

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes effectuées au travers de l'ensemble des activités et prestations gérées et vendues aux visiteurs par le Parc Floral de La Source, Orléans-Loiret, administré par Orléans Métropole et ci-après dénommé le Parc Floral. Elles régissent les prestations vendues en billetterie y compris aux Parasols du Parc, aux boutiques et tout autre point de vente dont les distributeurs de graines pour alimentation animaux.

Tout achat emporte automatiquement l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales, lesquelles sont disponibles dans leur intégralité sur simple demande aux différents points de vente du Parc Floral et consultables sur son site internet. Un extrait des conditions générales de vente est porté à la connaissance des visiteurs par voie d'affichage aux entrées du Parc Floral et des Parasols du Parc.

Les présentes conditions générales sont susceptibles de modifications sans préavis.

I. VENTES DE BILLETTERIE

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Ces conditions générales de vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par le Parc Floral. Selon le type de produit vendu, des conditions particulières s'appliquent. Le Parc Floral vend :

- de la billetterie pour l'accès au site
- des abonnements
- des visites guidées
- des animations pédagogiques destinées aux groupes d'enfants (scolaires, centres de loisirs)
- des produits boutiques
- des parties de minigolf
- de la location de rosalias
- de la petite restauration (sandwiches, salades, pâtisseries,...)
- des animations anniversaires destinées aux enfants

Les Parasols du Parc (minigolf, location de rosalias, anniversaires pour enfants, petite restauration) bénéficient d'une entrée indépendante afin que les visiteurs puissent y accéder librement. Cet espace est isolé de la partie visitable du parc. Afin de faciliter l'accès au Parc Floral, une vente de billets d'accès au site (adultes/enfants individuels et groupes) est également possible aux Parasols du Parc.

Les présentes conditions générales et les conditions particulières applicables selon le produit vendu sont parties intégrantes du contrat de vente.

ARTICLE 2 - BILLETS VENDUS EN CAISSE

Les billets vendus aux caisses du Parc Floral et des Parasols du Parc le sont pour une entrée immédiate sauf mention contraire (prévente comités d'entreprise, Salon des Arts du Jardin, nocturnes, etc....).

Les billets sont valables pour la journée. Les visiteurs ne doivent pas se dessaisir du titre d'accès pendant toute la durée de la visite, en vue d'un éventuel contrôle. Sauf demande d'autorisation spécifique auprès du personnel d'accueil, toute sortie est considérée comme définitive. Seule une autorisation de sortie est accordée pour les visiteurs qui sortent pour accéder à leur véhicule (pour aller chercher un déjeuner ou des affaires). La date et l'heure d'émission sont inscrites sur le billet : cette mention sert de référence pour le contrôle et l'autorisation d'accès au site.

Tous les tarifs d'accès au site incluent la visite complète du parc, de la serre aux papillons, du parc animalier ainsi que les diverses activités proposées au cours de l'année et mentionnées sur les programmes parmi lesquelles : les conférences, les spectacles jeune public et les animations proposées dans le cadre des nocturnes.

Les tarifs sont stipulés en euros toutes taxes comprises (€ TTC), payables en cette seule monnaie. Ils sont approuvés chaque année par le Conseil métropolitain d'Orléans Métropole.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'acquisition du billet. Ils sont affichés aux caisses d'entrée du Parc Floral et des Parasols du Parc.

Les tarifs réduits et gratuits tels que fixés chaque année par délibération du Conseil métropolitain d'Orléans Métropole (consultables sur demande aux différents points de vente du Parc Floral) sont accordés sur présentation d'un justificatif en cours de validité.

Le paiement peut se faire en espèces, par chèque libellé à l'ordre de la régie du Parc Floral, par carte bancaire à partir de 1 €, par chèques vacances ou par chèques Clarc. Pour l'achat de billets groupes adultes et/ou enfants ainsi que pour la prévente de billetterie d'accès au site, le paiement différé est accepté sur présentation d'un bon d'échange, d'un bon de commande ou d'un voucher (accord préalable lors de la réservation). Dans ce cas, un titre de paiement émanant de la trésorerie municipale d'Orléans est envoyé au client.

Un reçu de paiement est délivré à la caisse lors du règlement.

Le billet est exclusivement valable pour le jour de son achat sauf en cas de prévente. Il ne peut être ni remboursé, ni repris, ni revendu, ni échangé.

Les réclamations qui surviennent pendant l'exécution d'une vente sur place doivent être formulées immédiatement de manière concise auprès de l'agent d'accueil afin qu'une solution puisse être recherchée aussitôt. Les réclamations qu'il est impossible de formuler sur place ou qui n'ont pas été résolues doivent être adressées au Parc Floral par lettre dans les 8 jours suivant la date de la visite faisant l'objet de la réclamation (billets d'entrée joints au courrier).

Le détenteur d'un billet ne pourra formuler aucune réclamation ni demander d'indemnité en cas de force majeure ou événement fortuit indépendant de la volonté de la direction du Parc Floral susceptible de perturber le bon fonctionnement du site et d'entraîner le cas échéant sa fermeture partielle ou totale au public. On entend par force majeure tout événement présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable notamment des conditions climatiques exceptionnelles affectant la circulation et/ou la sécurité des visiteurs du Parc Floral (avis de tempête, orage, neige, verglas...).

ARTICLE 3 - ABONNEMENTS

Généralités

Le Parc Floral propose des cartes d'abonnement valables pour une saison touristique soit de mi mars à début novembre d'une même année (dates précises affichées chaque année à l'entrée du Parc Floral et annoncées sur son site internet). Toute vente de cartes d'abonnement au moyen du formulaire d'abonnement est exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente.

La carte d'abonnement quelle que soit la formule d'abonnement choisie, ouvre droit à un accès gratuit et illimité à l'ensemble du site (jardins, serre aux papillons, parc animalier) durant les jours et horaires d'ouverture au public de la saison en cours.

Les cartes d'abonnement sont nominatives. Sur chaque carte, il figure une photographie d'identité récente du détenteur et un code barre unique délivré par le Parc Floral. En conséquence, ces cartes sont rigoureusement personnelles et intransmissibles. Toute utilisation frauduleuse de la carte d'abonnement constatée lors d'un contrôle à l'entrée entraînera son retrait immédiat.

Les cartes d'abonnement doivent être présentées aux caisses d'entrée du Parc Floral lors de chaque visite. Les abonnements sont des offres tarifaires et ne sont pas un coupe file. Seule la carte d'abonnement + permet une attente écourtée du fait de l'entrée par la boutique.

Les tarifs appliqués sont en fonction des prestations proposées par la formule d'abonnement. Ils sont approuvés chaque année par le Conseil métropolitain d'Orléans Métropole.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'achat de la carte d'abonnement. Le règlement peut être effectué en espèces, par chèque à l'ordre de la régie du Parc Floral, par carte bancaire à partir de 1 €, par chèques vacances.

Modalités de vente

Les cartes d'abonnement sont vendues aux caisses d'entrée du Parc Floral aux heures d'ouverture. Selon l'affluence, les cartes sont délivrées sur l'instant ou traitées ultérieurement auquel cas, un justificatif de demande d'abonnement en cours est délivré au souscripteur. Les cartes non traitées sur l'instant sont à retirer à la boutique du Parc Floral (aux heures d'ouverture).

L'acceptation de l'abonnement et son traitement par le Parc Floral ne sont effectifs qu'après avoir rempli et signé le formulaire d'abonnement par le souscripteur.

Les demandes de cartes d'abonnement peuvent être formulées par courrier à l'adresse suivante : Parc Floral de la Source, avenue du Parc Floral, 45072 Orléans cedex 2. Les demandes sont traitées à réception du courrier contenant l'intégralité des documents requis pour le traitement (formulaire abonnement + règlement par chèque libellé à l'ordre de la régie du Parc Floral). Aucun envoi par courrier n'est effectué.

Toute perte ou vol de la carte d'abonnement doit être signalé par un courrier adressé au Parc Floral, Le remplacement de la carte fait l'objet de l'édition d'un duplicata moyennant la somme de 2 €. Il ne pourra être procédé qu'à l'édition d'un seul duplicata. L'ancienne carte est invalidée et ne peut plus être utilisée.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire une carte d'abonnement de quelle que manière que ce soit. Toute personne qui reproduirait illégalement une carte d'abonnement s'expose à des poursuites pénales.

ARTICLE 4 - BILLETS RESERVES

4.1. Commande de billetterie

Sont considérées comme commandes de billetterie groupée (adultes et enfants) les commandes d'un minimum de 15 billets (adultes et enfants confondus). A ce titre, le commanditaire bénéficie du tarif groupe. Ces commandes groupées s'adressent aux comités d'entreprises ou assimilés.

Seuls les billets d'accès au site peuvent faire l'objet d'une prévente. Les billets sont valables pour la saison en cours (date de validité inscrite sur les billets) et sont utilisables pour une visite à convenance durant la période de validité. Les billets sont munis d'un code barre unique délivré par le Parc Floral permettant d'enregistrer la visite lors du passage en caisse.

L'achat de ces billets peut être effectué soit sur place aux caisses d'entrée du Parc Floral, soit par un envoi des billets par courrier en recommandée avec AR. Dans ce dernier cas, les billets ne sont adressés qu'à réception du règlement complet de la commande par chèque libellé à l'ordre de la régie du Parc Floral. Il n'est pas facturé de frais d'envoi au client. Orléans Métropole décline toute responsabilité en cas de perte ou vol des billets en cours d'acheminement par voie postale.

Les billets ne sont ni remboursés, ni repris ni échangés en cas de non utilisation.

4.2. Visite de groupes - réservations

Est considéré comme groupe un ensemble d'au moins 15 personnes encadrées par un guide, un accompagnateur ou tout autre personne désignée.

Le tarif groupe est applicable aux catégories citées et réservant à date fixe :

- les groupes scolaires
- les centres aérés
- les professionnels du tourisme
- les associations ou assimilés
- les collectivités territoriales
- les entreprises
- les membres d'une même famille ou d'un même groupe d'amis

Le tarif groupe est accordé pour la réservation et l'achat, par une même personne, d'un titre d'entrée collectif.

Lors de la réservation, le Parc Floral émet un contrat qui est systématiquement adressé au client. Ce contrat de réservation, édité pour chaque commande de visite de groupes, comprend l'identité du client, le numéro de dossier, le numéro de client, le nombre prévisionnel de participants lors de la commande, le programme de visite (date, horaires, options retenues), le coût prévisionnel des prestations.

La commande n'est valable qu'à réception par le Parc Floral d'un exemplaire dudit contrat dûment signé par le client. Le client dispose de 10 jours à réception du contrat pour le retourner signé au Parc Floral.

Pour les écoles et collectivités territoriales, le contrat doit être accompagné d'un bon de commande de la collectivité ou d'un bon de commande administratif et de la fiche de réservation régissant les choix des thèmes des animations pédagogiques qui sont proposées au groupe.

Les groupes qui n'ont pas réservé et qui se présentent spontanément aux caisses pourront bénéficier de l'entrée au Parc Floral au tarif groupe, mais sans bénéficier d'animations qui doivent faire l'objet d'une réservation au préalable.

L'accès à la serre aux papillons est réservé en priorité aux visiteurs individuels et aux groupes ayant réservé une animation « papillons ». Son accès sera possible, pour les groupes n'ayant pas réservé d'animation « papillons », uniquement si l'emploi du temps le permet.

Les billets sont délivrés au responsable désigné du groupe le jour de la visite.

4.3. Modification / annulation de la réservation

4.3.1. du fait du client

Toute modification de la réservation doit être notifiée au Parc Floral par lettre adressée au Parc Floral de la Source, avenue du Parc Floral, 45072 Orléans cedex 2, fax ou e-mail. Les modifications sont effectuées par le Parc Floral sous réserve de disponibilité.

Le client doit par ailleurs signaler au plus tard 1 mois avant la date de visite tout changement dans l'effectif du groupe prévu. Toute baisse excédant 20% du nombre de participants ne pourra être prise en compte dans la facturation. En revanche, toute diminution de l'effectif égale ou inférieure à 20% ou toute augmentation de l'effectif sera prise en compte dans la facturation.

En cas d'augmentation du nombre de participants le Parc Floral ne peut garantir un programme de visite semblable pour tous, en dehors de la visite libre du Parc Floral.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation. En cas de retard, il s'engage à prévenir le Parc Floral qui sera alors libre de modifier les prestations, de supprimer des options de visite ou d'écourter la visite. Aucun remboursement, qu'il soit total ou partiel, ne sera effectué.

Toute annulation d'un dossier confirmé de visite doit être notifiée au Parc Floral par lettre recommandée avec AR, fax ou e-mail. Toute annulation dans un délai inférieur à 1 mois précédant la date de visite fera l'objet d'une facturation des prestations complémentaires à l'entrée simple du Parc Floral et qui auraient fait l'objet d'une réservation (visites guidées, animations pédagogiques). L'entrée au Parc Floral ne sera quant à elle pas facturée.

En cas d'interruption de la visite du Parc Floral par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

4.3.2 du fait du Parc Floral

Si le jour de la visite, le Parc Floral se trouve dans l'impossibilité de fournir une partie des prestations prévues au contrat de réservation, le Parc Floral s'efforcera de proposer des prestations en remplacement de celles prévues initialement.

Si le Parc Floral ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par le client, les prestations non fournies feront l'objet d'un remboursement ou viendront en déduction de la facture.

Le client ne pourra formuler aucune réclamation ni demander d'indemnité en cas de force majeure ou événement fortuit indépendant de la volonté de la direction du Parc Floral susceptible de perturber le bon fonctionnement du site et d'entraîner le cas échéant sa fermeture partielle ou totale au public. On entend par force majeure tout événement présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable notamment des conditions climatiques exceptionnelles affectant la circulation et/ou la sécurité des visiteurs du Parc Floral (avis de tempête, orage, neige, verglas...).

4.4 Cession du contrat

Le client ne peut pas céder le contrat de réservation conclu avec le Parc Floral.

II. VENTES EN BOUTIQUE

ARTICLE 5 : PRODUITS PROPOSES A LA VENTE

Les boutiques du Parc Floral proposent à la vente des produits liés au jardin, à la nature, aux papillons ainsi que des souvenirs, des boissons, des spécialités locales, des objets décoratifs etc.

Ces produits ne sont pas proposés à la vente par correspondance.

La vente d'alcool étant interdite aux mineurs de moins de 18 ans, toute personne qui achète des produits alcoolisés à la boutique du Parc Floral s'engage à avoir 18 ans révolus. Le personnel du Parc Floral se réserve le droit de demander au client de présenter une pièce d'identité.

ARTICLE 6 : PRIX - PAIEMENT

Les tarifs sont stipulés en euros toutes taxes comprises (€ TTC), payables en cette seule monnaie. Ils sont approuvés chaque année par le Conseil métropolitain d'Orléans Métropole.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'achat du produit. Ils sont affichés en boutiques.

Le règlement des achats s'effectue en espèces, par chèque à l'ordre de la régie du Parc Floral ou par carte bancaire à partir de 1 €. Un reçu de paiement est délivré lors du paiement.

Les boutiques du Parc Floral ne font pas crédit.

ARTICLE 7 : DISPONIBILITE

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

ARTICLE 8 : ECHANGE – REMBOURSEMENT

Il pourra être procédé à l'échange des produits achetés s'ils s'avèrent défectueux. L'échange pourra avoir lieu sous 10 jours sur présentation du ticket de caisse et si le produit est retourné à la boutique dans son emballage d'origine. Si l'échange n'est pas possible pour cause d'articles en rupture de stock, il sera procédé au remboursement.

Sauf stipulations mentionnées ci-dessus, il ne sera procédé à aucun remboursement, ni échange.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

Le Client est seul et entièrement responsable des conséquences pour sa santé de la consommation de produits achetés au Parc Floral de la Source au regard des éventuelles pathologies dont il pourrait souffrir (excès de cholestérol, diabète, allergie alimentaire...).

Le Client sera seul responsable des détériorations ou d'une perte de qualité des produits achetés du fait de leur entreposage ou de leur stockage dans des conditions anormales ou inappropriées à leur nature ou encore contraires aux indications mentionnées sur les produits ou leur emballage. Dans le cas où le client est responsable du défaut du produit, il ne peut être procédé à aucun échange de celui-ci.

Tout dégât matériel causé par le client à un produit proposé à la vente donnera lieu à la facturation du produit endommagé. Pour la dégradation des présentoirs et mobiliers, le règlement intérieur prévoit la réclamation du remboursement des frais de réparation (article 17).

III. PARASOLS DU PARC

ARTICLE 10 : PRESTATIONS / PRODUITS PROPOSES A LA VENTE

Les Parasols du Parc sont un espace ludique regroupant le minigolf, la location de rosalias, les animations anniversaires, la vente de boissons et glaces. Une petite restauration (sandwiches, salades, pâtisseries) est également proposée.

ARTICLE 11 : PRIX - PAIEMENT

Les tarifs sont stipulés en euros toutes taxes comprises (€TTC), payables en cette seule monnaie. Ils sont approuvés chaque année par le Conseil métropolitain d'Orléans Métropole.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date d'achat des produits et prestations. Ils sont affichés à la caisse à l'entrée des Parasols du Parc.

Le règlement des prestations et achats s'effectue en espèces, par chèques libellé à l'ordre de la régie du Parc Floral, par carte bancaire à partir de 1 €, par chèques vacances (billetterie, parties de mini golf, location de rosalias), par chèque clarc, par titres restaurant. Un reçu de paiement est délivré lors du règlement. Les Parasols du Parc ne font pas crédit.

ARTICLE 12 : RESTAURATION

Les Parasols du Parc propose une petite restauration : sandwiches, salades, tartes salées, pâtisseries, etc...).

Le Client est seul et entièrement responsable des conséquences pour sa santé de la consommation de produits achetés aux Parasols du Parc au regard des éventuelles pathologies dont il pourrait souffrir (excès de cholestérol, diabète, allergie alimentaire...).

La vente d'alcool étant interdite aux mineurs de moins de 18 ans, toute personne qui achète des produits alcoolisés aux Parasols du Parc s'engage à avoir 18 ans révolus. Le personnel du Parc Floral se réserve le droit de demander au client de présenter une pièce d'identité.

ARTICLE 13 : DISPONIBILITE

Les prestations golf miniature et location de rosalies sont proposées dans la limite des places disponibles.

Pour la location de rosalies , il est demandé en dépôt de caution une pièce d'identité.

Les rosalies doivent être restituées à l'heure de retour indiquée lors de la prise des véhicules. En cas de non respect et pour tout retard à compter de 10 minutes, le dépassement sera facturé. Chaque quart d'heure entamé sera dû en totalité selon tarifs en vigueur au moment de la location.

La location de rosalies ne fait pas l'objet de réservation.

ARTICLE 14 : ECHANGE – REMBOURSEMENT

Il ne pourra être procédé à aucun remboursement ni échange de produits ou prestations.

ARTICLE 15 : ANNIVERSAIRES ENFANTS

Généralités

L'animation comprend un atelier-découverte et un goûter (gâteau d'anniversaire et boissons) ainsi qu'un carton d'invitation pour chaque enfant. Elle s'adresse à des enfants de grande section maternelle au CM2. La présence du parent organisateur est obligatoire durant toute la prestation. Les enfants demeurent sous la responsabilité et la surveillance de ce dernier.

Le tarif appliqué est un forfait pour un groupe constitué de 10 enfants maximum. Le forfait comprend l'atelier, le goûter, le carton d'invitation et son envoi par courrier aux enfants invités. Cependant, les ateliers peuvent accueillir jusqu'à 15 enfants. Chaque enfant supplémentaire fait l'objet d'une tarification spécifique (du 11^e au 15^e enfant) qui s'ajoute au forfait de base.

L'achat de la prestation anniversaire n'autorise pas l'accès libre au Parc Floral. La visite du parc est soumise à l'achat de billets d'entrée.

Modalités de réservation

L'animation anniversaire fait l'objet d'un contrat de réservation. La réservation devient ferme lorsque le contrat signé par le client et la fiche de réservation régissant les choix du thème de l'atelier-découverte et du gâteau pour le goûter ont été retournés au Parc Floral accompagné du versement d'arrhes d'un montant de 30 % du montant total de la prestation. Le client dispose de 5 jours ouvrés à réception du contrat pour adresser les documents et les arrhes mentionnés ci-dessus.

Le règlement des arrhes est à effectuer en espèces, par chèque bancaire à l'ordre de la régie du Parc Floral, par carte bancaire ou par chèques vacances si le paiement intervient sur place ; par chèque bancaire si le règlement est joint lors de l'envoi du contrat et de la fiche de réservation.

Le solde est à régler le jour de la prestation à l'arrivée du parent accompagnant. Les modes de règlement acceptés sont les suivants : espèces, chèque bancaire, carte bancaire, chèques vacances.

Modifications

Toute modification de la réservation doit être notifiée au Parc Floral par lettre recommandée avec AR à Parc Floral de la Source, avenue du Parc Floral, 45072 Orléans cedex 2, fax ou e-mail. Les modifications sont effectuées par le Parc Floral sous réserve de disponibilité.

Annulation

En cas d'annulation par le client. Aucun remboursement des arrhes versés lors de la réservation ne sera effectué.

En cas d'annulation par le Parc Floral. Si le jour de la visite, le Parc Floral se trouve dans l'impossibilité de fournir une ou toutes les prestations prévues au contrat de réservation, le Parc Floral s'efforcera de proposer des prestations en remplacement de celles prévues initialement.

Si le Parc Floral ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par le client, le Parc Floral remboursera le montant des arrhes versés par le client au moment de la réservation.

Les modalités d'annulation mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas à l'une ou l'autre des parties dans le cadre d'une annulation de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence.

IV. DONNEES PERSONNELLES

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant.

Les informations communiquées à l'occasion d'une commande ne seront transmises à aucun tiers. Elles sont considérées comme étant confidentielles par le Parc Floral. Elles sont uniquement utilisées pour le traitement de la commande.

V. DIVERS

ARTICLE 16 : LITIGES

Les litiges nés de l'application des présentes conditions générales de vente sont soumis au droit français et relèvent de la compétence des Tribunaux compétents d'Orléans.