponibilités, tout type de visite, avec ou sans activité complémentaire (visite guidée, atelier pédagogique, teambuilding, ...) doit faire l'objet d'un devis transmis par l'Espace Rambouillet. La réservation devient ferme après acceptation du devis par le Client, matérialisée par le retour du devis dûment signé, pour les établissements, revêtu du cachet lorsqu'il est utilisé. Le devis signé doit être retourné au minimum 3 semaines avant la date choisie (1 semaine pour les visites libres uniquement), sous réserve des disponibilités de l'Espace Rambouillet. Pour les scolaires et périscolaires uniquement, aucun règlement anticipé n'est exigé lorsque le montant total du devis est inférieur à 2 000 € TTC, sauf conditions particulières expressément mentionnées sur le devis. Lorsque le montant total du devis scolaire ou périscolaire est égal ou supérieur à 2 000 € TTC, un règlement partiel préalable est exigé ; son montant, son échéance et ses modalités sont précisés sur le devis. Le solde est facturé le jour de la visite. Pour les autres catégories de groupes et professionnels, les modalités de règlement sont celles prévues au devis et aux dispositions qui leur sont applicables dans les présentes CGV.

Les horaires des visites et activités seront communiqués à titre indicatif et confirmés selon l'organisation du parc. Pour les scolaires et périscolaires, toute demande de modification, d'annulation ou de report est soumise aux conditions prévues à l'article 6.1.4. Pour les autres catégories de groupes et professionnels, les conditions prévues à l'article 6.1.5 ou, le cas échéant, les conditions particulières du devis s'appliquent.

2.1.2.3 Billetteries partenaires (revendeurs, CSE, ...)

Une convention de partenariat doit être signée au préalable entre les 2 parties avant toute commande de billetterie (billets physiques, numéros de série, e-billet, ...). Seul un bon de commande dûment complété aura valeur contractuelle pour l'obtention de la billetterie physique, des numéros de série ou de l'accord de mise en vente des billets. La signature d'un accord avec des partenaires, ne pourra en aucun cas modifier les CGV. Ces CGV prévalent sur toute autre version ou tout autre document édité.

Conditions particulières applicables aux CSE :

Dans le cadre des commandes réalisées par les CSE, les billets sont vendus exclusivement :

- pour l'offre « CSE classique », par lot minimum de vingt (20) billets ;
- pour l'offre « CSE premium », par lot minimum de cinquante (50) billets.

Les billets vendus dans ce cadre sont valables pendant la saison 2026, conformément aux conditions et dates de validité mentionnées sur lesdits billets, et selon les jours et horaires d'ouverture du parc.

Il est expressément précisé que certains événements organisés par l'Espace Rambouillet, et notamment l'événement « Les Esprits de la Forêt », font l'objet de conditions tarifaires spécifiques.

En conséquence, toute personne se présentant pendant la période de l'événement « Les Esprits de la Forêt » avec un billet CSE saison 2026 devra s'acquitter, sur place, d'un complément tarifaire correspondant à la différence entre le tarif du billet CSE présenté et le tarif applicable pendant l'événement, afin de pouvoir accéder au parc. À défaut de règlement de ce complément tarifaire, l'accès au parc pourra être refusé.

À l'issue de la saison 2026, les billets non utilisés pourront faire l'objet d'une reprise sous forme d'avoir, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

- la déclaration des billets non utilisés devra impérativement être adressée à l'Espace Rambouillet avant le 15 décembre 2026 inclus ;
- la reprise sera limitée à un maximum de dix (10) billets pour les CSE relevant de l'offre « CSE classique » et à un maximum de vingt-cinq (25) billets pour les CSE relevant de l'offre « CSE premium » ;
- l'avoir correspondant sera émis exclusivement en valeur (montant équivalent), et ne pourra être utilisé que pour l'acquisition de billets pour la saison suivante.

L'avoir ainsi émis ne pourra en aucun cas donner lieu à remboursement, ne pourra être fractionné, ni converti en numéraire, et ne pourra être utilisé que conformément à sa destination telle que définie ci-dessus.

Au-delà des limites précitées, ou en cas de déclaration transmise après le 15 décembre 2026, aucun billet non utilisé ne pourra donner lieu à remboursement, échange ou émission d'avoir.

Pour les achats réalisés chez nos partenaires, les Clients devront se rapprocher du partenaire pour consulter et voir les CGV applicables. Toutefois, elles ne pourront pas prévaloir sur celles éditées par ER et engager la responsabilité d'ER.

2.1.2.4 Restaurant / foodtruck

Les jours d'ouverture et de fermeture ainsi que les horaires du restaurant et foodtruck sont communiqués sur le Site ER. Ils restent susceptibles d'être modifiés par la direction à tout moment,

sans la nécessité d'une information spécifique. L'accès au restaurant / foodtruck pour déjeuner nécessite l'acquittement d'un titre d'entrée à l'ER. Les repas sont pris soit en salle soit en extérieur.

L'achat d'un repas ne garantit pas une place assise au sein du restaurant ou sous les tentes prévues à cet effet. Les repas et pique-niques sont à consommer sur les aires prévues à cet effet et dédiées spécifiquement.

Sous réserve de disponibilité tout type de réservation pour des groupes (de + de 20 personnes) doit faire l'objet d'une demande auprès du service commercial et fera l'objet d'un contrat rempli au minimum 3 semaines avant la date de prestation. Les modifications ou annulations doivent se faire dans un délai d'au moins 15 jours avant la date de la prestation. Passé ce délai, la réservation ne pourra en aucun cas être reportée ou modifiée. Le non-respect de ces conditions entraînera la facturation du nombre de couverts réservés mais non consommés.

2.2 Traitement - Modifications de la commande

Sauf disposition relative au droit de rétractation exercé par le Client, toute commande confirmée constitue une vente ferme et définitive. En conséquence, toute demande de modification faite par le Client est soumise à l'acceptation écrite d'ER. De sa seule initiative, ER peut apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique prévues à l'article R132-2-1 du Code de la consommation. Il est rappelé qu'aux termes de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'acheteur ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (spectacles) qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Conformément aux dispositions de l'article L 122-1 du Code de la consommation, ER se réserve le droit de refuser toute Commande pour motif légitime, notamment en cas de problèmes de paiement, problèmes de livraison à raison d'informations incomplètes et/ou imprécises fournies par le Client, de commandes anormalement élevées par rapport aux commandes habituellement passées par les Clients ou de commandes passées de mauvaise foi.

ER se réserve le droit de demander au Client, un justificatif d'identité, de domicile (facture EDF, quittance, téléphone...), et pour les Clients professionnels un extrait Kbis de moins de 3 mois lorsque le montant ou le contenu de la commande le justifie.

2.3 Les produits

ER décrit sur ses panneaux d'affichage, sur le site internet ER et via des devis réalisés par le service commercial, les caractéristiques essentielles des produits et services proposés à la vente.

Les offres de produits sont valables tant qu'elles figurent sur les panneaux, le site internet ER.

Toutefois, les devis réalisés par le service commercial ne sont valables que pour 3 mois et restent

modifiables à la hausse comme à la baisse afin de prendre en compte l'évolution des conditions économiques des principaux composants du marché/offre.

Pour des raisons techniques les caractéristiques réelles des produits peuvent parfois légèrement différer, en fonction des contraintes du moment.

Le Client est invité à prendre connaissance du règlement intérieur, des notices d'emploi ou de toute autre information jointes au produit ou portées sur le produit ou son emballage, notamment les informations liées, aux éventuelles précautions d'emploi, aux conditions et restrictions d'utilisation, à l'entretien.

2.4 Disponibilité des produits

Les produits et services sont proposés à la vente sur des périodes définies et livrés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité des ou d'une partie des produits ou services commandés, une information spécifique leur sera communiquée, ouverture de nouvelle date, un délai d'approvisionnement, indisponibilité des offres sans qu'aucune compensation soit exigée.

En cas de commande d'un produit indisponible, ER en informera le Client par e-mail, dès connaissance de cette indisponibilité et le cas échéant du délai sous lequel le ou les produits ou services seront disponibles.

Le Client pourra annuler totalement ou partiellement sa commande ou accepter un produit d'une qualité et d'un prix équivalent proposé par ER.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité définitive d'un ou plusieurs produits commandés, de refus du Client d'attendre la disponibilité du ou des produits, du refus du Client d'un produit de remplacement, le compte bancaire du Client ne sera débité que du montant des produits ou services commandés et expédiés, ainsi que du montant des frais de port liés à la livraison.

Dans l'hypothèse où le compte du Client aurait préalablement été débité de l'intégralité du montant de la commande initiale, un remboursement équivalent au montant des produits non livrés et des frais de port associés moins les frais financiers des transactions réalisées sur le site serait effectué sous 30 jours à compter de l'indisponibilité définitive du produit, ou du refus du Client du produit de remplacement, ou de l'annulation de la commande par le Client.

Prix et prestations

3. Le prix et participation aux frais de port

Pour les Clients consommateurs, les prix de vente affichés sur les panneaux d'affichage au sein du parc et sur le Site s'entendent en Euros, toutes taxes comprises (TTC).

Le prix de vente ne comprend pas les frais de port ou les frais financiers des transactions en ligne à la charge du Client, en supplément du prix du produit affiché sur le site (frais, etc).

Toute commande sera facturée toutes taxes comprises (TTC).

Pour les Clients professionnels, les prix de vente affichés sur les panneaux d'affichage au sein du parc, sur le Site ou adressés sur les devis établis par le service commercial s'entendent en Euros, hors taxes comprises (HTC).

Le prix de vente ne comprend pas les frais de port à la charge du Client, en supplément du prix du produit affiché sur le site.

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

- Les visiteurs âgés de plus de 12 ans
- Les visiteurs âgés de 3 à 11 ans
- Les visiteurs âgés de moins de 3 ans, auxquels s'applique la gratuité de l'entrée au parc (sauf pour les groupes constitués majoritairement d'enfants de moins de 3 ans ces derniers devront s'acquitter d'un tarif d'entrée spécifique).

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, l'ER met à disposition les caractéristiques essentielles des prestations sur son site internet www.espacerrambouillet.fr. De plus, l'acheteur est tenu comme unique responsable du choix et de l'achat de la prestation. L'ER se réserve le droit de modifier ou changer, sans avis préalable, les différentes prestations présentées sur son site.

L'ER 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.

3.1 Prix des billets

Les prix des billets d'entrée (valeur faciale) sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Le prix figurant au recto du billet est le prix global payé par le visiteur. Le prix payé par le visiteur ne peut être modifié sans l'accord de l'ER. Les prix des billets 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, faisant l'objet d'une facturation unique. Pour bénéficier de ces conditions tarifaires particulières, une réservation préalable est obligatoire. Cette réservation peut se faire par email à l'adresse reservation@espace-rambouillet.fr. La réservation devient ferme après retour du devis dûment accepté, signé et tamponné lorsque c'est un établissement. Les modalités de règlement sont celles définies par le devis et les présentes CGV. Le seuil de 2 000 € TTC déclenchant un règlement partiel préalable s'applique exclusivement aux réservations scolaires et périscolaires.

3.2 Prestations

3.2.1 Billets

3.2.1.1 Billet plein tarif

Billet valable durant la saison, les jours et horaires d'ouverture aux conditions tarifaires présentes sur le site internet du parc Espace Rambouillet : www.espace-rambouillet.fr.

Ce produit n'est pas remboursable ou échangeable après achat.

3.2.1.2 Billet tarif réduit

Billet valable toute l'année aux conditions tarifaires présentes sur le site internet de l'ER : www.espace-rambouillet.fr et réservé exclusivement pour les étudiants, les personnes en situation de handicap (80% invalide), les familles nombreuses et les seniors + 65 ans. Un justificatif sera demandé à l'entrée du parc. Une pièce d'identité et/ou un justificatif pourront être demandés à l'entrée du parc pour justifier du tarif. A défaut de présentation de ceux-ci, le tarif « plein tarif » sera appliqué. Ce produit n'est pas remboursable ou échangeable après achat.

3.2.2 Pass annuel

Billet valable toute l'année aux conditions tarifaires présentes sur le site internet du parc Espace Rambouillet : www.espacerambouillet.fr. Les pass annuels sont nominatifs et ne sont pas cessibles. Leur utilisation frauduleuse ou le non-respect du règlement intérieur pourra entraîner une annulation simple sans qu'aucune contrepartie financière soit mise en place. Ce produit n'est pas remboursable ou échangeable après achat.

3.2.3 Autres prestations

L'ER met en place des offres spécifiques (fauconnier d'un jour, événements saisonniers ou ponctuels,...) présentées sur le site internet ou par le service commercial. Les conditions applicables font l'objet d'une offre présentée sur nos supports de communication ou sur un devis détaillé.

ER se réserve le droit de modifier les prix des produits et services à tout moment. En cas de variation de prix postérieure à la commande, les produits seront facturés au Client sur la base des prix en vigueur au moment de la validation de la commande. Les frais de port, calculés en fonction de la nature des articles commandés et du transporteur sélectionné sont précisés dans le panier du Client à la fin de la sélection des différents produits.

Le coût global de la commande, frais de port compris, sera communiqué au Client lors de sa connexion au site avant qu'il ne procède à la validation définitive de sa commande.

Le bon de réservation transmis pour une visite libre ne fera pas l'objet d'un échange supplémentaire entre ER et l'acheteur.

Les tarifs Groupes (entrées) sont accordés pour un minimum de 20 personnes payantes et font l'objet d'une facturation unique, sur réservation écrite. La réservation permet l'entrée de droit mais en aucun cas une garantie de place assise pour les démonstrations en vol des rapaces ou l'accès aux différentes visites et animations du parc. Aucune entrée n'est remboursée ni revue sur le plan tarifaire pour une raison liée aux conditions climatiques ou à l'annulation exceptionnelle des démonstrations, animations ou visites, sous réserve des dispositions légales applicables.

Toute visite incluant une prestation supplémentaire (animation, visite guidée, petit train, restauration, etc.) fait l'objet d'une validation par l'Espace Rambouillet et d'une confirmation sous réserve de ses disponibilités. Ces prestations font l'objet d'un devis transmis par l'Espace Rambouillet. La réservation

devient ferme après retour du devis dûment accepté, signé et daté. Les modalités de règlement sont celles prévues au devis et aux présentes CGV.

ER accorde la gratuité d'entrée aux conducteurs de bus amenant leur groupe au parc. La gratuité d'entrée est également consentie pour un adulte par tranche de 5 enfants de maternelle payants, ou 10 enfants d'un autre cycle (élémentaire, collège, lycée) ainsi qu'aux AVS encadrants un enfant en particulier.

Modalités de paiement

4. Le paiement des commandes

4.1 Modalités / Validation de Paiement

4.1.1 Sécurité de la transaction

ER accepte les modes de paiement suivants : espèces, chèques bancaires et postaux, chèques vacances, cartes bancaires, bons de commande et bons administratifs. Pour les Clients professionnels, les modalités et échéances de règlement sont celles prévues au devis et sur la facture. Pour les scolaires et périscolaires uniquement, aucun règlement anticipé n'est exigé lorsque le montant total du devis est inférieur à 2 000 € TTC, sauf conditions particulières expressément mentionnées sur le devis. Lorsque le montant total du devis scolaire ou périscolaire est égal ou supérieur à 2 000 € TTC, un règlement partiel préalable est exigé selon le montant, l'échéance et les modalités précisés sur le devis. Pour les autres catégories de groupes et professionnels, les conditions de règlement prévues au devis demeurent applicables.

C'est pourquoi ER est susceptible de demander au Client, par courriel, de justifier son identité et son domicile, ceci dans le but de le protéger de transactions frauduleuses. Par l'intermédiaire de ces justificatifs, ER garantit une meilleure sécurité, en s'assurant que le Client est bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

La société ER se réserve le droit de demander au Client un chèque de banque ou un virement dans le cadre de la validation et le traitement de sa commande, pour s'assurer de la validité.

4.1.2 Paiement par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard acceptées en France)

Sans préjudice pour le Client personne physique consommateur d'exercer son droit de rétractation ou d'annulation de la commande dans les conditions prévues aux présentes CGV, l'ordre de paiement effectué par Carte Bancaire ne pourra être annulé. Le compte attaché à la carte bancaire utilisée par le Client, sera débité à la Commande ou lors du passage au guichet.

Le Client garantit à ER qu'il est titulaire de la carte bancaire utilisée aux fins de paiement de la commande et qu'il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa commande.

En cas d'une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de la commande, pour quelque raison que ce soit, le processus d'achat sera annulé.

4.1.3 Paiement par chèque

Les Chèques se feront à l'ordre de « Rambouillet Nature »

Ce moyen de paiement est inaccessible aux commandes sur le site internet et peut être accepté dans le cadre des réservations traitées par le service commercial. Pour les Clients professionnels, son encaissement intervient selon les modalités et échéances prévues au devis ou sur la facture. ER se réserve également le droit de demander un règlement par virement bancaire.

Le chèque doit être établi, à l'ordre de Rambouillet Nature, en règlement du montant TTC de la commande, frais de port compris, au dos duquel est noté le numéro de la commande et envoyé à l'adresse suivante (en y joignant un justificatif d'identité et/ou un justificatif de domicile et le détail de la commande).

Espace Rambouillet
Service commercial
Route du Coin du Bois
78120 SONCHAMP

Dans le cas des commandes par chèque ou virement, un ou plusieurs justificatifs correspondant aux adresses de la commande et au porteur du chèque pourront également être demandés au Client (pour les clients consommateurs tout règlement par chèque nécessitera de présenter 2 justificatifs d'identité sinon le règlement devra être réalisé par un autre moyen), toujours afin de garantir une sécurité de transaction maximale.

4.2 Facturation

Pour les réservations faisant l'objet d'un devis, la facturation est établie le jour de la visite, sauf conditions particulières expressément mentionnées sur le devis. Pour les scolaires et périscolaires dont le montant total du devis est égal ou supérieur à 2 000 € TTC, le règlement partiel préalable prévu au devis est déduit du solde restant à facturer. Pour les autres catégories de groupes et professionnels, les modalités de facturation et de règlement sont celles prévues au devis et aux présentes CGV.

Retard de paiement (Clients professionnels)

En cas de retard de paiement par un Client professionnel, les sommes dues porteront de plein droit et sans mise en demeure préalable des pénalités de retard calculées sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la

facture et jusqu'au paiement complet.

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne également l'exigibilité immédiate d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, l'Espace Rambouillet se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

Les prix pratiqués sont ceux appliqués au moment de la commande dans la limite des stocks disponibles et sous réserve d'erreur typographique ou de modification du taux de TVA française. Tout changement de ce taux serait alors répercuté immédiatement sur les prix de vente.

Livraison

5. La livraison

5.1 Modalité de Livraison

5.1.1 Pour la billetterie individuelle

Pour les commandes réalisées sur le site ER, un message de confirmation est envoyé par mail au client avec une version PDF de ses billets. Ceux-ci peuvent être imprimés ou téléchargés sur mobile. L'accès à l'ER reste soumis à leur présentation.

5.1.2 Pour les produits

Le Client sera livré à l'adresse de livraison indiquée par lui lors de l'enregistrement de commande. Toutefois, ER se réserve la possibilité de refuser la livraison dans certains lieux publics dans le cas où la sécurité de livraison n'est pas assurée (hôtels, écoles, bars restaurants etc.). En effet, il est impossible de garantir la livraison en mains propres au destinataire du colis dans ces lieux. Dans ce cas, la livraison pourra être effectuée en instance au bureau de poste au choix du Client.

5.2 Délais de livraison

Lorsque tous les articles commandés sont disponibles en stock, le délai de traitement logistique d'une commande (validation, paiement et préparation) avant expédition est d'environ 2 à 4 jours ouvrés pour toute commande passée avant 13h00.

Lorsqu'un ou plusieurs articles de la commande sont en cours d'approvisionnement, le délai de traitement logistique de la commande pour son expédition démarrera dès que la commande sera complète.

Une fois la commande expédiée, le délai d'acheminement varie selon le transporteur retenu et la destination.

5.3 Réception de la commande / Transfert de risques

Le transfert des risques interviendra à la livraison, au moment de la remise des produits au Client qui assumera seul, après cette remise, tous les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) des produits livrés.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par ER, prend physiquement possession de ces biens.

Lorsque le Client confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par ER, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au Client à la remise du bien par ER au transporteur désigné.

Lors de la livraison de la commande, le Client ou le tiers désigné ou habilité, est tenu de vérifier et de contrôler avec précision l'état et la conformité des produits livrés à la commande.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis apparaît abîmé ou endommagé, le Client ou le destinataire des Produits procédera à son ouverture en présence du transporteur ou opérateur du Point Relai, afin de vérifier l'état du ou des Produit(s).

En cas d'anomalie constatée (Produits manquants, abîmés ou cassés notamment), le Client devra refuser la réception du produit et indiquer sur le bon de livraison « refus pour avaries ».

En cas de non-conformité de produits à la commande constatée lors de la livraison, afin de permettre le traitement de la réclamation du Client dans les meilleurs délais et conditions, le Client devra émettre toutes les réserves détaillées utiles sur le récépissé de livraison.

Toute réclamation relative à un défaut apparent ou à l'endommagement lors de la livraison d'un produit, devra, pour être valable vis-à-vis du transporteur, être adressée sous 48 heures à compter de la réception des marchandises, par e-mail ou courrier recommandé adressé au Service Client du Site. Dans les cas d'un refus de la livraison pour des raisons susvisées, le Client pourra solliciter une nouvelle livraison ou l'annulation de sa commande auprès de ER.

5.4 Réserve de propriété

Tous les produits ou services hors restauration objets de ces CGV sont vendus avec une clause de réserve de propriété subordonnant expressément le transfert de leur propriété au paiement intégral du prix en principal et accessoires.

Néanmoins, la clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques (tel que précédemment stipulé) au Client au moment de la remise effective des produits. Le Client doit veiller jusqu'au transfert de propriété à son profit, à la bonne conservation des marchandises (Produits), à la conformité des marchandises (Produits) aux spécifications de vente ainsi qu'à leur identification. Le

Client jusqu'au paiement complet, aura donc la garde des marchandises (Produits), ne pourra les donner en gage ni aux fins de toute autre garantie, devra ne pas les mélanger avec des marchandises de même nature provenant d'autres fournisseurs, devra prévenir, sans délai, ER de toute saisie ou intervention d'un tiers sur les marchandises. En cas de résiliation de la commande de plein droit pour défaut ou retard de paiement, le Client aura l'obligation de restituer immédiatement et à ses frais les marchandises (Produits) reçues. A ce titre, les marchandises (Produits) encore en possession du Client sont présumées être celles impayées. En cas de revendication, les acomptes déjà versés restent acquis à ER à titre de dédommagement. En cas de redressement ou de liquidation judiciaire du Client personne morale, ER se réserve le droit de revendiquer les marchandises conformément aux règles légales en vigueur (Code de Commerce).

Droit de rétractation

6. Le droit de rétractation / annulation – Modalités de retour

6.1 Le droit de rétractation

6.1.1 Pour les produits

Conformément à l'article L.121-21 du code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter de la date à laquelle le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du bien.

Pour les commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du dernier bien.

Le consommateur informe ER de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation fourni par ER lors de la confirmation de commande et disponible sur le site ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Afin de faciliter l'exercice de son droit de rétractation, le Client pourra contacter au préalable le Service Clientèle à l'adresse électronique contact@espace-rambouillet.fr

Le Client recevra alors immédiatement par e-mail un accusé de réception de sa demande de rétractation. Dans les jours suivants ce contact, un bon de retour lui sera envoyé par e-mail, à joindre impérativement au produit retourné. Les frais de retour resteront à la charge du Client.

6.1.2 Pour les prestations de service

- Le délai de rétractation, pour un contrat de prestation de services, court à compter de l'enregistrement de la commande.
- Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel.
- de même, aux termes de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'acheteur ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (spectacles) qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

6.1.3 Annulation pour les clients consommateurs et la billetterie individuelle

Toute commande est ferme et définitive pour les titres d'entrées, pass annuel. Ils ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. Toute revente est strictement interdite.

Dans le cadre des événements à jauge, des offres spécifiques Anniversaire, fauconnier d'un jour, ... toute annulation de la réservation entraîne : une facturation de 50 % dans un délai de 20 jours avant la date de la visite/événement. Aucun remboursement passé ce délai. La date de réservation pourra être modifiée jusqu'à 1 mois avant la date de visite sous réserve de disponibilité.

6.1.4 Annulation, modification et report pour les scolaires et périscolaires

Toute réservation confirmée par l'Espace Rambouillet après retour du devis dûment accepté, signé et daté est ferme et définitive.

Modification :

Toute demande de modification de la réservation doit être adressée par écrit à l'Espace Rambouillet. Elle reste soumise à son accord préalable et écrit, notamment au regard des disponibilités, des prestations réservées, des effectifs et des contraintes d'organisation. À défaut d'accord écrit, la réservation initiale demeure applicable et constitue la base de facturation.

Report exceptionnel :

À titre exceptionnel et sous réserve de ses disponibilités, l'Espace Rambouillet peut accepter le report de la visite à une autre date. La demande doit être formulée par écrit suffisamment en amont de la date initialement prévue afin de permettre la réorganisation des prestations. L'appréciation du caractère raisonnable du délai, ainsi que l'acceptation ou le refus du report, relèvent de l'Espace Rambouillet. Le report ne constitue pas un droit pour le Client. À défaut d'accord écrit sur une nouvelle date, la réservation initiale demeure applicable.

Annulation exceptionnelle :

Le Client ne dispose d'aucun droit à l'annulation de sa réservation, sauf cas de force majeure dans les conditions prévues par la réglementation applicable et les présentes CGV. Toutefois, à titre strictement exceptionnel, l'Espace Rambouillet peut examiner une demande d'annulation formulée par écrit et dûment motivée. L'appréciation du caractère exceptionnel de la situation ainsi que l'acceptation ou le refus de la demande relèvent de l'Espace Rambouillet.

En cas d'acceptation exceptionnelle de l'annulation par l'Espace Rambouillet, les conditions de facturation suivantes s'appliquent :

- visite libre uniquement : 20 % du montant correspondant à la visite libre restent dus ;
- visite comprenant une ou plusieurs prestations complémentaires (notamment animation, spectacle, petit train ou toute autre prestation spécifiquement réservée) : 20 % du montant correspondant à la visite libre et 100 % du montant des prestations complémentaires réservées restent dus.

Les prestations de restauration restent soumises aux conditions qui leur sont spécifiquement applicables. Le nombre définitif de repas doit être communiqué au plus tard 72 heures avant la venue ; ce nombre constitue la base minimale de facturation, sauf accord écrit contraire de l'Espace Rambouillet.

À défaut d'acceptation écrite de l'annulation par l'Espace Rambouillet, la réservation initiale est maintenue et l'intégralité des prestations réservées demeure due.

L'acceptation exceptionnelle d'une modification, d'un report ou d'une annulation pour une réservation donnée ne saurait constituer un précédent ni créer un droit à bénéficier d'une mesure identique pour une réservation ultérieure.

Les conditions météorologiques habituelles ou défavorables ne constituent pas, à elles seules, un motif permettant d'obtenir l'annulation ou le report d'une réservation sans frais, sous réserve des dispositions applicables en matière de force majeure.

6.1.5 Annulation pour les autres groupes : CSE et assimilés, professionnels, centres de loisirs, colonies de vacances et accueils spécialisés

La réservation peut être annulée par écrit jusqu'à 20 jours ouvrés avant la date de visite. Passé ce délai, 20 % du total sera facturé entre le 20ème et le 16ème jour ; 50 % entre le 15ème et le 8ème jour et la totalité entre le 7ème jour et la date de visite, sauf conditions particulières mentionnées sur le devis. Dans ce dernier cas, les conditions particulières s'appliquent.

6.1.6 Pour l'ensemble des clients

Aucune entrée ou prestation ne sera renégociée, ni revue en termes de tarification pour des raisons climatiques ou à l'annulation exceptionnelle des démonstrations ou animations ou visites.

6.2 Restriction au droit de Rétractation

Conformément à l'Article. L. 121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (en particulier les ordinateurs montés selon les besoins du Client)
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (cette information est présente sur les fiches des produits concernés).
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison
- De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

Il est rappelé qu'aux termes de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'acheteur ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (spectacles) qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

6.3 Modalités de retour

Le Client personne physique consommateur renvoie ou restitue les biens à ER, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-3 du Code de la consommation.

Les frais de renvoi des biens sont à la charge du Client qui choisit librement le mode de transport pour retourner son ou ses Produits à ER. Le transfert des risques sera opéré lors de la réception du ou des Produits dans les entrepôts de ER après vérification de leur état. En fonction du mode de transport choisi, le Client est responsable des modes d'emballage et de conditionnement des Produits de sorte que ceux-ci puissent voyager sans risque de dégradation.

Si le Client utilise son droit de rétractation, le retour du Produit doit s'effectuer dans son emballage d'origine et être accompagné de tous les accessoires et notices éventuels. Le produit retourné doit en outre être en parfait état. La responsabilité du consommateur est engagée en cas de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien.

Tout retour de Produits, incomplets, abîmés, endommagés autorisera la ER à solliciter au Client la réparation de son entier préjudice.

Les produits devront être retournés à l'adresse suivante :

Espace Rambouillet
Route du coin du bois
78120 Rambouillet

6.4 Remboursement

Le remboursement du prix des Produits et services hors frais de transport / d'expédition sera effectué sous 14 jours à compter de la date d'expression de la volonté de rétractation de la part du Client.

Toutefois, les frais financiers de la transaction seront imputés au client et donc déduit du remboursement. De même des frais de gestion de 5€ TTC par demande seront déduits du remboursement.

De plus, ER peut différer le remboursement jusqu'à réception effective des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement sera réalisé avec le même mode de règlement utilisé sur la commande initiale.

Les frais de retour demeurent à la charge du Client.

Garantie

7. Garanties légales et Garantie Contractuelle

7.1 Garanties Légales

Tous les produits présentés sur le site internet sont soumis aux conditions de Garanties Légales résultant des articles L.211-4 à L211-14 du Code de la Consommation ou des articles 1641 à 1649 du Code Civil, à savoir notamment.

- Article L211-4 du Code de la consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- Article L211-5 du Code de la consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1- être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
- 2- ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

- Article L211-12 du Code de la Consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

- Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus »

- Article 1648 du Code Civil « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

7.2 Garantie Contractuelle

Tous les produits vendus au guichet, sur le site internet sont garantis une année retour-atelier à l'adresse indiquée au paragraphe 6.3

Certains constructeurs prennent directement en charge la garantie et doivent donc être contactés DIRECTEMENT.

Certains produits nécessitent le renvoi au constructeur par le client final d'une carte de garantie présente dans l'emballage des dits produits. La garantie commerciale proposée par ER est sous condition de renvoi de cette carte de garantie au constructeur dans le délai indiqué sur celle-ci après la réception du bien.

Toute garantie supérieure à 1 an et proposée par le constructeur est prise en charge directement par ce dernier.

Suivant les produits et la date d'achat, la prise en charge de la réparation se fait soit par la société ER, soit par le constructeur directement. Pour tous produits vendus sur notre site, les conditions de garantie des constructeurs fournies avec les produits sont applicables dans le cadre des présentes garanties.

Conformément à l'article L211-16 du Code de la consommation, « toute période d'immobilisation d'au moins sept jours due à la réparation du produit couvert par la garantie s'ajoute à la durée de la garantie consentie initialement. »

La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'accidents, de mauvaise utilisation ou de montage, de négligence ou de modification notable de l'aspect. Tout matériel présentant des traces de choc ou de surchauffe même légères perdra tout droit à la garantie. Ces opérations engagent la seule responsabilité de l'utilisateur et peuvent engendrer des risques pour la sécurité des biens et des personnes.

Conformément à l'ordonnance 2005-136 du 17 février 2005 et à l'article R211-4 du code de la consommation, « les dispositions des présentes ne peuvent priver le consommateur de la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à le garantir contre toutes les conséquences des vices cachés de la chose vendue ou du service rendu ». Cette clause n'est applicable qu'en cas de règlement complet de la commande.

7.3 Modalités de mise en œuvre des garanties

Pour toute demande de retour d'un produit dans le cadre de la garantie légale et/ou des garanties contractuelles, le Client devra impérativement :

- Contacter ER par e-mail contact@espace-rambouillet.fr ou par courrier à l'adresse suivante Espace Rambouillet – Route du coin du bois – 78120 Sonchamp

ER déterminera ensuite la prise en charge ou non au titre de la garantie et transmettra au Client les modalités de traitement de celle-ci.

- Retourner, après accord écrit de ER et obtention d'un numéro de retour, le produit dans son emballage d'origine et dans un suremballage permettant une protection maximum de l'article (carton, palette...)

Le Client devra s'affranchir de la récupération voire de l'achat d'un contenant conforme. Le numéro de retour fourni par ER devra être inscrit lisiblement sur le colis. ER ne saurait être tenue de fournir cet emballage au Client ou d'en régler l'achat.

Dans les cas de demande de remboursement du prix du Produit, celui-ci ne pourra intervenir qu'après expertise du produit et accord écrit de ER, dans un délai de 30 (trente) jours suivant réception du produit.

Les produits retournés par transporteur sans protection physique ou mal protégés ne pourront pas bénéficier de la garantie, au même titre que les produits endommagés, usés ou salis. Le Client doit veiller à protéger et assurer le ou les produits retournés lors de leur transport.

Il appartient au Client de conserver les emballages et accessoires fournis avec le produit ainsi que les éventuelles étiquettes apposées sur le produit ou ses emballages, et qui sont nécessaires pour bénéficier de la garantie offerte.

8. Service Client

Les équipes sur site sont à la disposition des clients au cours de leur visite pour répondre à leurs réclamations, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et leur permettre de profiter pleinement de leur visite. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Tout incident survenu sur l'ER et pouvant engager la responsabilité de la SAS Rambouillet Nature devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'accueil du parc le jour même de l'incident. Pour permettre les meilleures conditions de traitement, toute réclamation, après la visite du client, devra faire l'objet, dans un délai de 15 jours à compter de la date de départ :

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Espace Rambouillet – Route du coin du bois – 78120 Sonchamp, ou
- de l'envoi d'un mail à l'adresse contact@espace-rambouillet.fr.

En cas de réclamation, les éléments suivants devront être communiqués : le numéro de dossier, copie des billets ou référence d'achat, les dates de visite, le motif de la réclamation, et tout justificatif utile au traitement de la demande.

9. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site internet ER tels que textes, images, documents visuels ou sonores, programmes, logiciels et autres technologies et développements sous-jacents, sont protégés, au titre du droit d'auteur, ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle, et ce pour le monde entier.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des marques, illustrations ou images est strictement interdite sauf accord express de ER.

Tout Client, disposant d'un site Internet à titre personnel, et plus généralement tout tiers souhaitant placer sur son site, un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du site, est autorisé à le faire à la condition d'avoir obtenu l'accord express de ER.

Cet accord ne constituera en aucun cas une convention implicite d'affiliation.

10. Responsabilité – Force Majeure

La Responsabilité de l'ER ne peut être engagée dans le cadre d'exécution de services assuré par un tiers : exemple transport de personne. ER utilise un réseau de prestataires pour assurer ce type de service et la responsabilité d'ER ne peut être engagée pour l'ensemble des prestations exécutées par un tier. Le client devra se référer aux CGV du prestataire.

La responsabilité de l'ER ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit aux faits imputables au Client, soit aux faits insurmontables et imprévisibles d'un tiers au Contrat, soit en cas de force majeure.

On entend par force majeure tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit l'ER, 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.

La responsabilité de l'ER ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ou de tout fait qualifié de force majeure.

ER ne peut en aucun cas, être responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à entraver, à retarder ou à empêcher la prise de commande en ligne.

Sauf dispositions législatives particulières contraires et sous réserve des dispositions :

- ER n'a vis-à-vis de son Client qu'une obligation de moyen et notamment en ce qui est de l'accès aux différentes pages du site internet, du processus de commande, de la livraison ou de tous services postérieurs à la livraison.
- la responsabilité de l'ER est limitée aux dommages directs et prévisibles.
- la responsabilité de l'ER ne pourra être engagée pour quelque dommage immatériel ou corporel qui pourrait résulter d'une mauvaise utilisation des produits commercialisés sur son site internet.

Le client sera tenu d'avoir pris connaissance du règlement intérieur une fois son billet validé et sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans l'ER, 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 l'ER, ou à tout animal.

L'ER 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.

11. Informations nominative

ER a constitué un fichier électronique qui recense les données personnelles fournies par le Client lors de la saisie de la commande aux fins de :

- Gérer, suivre et livrer dans des conditions optimales la commande en question ;
- Renforcer et personnaliser la communication commerciale notamment par l'envoi de « newsletters »
- Proposer au Client des offres commerciales personnalisées de produits analogues et/ou connexes à ceux déjà commandés par lui

Lors de la saisie de la commande, le Client pourra choisir de recevoir ou non les Newsletters et les offres commerciales personnalisées proposées par ER

La collecte de ces données est destinée à gérer et à suivre la commande du Client, à renforcer les services offerts au Client et mieux répondre à ses attentes. Ces données ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une cession à l'extérieur de ER.

Cette base de données a fait l'objet d'une déclaration, conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004

La société ER propriétaire du site <https://www.espaceramboillet.fr> est le destinataire des données nominatives relatives au règlement des commandes.

Par ailleurs, pour satisfaire aux obligations fiscales et légales, une copie papier et informatique de chaque facture sera conservée 10 ans par ER.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » susvisée, le Client dispose, à tout moment, d'un droit individuel d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne. Il peut l'exercer en adressant un courrier électronique à partir de la rubrique « contact » du Site.

Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. ER s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par le Client et à les traiter dans le respect de la loi « Informatique et Libertés »

12. Indivisibilité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV devaient être déclarées nulles, cette nullité n'aura aucun effet sur les autres stipulations qui demeureront valides et continueront à s'appliquer.

13. Droit applicable et compétence

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les produits ou services proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit ou service qu'il envisage de commander. ER ne saurait être engagé en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger.

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises compétentes. Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

L'ER dépend du Tribunal de Commerce de Versailles

1 place André Mignot – BP 1125 – 78 011 Versailles cedex.

Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'Espace Rambouillet, après réclamation écrite préalable demeurée sans réponse satisfaisante.

Le médiateur désigné pour l'Espace Rambouillet est :

Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV)

BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 – FRANCE

Site internet : <https://www.mtv.travel/>

Email : info@mtv.travel

Le Client consommateur peut également déposer une demande de médiation via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse :
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

La saisine du médiateur est ouverte sous réserve d'avoir préalablement saisi le Service Client de l'Espace Rambouillet sans résultat satisfaisant et dans le délai légal applicable.

Le Client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL).

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>