CONDITIONS GENERALES DE VENTE de l'Aquarium Géant de Saint-Malo pour les ventes à distance à destination des clients professionnels et non-professionnel – Mises à jour le : 06/01/2024

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») s'appliquent à l'ensemble des prestations (ci-après les "**Prestations**") proposées par "l'Aquarium Géant de Saint-Malo" (ci-après l' "**Aquarium**") détenu par la société AQUARIUM GEANT DE SAINT-MALO, société par actions simplifiée, au capital de 564 061,36 €, sis Avenue du Général Patton – La Ville Jouan – 35400 Saint-Malo, TVA intracommunautaire N°FR 89399410265, immatriculée au RCS de Saint-Malo sous le N°399410265 (ci-après le « **Vendeur** »), à un client non-professionnel, professionnel et/ou une administration (ci-après le « **Client** »).

Assureur de Responsabilité civile Professionnelle : XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927

Contact du Vendeur :

- Par téléphone : 0299211907
- Par courriel : reservation@aquarium-st-malo.com
- Par courrier : Avenue du général Patton 35400 Saint Malo

Toute commande ou toute réservation effectuée sur (i) le site internet https://www.aquarium-st-malo.com/ (ci-après le "**Site internet**"), (ii) par téléphone, ou (iii) par courriel emporte acceptation expresse des CGV par le Client.

Les informations figurant sur le Site internet ou la brochure, sur le récapitulatif de réservation, ainsi que les CGV constituent l'information précontractuelle. Il est expressément précisé que les informations figurant dans la brochure peuvent faire l'objet de modifications en cours de saison. Chaque nouvelle version de la brochure sera accessible sur le Site internet et donc consultable avant chaque commande.

Aucune dérogation aux présentes CGV ne sera admise, sauf accord préalable et écrit du Vendeur.

ARTICLE 1 – Description des Prestations

1.1 Le Vendeur propose des Prestations qui sont la visite de l'Aquarium et des prestations connexes.

Le Vendeur fait ses meilleurs efforts pour décrire les Prestations aussi justement et précisément que possible, sur les espaces des Sites internet dédiés spécifiquement à la Prestation et dans la brochure. En cas de passation de commande ou d'une réservation par téléphone, le Vendeur se tient à la disposition du Client pour toute demande de renseignements. Le Vendeur ne peut pas être tenu responsable des écarts non-essentiels entre les photographies présentes sur les Sites internet ou la brochure et les Prestations.

Toutes les modalités de validité des prix et conditions des offres sont indiquées sur les Sites internet ou sur la brochure.

1.2 Les Prestations vendues sont les suivantes :

- Visite de l'Aquarium pendant une journée ou une année (en fonction du billet choisi), aux jours et heures ouvrés de l'Aquarium ;

- En plus de la possibilité de visiter l'Aquarium, le Client peut acheter les prestations connexes complémentaires suivantes :

- Les offres anniversaire en formule goûter (ci-après l'« **Offre anniversaire** ») ;
- L'offre « Soigneur d'un jour » ou la « visite de coulisse (donnant accès à une partie de l'Aquarium non-présentée lors de la visite libre - sur réservation) (ci-après les « **Offres découvertes** ») ;
- La location et privatisation d'espace de réception sur réservation (ci-après l'« **Offre de location** ») ;
- Les prestations de restauration (prestation connexe uniquement disponible pour l'achat de billetterie au tarif groupe) ;

La liste ci-dessus est non-exhaustive et évolutive, le Vendeur est libre de supprimer, de modifier ou de proposer de nouvelles Prestations. La liste des Prestations actuellement proposées par le Vendeur ainsi que leur prix et conditions de validité sont disponibles sur le Site internet et sur la brochure.

ARTICLE 2 – Prix

2.1 Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC), établis sur la base des taxes en vigueur à la date de passation de la commande. Ils sont susceptibles d'être révisés après la parution de la brochure et à tout moment de la saison d'ouverture de l'Aquarium. Après la confirmation de commande, le prix de vente est garanti.

2.2 Les éléments compris dans le prix des Prestations est amplement décrit sur les espaces du Site dédiés spécifiquement à la Prestation et dans la brochure.

Pour l'achat de :

-"Billet individuel", le prix comprend l'accès à l'Aquarium pendant une journée pour une personne. Plusieurs tarifications spécifiques sont plus amplement décrites sur le Site internet et dans les brochures ;

-"Pass annuel", le prix comprend l'accès à l'Aquarium pendant une année pour une personne (valable de date à date) ; ainsi que l'accès au parking mais ne comprennent pas les repas, ou toute autre dépense à caractère personnel (du type boutique par exemple).

Le tarif indiqué pour la prestation de restauration est fourni à titre indicatif et peut varier en fonction des approvisionnements.

2.3 Conditions tarifaires spécifiques

- Selon l'âge du visiteur :

    - Le tarif enfant, billetterie individuelle, est applicable aux enfants de 4 à 12 ans inclus. Les enfants de moins de 4 ans peuvent accéder gratuitement à l'Aquarium.
    - Le tarif enfant, billetterie groupe, est applicable aux enfants de 2 à 12 ans. Les enfants de moins de 2 ans peuvent accéder gratuitement à l'Aquarium.

Est pris en compte l'âge du visiteur le premier jour de la date de visite de l'Aquarium. Un justificatif de la date de naissance peut être demandé avant ou pendant la visite de l'Aquarium. À défaut de présentation des pièces demandées, le tarif adulte est d'office applicable.

Un tarif spécifique famille nombreuses est proposé uniquement pour tout achat de billet directement aux guichets de l'Aquarium sur présentation du justificatif.

- Selon le nombre de billets vendus dans une même commande : les tarifs de la billetterie de groupe sont applicables pour tout achat de minimum de 20 billets (adultes et enfants confondus payants).

ARTICLE 3 – Passation de commande ou à la réservation

Le Vendeur attire l'attention du Client sur le fait que l'achat de billets non datés ne garantit pas l'accès à l'Aquarium les jours de forte affluence.

3.1 Moyens disponibles de passation de commande ou de réservation

Les Prestations peuvent être commandées ou réservées sur le Site internet, sauf la billetterie de groupe (plus de 20 personnes), l'Offre anniversaire, l'Offre de location et la Prestation de restauration.

La billetterie bénéficiant du tarif groupe, l'Offre anniversaire, l'Offre de location et la Prestation de restauration doivent être obligatoirement réservée soit :

- Par courriel auprès du service de réservation du Vendeur, à l'adresse email suivante : reservation@aquarium-st-malo.com
- Par téléphone auprès du service de réservation du Vendeur, joignable au 02 99 21 19 07 (appel non surtaxé – coût d'une communication locale), de 9h à 18h du lundi au vendredi

3.2 Délai minimum de réservation avant la date de réalisation de la Prestation

La réservation de Billets au tarif de groupe doit être effectuée une semaine au moins avant la date de la visite de l'Aquarium. Dans le cas où un groupe de plus de 20 visiteurs se présenterait directement aux guichets de l'Aquarium sans avoir préalablement réservé ou commandé ses billets, les tarifs de réservation de la billetterie groupe ne sera pas applicable.

3.3 Confirmation de commande ou de réservation

Lors de la passation de commande sur le Site internet, le Client est invité à s'identifier à l'aide d'un formulaire de création d'un compte Client personnel. Le Client peut à tout moment vérifier le détail de sa commande et son prix total. Pour finaliser la commande le Client doit prendre connaissance des CGV, (en validant les CGVs sont considérées comme acceptées) et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 4 ci-dessous. Au surplus, pour toute commande de l'Offre anniversaire et l'Offre de location, le Client devra communiquer la date demandée pour la réalisation de la prestation connexe. L'achat ou la réservation d'une Prestation ne sera ferme et définitive que lorsque l'intégralité du prix sera encaissée par le Vendeur. Pour la réservation de billetterie au tarif groupe, le Client devra indiquer le nombre de visiteurs (adultes et enfants de moins de 13 ans) et, le cas échéant, le nombre de prestations de restauration.

Pour les Clients professionnels : pour tout achat ou réservation, le Client recevra une confirmation de commande, une fois le versement de l'acompte ou le règlement total effectué, récapitulant notamment les achats effectués, le prix appliqué, le justificatif de paiement total ou de l'acompte versé, les caractéristiques essentielles de la ou les Prestations commandée(s), ainsi que le ou les titres d'accès dématérialisés le cas échéant.

Pour les Clients non-professionnels : la commande sera confirmée par le Vendeur par écrit (mail ou courrier), sous forme d'émission d'une facture pro-forma, sous réserve de disponibilités.

3.4 Modalités d'envoi de la billetterie en avance (uniquement pour les Clients professionnels)

Pour tout envoi de billetterie à l'avance, la signature d'un bon de commande est exigé. Les titres d'entrée commandés sont alors envoyés par lettre recommandée ou envoyée en PDf par email, ou par code par email, accompagnés d'une facture. Les frais d'envoi sont pris en charge par le Vendeur.

ARTICLE 4 – Modalités de paiement

4.1 Moyens de paiement acceptés

Le Vendeur accepte les moyens de paiement suivants :

- Pour toute réservation par téléphone ou courriel : Chèque, et chèque ANCV, carte bancaire (via le lien adressé par la plateforme Nepting ou directement aux guichets du Vendeur), virement à adresser au service comptabilité du Vendeur accompagné des informations bancaires nécessaires.

- Pour toute réservation ou achat sur le Site internet : carte bancaire.

4.2 Acomptes et modalités de règlement

En principe, pour la réservation ou l'achat d'une Prestation, le Client devra verser l'intégralité du prix au moment de la passation de commande.

Toutefois, les Prestations ci-dessous présentent des règles particulières concernant les modalités de règlement, détaillées ci-dessous.

- **Pour les personnes morales de droit public** : le règlement est effectué sur le fondement de l'engagement de règlement matérialisé par le bon de commande adressé par le Client au Vendeur. La facture devra être soldée sous 30 jours à compter de son émission (50 jours pour les établissements publics de santé).
- Pour la réservation de la billetterie datée bénéficiant du tarif groupe, la Prestation de restauration, l'Offre anniversaire et l'Offre location : obligation de verser un acompte minimum de 30% du montant de la réservation au moment de la réservation. Le solde est payable au plus tard le jour de la visite en un seul paiement ou en paiement différé si accord du Vendeur.

4.3 Conséquences d'un retard de paiement

En cas de défaut de paiement dans le délai supérieur à 8 jours avant la visite, la réservation est réputée annulée du fait du Client. Le montant des factures est majoré, à titre de pénalité, au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, par mois de retard. Les Clients professionnels seront, au surplus, redevables de plein droit d'une pénalité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40,00 € (quarante euros).

ARTICLE 5 – Modalités de modification après la réservation par le Client

Les demandes de modification de réservation doivent être formulées par écrit et devront faire l'objet d'une acceptation écrite du Vendeur.

Concernant spécifiquement la Prestation de restauration : toute demande de modification à la baisse ne sera pas accordée par le Vendeur si la demande intervient moins de 8 jours avant la visite.

Si la demande de modification, dument acceptée par le Vendeur, génère une augmentation de prix (ex : augmentation du nombre de participants ou achat d'une ou plusieurs prestations supplémentaires), le montant supplémentaire est intégré directement dans la facture établie par le Vendeur et sera transmise par courriel.

Les conditions de règlement sont celles applicables à la date de réservation, éventuellement mises à jour. Outre l'ajustement du prix, il est précisé que les éventuelles gratuités accordées au Client seront également ajustées en conséquence. Les conditions de règlement sont celles applicables à la date de réservation, éventuellement mises à jour.

Si la demande de modification du Client génère une diminution de prix (ex : diminution de la durée du forfait séjour, diminution du nombre de personnes ou annulation d'une ou plusieurs prestations commandées), la modification est traitée selon les dispositions prévues en cas d'annulation (voir article 6).

ARTICLE 6 – Modalités d'annulation et de remboursement après la confirmation de commande

L'annulation et/ou la non-présentation du Client ou d'un visiteur le jour de la Prestation, de la date du billet ou de la fin de validité d'un billet entraîne la perception totale du prix par le Vendeur, les sommes non encore réglées sont immédiatement exigibles par le Vendeur. Le prix ne peut en aucun cas être remboursé, quel que soit la cause de l'annulation ou de l'absence du Client. Toute Prestation interrompue ou abrégée ou annulée ou toute Prestation non consommée par le Client, pour quelque cause que ce soit, ne sont jamais remboursées lorsqu'elles sont souscrites.

Concernant uniquement la réservation de billets bénéficiant du tarif groupe, réservés pour une date fixe, de la Prestation de prestation, l'Offre anniversaire ou l'Offre location, les demandes d'annulation doivent être formulées le plus tôt possible par écrit au Vendeur. Si la demande d'annulation est :

- Notifiée au moins de 8 jours avant la date de la visite : le Vendeur conservera 30% du prix global de la Prestation signée sur devis ;
- Notifiée plus de 8 jours avant la date de la visite : le Vendeur pourra rembourser l'acompte versé par le Client si l'annulation est acceptée par le Vendeur.

En cas de refus de l'annulation, aucun remboursement ne sera effectué et l'intégralité du montant sera dû au Vendeur.

En cas de réduction du nombre de visiteurs d'un groupe en dessous de 20 visiteurs, le prix est ajusté en conséquence au tarif individuel public.

ARTICLE 7 – Délai de rétractation

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour l'achat d'une Prestation proposée par le vendeur.

ARTICLE 8 – Réclamations

Les réclamations consécutives à un différend portant sur les modalités d'exécution des Prestations doivent être formulées par écrit par email reservation@aquarium-st-malo.com.

En tout état de cause, les réclamations doivent être notifié par le Client dans les quinze (15) jours suivants la fin de la Prestation.

Afin d'éviter toute contestation, le justificatif de visite (billets d'entrée, attestation, bons d'échanges etc.) comportant le nombre de participants du groupe sont signés le jour de la visite.

ARTICLE 9 – Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel du Client, et le cas échéant celles d'un tiers mentionné par le Client, font l'objet d'un traitement automatisé par le Vendeur, conformément aux conditions énoncées dans la Charte protection des données personnelles disponible : https://www.aquarium-st-malo.com/protection-des-donnees.

ARTICLE 10 – Responsabilité

Le Vendeur décide notamment de la fixation des jours et horaires d'ouverture de l'Aquarium ainsi que des prestations connexes qu'il propose. Le Vendeur peut décider de fermer au public tout ou partie de l'Aquarium et suspendre tout ou partie des Prestations proposées, pour toute la durée qu'elle juge nécessaire, en raison notamment, de questions ou opérations liées à la sécurité ou la santé des visiteurs, à la maintenance, à la réparation, réhabilitation, restructuration de tout ou partie des équipements de l'Aquarium, à des intempéries, à l'ordre public, privatisation de l'Aquarium ou d'une partie de l'Aquarium etc., sans pouvoir en être tenu pour responsable et sans que le Client puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit.

Le Vendeur décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient et, en particulier : vols, dégradations et/ou pertes susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les visiteurs. Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans l'Aquarium.

Le Client s'engage en son nom et au nom des visiteurs qui l'accompagnent de se conformer au règlement intérieur (LIEN) du Vendeur et à toutes les règles de sécurité affichées dans l'Aquarium. Le Vendeur ne sera pas tenu responsable de tout dommage consécutif à l'absence du respect des règles de sécurité par le Client ou tout visiteur se rendant sur l'Aquarium. Les services habilités du Vendeur sont fondés à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les visiteurs expulsés ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des titres d'entrées.

Cas de force majeure - La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans le cas où le non-respect de ses obligations, trouverait son origine dans un cas fortuit, un cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère au Vendeur tels que, et sans que cette liste soit exhaustive : grève, incendie, dégâts des eaux, impossibilité d'accès, conditions climatiques, épidémie, décisions émanant d'autorités, etc. On entend ici toute situation échappant au contrôle du Vendeur et de tout prestataire impliqué dans l'exécution de la Prestation, et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui empêchent l'exécution de tout ou partie des obligations prévues au contrat.

ARTICLE 11 – Droit applicable

Les CGV sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

ARTICLE 12 – Résolution des litiges

Après avoir adressé la réclamation au Vendeur selon les modalités de l'article 8 ci-dessus, et sans retour satisfaisante 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 (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17, courriel : info@mtv.travel, tél. : (+33)142679668).

La saisie 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.

***