

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLETTERIE EN LIGNE TERRA BOTANICA

Dans les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont entendus par « Vendeur » : SAS TERRA BOTANICA (SIRET : 938 641 537 00023

Numéro de téléphone : 02 41 25 00 00

E-mail : [contact@terraborotanica.fr](mailto:contact@terraborotanica.fr))

« Site » : site Internet situé à l'adresse URL suivante : <http://www.terraborotanica.fr>

« Parc » : TERRA BOTANICA situé à Angers.

« CLIENT » : toute personne physique ou morale avec laquelle TERRA BOTANICA conclut un contrat de vente. « Commande » : tout contrat liant le CLIENT à TERRA BOTANICA pour la réalisation et l'exécution de la vente de produits touristiques.

« Billeterie Internet » : portail spécifique du site TERRA BOTANICA.fr permettant l'achat d'un ou plusieurs produits touristiques accessible depuis l'adresse suivante : [billetterie.terraborotanica.fr](http://billetterie.terraborotanica.fr)

### 1 Généralités

1.1 Les présentes CGV s'appliquent à toute commande par Internet d'un ou plusieurs billets électroniques achetés par le CLIENT auprès de la Billeterie Internet de TERRA BOTANICA. Les présentes CGV sont consultables sur le site Internet.

1.2 Le CLIENT déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

1.3 La passation de la Commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le CLIENT de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes CGV.

1.4 TERRA BOTANICA 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.

1.5 Le billet d'entrée permet l'accès au parc et à ses attractions\* dans le cadre des jours et heures d'ouverture du parc. (\*hors vol en ballon et visites nocturnes Terra Nocta). Le billet Terra Nocta est un billet supplémentaire et fait l'objet d'une tarification différente des billets pour l'accès du parc en Journée.

### 2 – Commandes

2.1 Les Commandes de billets électroniques sont soumises aux présentes CGV ainsi qu'au règlement intérieur du parc.

2.2 Pour passer une commande, chaque CLIENT devra s'identifier en créant un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe). Après s'être identifié, le CLIENT remplira le formulaire avec le détail des prestations souhaitées. Avant d'enregistrer définitivement une commande, le CLIENT aura la possibilité de vérifier sa sélection (panier) et pourra la modifier à sa convenance, avant d'accepter les Conditions Générales de vente. Tout billet édité sera dû à la fin de la commande.

2.3 La validation de la commande se fera via le

bouton « Procéder au paiement ».

2.4 Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le CLIENT s'il ne les a pas contestées par email à l'adresse suivante : [contact@terraborotanica.fr](mailto:contact@terraborotanica.fr) dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent de leur Commande.

2.5 En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par TERRA BOTANICA, le CLIENT détient une preuve de sa commande.

2.6 Les billets d'accès au Parc achetés seront imprimables directement par le client via son propre matériel, ou téléchargés sur smartphone. Pour l'environnement, les billets pourront être également présentés sur un smartphone et scannés à l'entrée du parc.

2.7 Une fois la commande confirmée et payée, TERRA BOTANICA ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

2.8 Les billets Internet datés achetés via le site Internet de TERRA BOTANICA ne sont valables que sur la date choisie par le client lors de la commande. Ces billets Internet datés ne sont ni échangeables, ni remboursables. Les billets Internet non datés achetés via le site Internet de TERRA BOTANICA seront valables 1 journée sur la période/date(s) précisées sur le billet (généralement la saison en cours) et ne sont également ni échangeables, ni remboursables. Chaque billet Internet imprimé est muni d'un code-barres unique contrôlé et enregistré à l'entrée de TERRA BOTANICA à l'aide de lecteurs de code-barres. Il permet l'accès au Parc à un seul client et une seule fois. Il est impossible d'être admis à l'entrée du Parc plusieurs fois avec le même billet Internet.

Seule la première personne à présenter le billet Internet sera admise, celle-ci étant présumée être le porteur légitime du billet.

2.9 Les billets Internet enfants peuvent faire l'objet d'un contrôle en caisse à l'entrée du parc TERRA BOTANICA ainsi qu'au contrôle d'accès. En l'absence de pièces pouvant justifier de ces tarifs spécifiques, TERRA BOTANICA est en droit de faire payer la différence avec le billet. 2.10 Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet Internet, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que TERRA BOTANICA serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

### 3 Règles générales relatives à la vente de billets électroniques

3.1 Tout billet électronique acheté par le CLIENT pour l'accès au Parc ne pourra donner lieu à aucun avantage particulier en cas de forte affluence. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif figurant sur le Site,

soient supprimées ou modifiées notamment pour des raisons climatiques, techniques, en cas de force majeure. 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 au profit du CLIENT par TERRA BOTANICA.

3.2 Les descriptifs des billets électroniques présentés sur la Billeterie Internet précisent, pour chaque produit, les prestations incluses dans le prix. Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur la Billeterie Internet. De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances et toutes les dépenses à caractère personnel (restauration, boissons, pourboires) et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur la Billeterie Internet.

Les prix figurant sur la Billeterie Internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées. Les tranches d'âge définissant les différents tarifs de billets sont explicitement définis sur le Site à la rubrique « Tarifs ».

### 3.5 Annulation et modification

L'intégralité des prestations achetée sur Internet est non échangeable, non modifiable et non remboursable.

En application de l'article L. 221-28-12° du Code de la consommation, le Client ne bénéficie pas du délai de rétractation de 14 jours francs prévu par l'article L 221-18 du même code.

### 4 – Responsabilités

4.1 TERRA BOTANICA peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au CLIENT, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers ou d'un événement étranger à la fourniture des prestations prévues par les CGV, soit à un cas de force majeure.

4.2 Le CLIENT sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, que les souscripteurs pourraient causer à l'occasion de leur présence dans le Parc TERRA BOTANICA, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle de TERRA BOTANICA, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du CLIENT par TERRA BOTANICA.

4.3 TERRA BOTANICA décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient. En effet, chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le Parc.

4.4 La société TERRA BOTANICA ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du billet.

Il pourra cependant être délivré un duplicata à la caisse dédiée sur présentation d'une pièce d'identité, identifiant et date de réservation, sous réserve que le billet n'ait pas été utilisé.

### **5 – Annulation**

Aucune prestation définie dans le cadre des présentes CGV ne pourra être remboursée par TERRA BOTANICA en cas de annulation ou de modification des prestations proposées pour des raisons de forces majeurs et/ou technique.

### **6 - Force majeure**

Les Parties se réservent, sans versement d'une quelconque pénalité ou indemnité, le droit d'annuler l'exécution du Produit Touristique si des événements de force majeure ou cas fortuit les y contraignent. De même, la direction de TERRA BOTANICA se réserve la faculté de modifier, sans versement d'une quelconque pénalité ou indemnité, la programmation du Produit Touristique si des événements de force majeure l'y contraignent.

### **7 - Loi applicable, réclamations, et litiges**

7.1 Les présentes CGV sont soumises au droit français.

7.2 Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le CLIENT, sur place et de manière appropriée, afin que TERRA BOTANICA puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par le CLIENT à TERRA BOTANICA par un mail envoyé à [contact@terrabotanica.fr](mailto:contact@terrabotanica.fr). Ce mail devra préciser le numéro de la Commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

7.3 Après avoir adressé la réclamation au Vendeur selon les modalités de l'article 7.2 ci-

dessus, et sans retour satisfaisant du Vendeur dans un délai de soixante (60) jours après réception de la réclamation, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage. Les coordonnées et modalités de saisine du médiateur sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17, courriel : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel), tél. : (+33)142679668). La saisine du médiateur doit s'effectuer dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur. À défaut de règlement amiable, les différends seront portés devant les Tribunaux compétents.

### **8 - Données personnelles**

8.1 Les informations collectées sur la Billetterie Internet sont destinées à TERRA BOTANICA. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du CLIENT et de la gestion commerciale de TERRA BOTANICA, en particulier :

- la réponse aux demandes d'information formulées sur le Site,
- la passation et la gestion des commandes,
- l'envoi d'informations commerciales lorsque le CLIENT a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise,
- l'établissement de statistiques générales sur la consultation du Site afin d'améliorer les prestations que TERRA BOTANICA offre sur ce Site.

8.2 Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le CLIENT peut exercer en s'adressant à la société TERRA BOTANICA.

Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être

exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, TERRA BOTANICA devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle. Les données du CLIENT peuvent être transmises par TERRA BOTANICA à des tiers à des fins de prospection commerciale, sous réserve que le CLIENT ait donné son accord sur le formulaire d'inscription qu'il a rempli.

8.3 Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, TERRA BOTANICA ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription.

8.4 Le nom du CLIENT et le mot de passe qui lui sont attribués lorsqu'il s'inscrit pour la création d'un compte sont personnels et confidentiels.

8.5 Pour rappel, le CLIENT peut s'inscrire sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr) pour ne plus recevoir de démarchages téléphoniques.

8.6 Après avoir adressé la réclamation au Vendeur selon les modalités de l'article ci-dessus, et sans retour satisfaisant du Vendeur dans un délai de soixante (60) jours après réception de la réclamation, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage.

Les coordonnées et modalités de saisine du médiateur sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17, courriel : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel), tél. : (+33)142679668).

La saisine du médiateur doit s'effectuer dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur. À défaut de règlement amiable, les différends seront portés devant les Tribunaux compétents.