# Conditions générales de vente

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») qui régissent nos relations si vous achetez des billets permettant l'accès au Zoo d'Amnéville (les « Billets ») sur ce site internet www.zoo-amneville.com (le « Site »).

Il vous est également recommandé de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

Dans le cadre des présentes CGV, il est convenu que « *Vous* » ou « *le Client* » désigne la personne commandant des Billets sur le Site et « *le Zoo d'Amnéville* » désigne la société dont l'identification est donnée à l'article I ci-après.

## I. Identification du vendeur

Le Zoo d'Amnéville exploite le parc zoologique du même nom et propose à la vente les Billets permettant l'accès à celui-ci.

Le Parc Zoologique d'Amnéville, est une SAS dont le siège social se situe au 1, rue du Tigre à Amnéville (57360), au capital variable de 3 747 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Metz sous le numéro 331 338 632 et dont le N° de TVA intracommunautaire est FR66331338632.

Le Zoo d'Amnéville dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de Parténa Assurances.

## II. Champ d'application des CGV

Toute commande d'un Billet proposé sur le Site suppose la consultation et l'acceptation expresse des CGV en vigueur qui prévalent sur toutes les versions antérieures.

Il est précisé que la commande de Billets sur le Site est exclusivement réservée aux consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, c'est-à-dire aux personnes physiques qui agissent à des fins qui ne se rapportent pas à leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, de plus de 18 ans.

Préalablement à toute transaction effectuée sur le Site, le Client reconnait avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve dès lors qu'il coche la case « *J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve. (Lire les Conditions générales de vente)* » et clique sur le bouton « *Commander* » pour passer à l'étape « *Paiement* ».

Conformément aux dispositions législatives et règlementaires applicables et relatives à la signature électronique, il est rappelé que la validation du bon de commande conformément aux présentes CGV, constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

Les CGV expriment l'intégralité des obligations et des droits des Parties. Le fait que le Zoo d'Amnéville ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque clause des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Zoo d'Amnéville se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, celles applicables étant celles en vigueur au moment de la passation de la commande. Le Client est donc invité à consulter avec attention les CGV figurant sur le Site le jour de sa commande, préalablement à la validation de celle-ci.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction, ni réserve des présentes CGV.

Au cas où l'une quelconque des clauses des présentes CGV serait reconnue ou déclarée nulle ou en violation d'une disposition d'ordre public, ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses resteront en vigueur, à moins que les obligations restantes deviennent manifestement déséquilibrées pour l'une ou l'autre des parties.

## III. Déclarations

En créant un compte et/ou en passant commande sur le Site, le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des CGV. Il déclare également être informé qu'il ne peut commander les Billets qu'en quantités correspondant à ses besoins et que leur revente ou cession, à des fins commerciales ou professionnelles, est expressément interdite. Le Client déclare enfin avoir pris connaissance, au moment de la passation de sa commande, des CGV en vigueur et des caractéristiques des Billets.

## IV. Informations relatives aux Billets

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des informations précisées aux articles L.111-1 et L.111-2 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des Billets proposés et des services accessoires ;
- Le prix total des Billets toutes taxes ou et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles ;
- Le cas échéant, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le Billet ;
- Les informations relatives au Zoo d'Amnéville et, le cas échéant, ses activités, ses coordonnées postales, téléphonique et électroniques ;
- Les informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

## V. Billets

Les Billets offerts à la vente sont ceux présentés sur le Site. Il convient de se référer à la fiche des tarifs pour savoir à quoi ils correspondent.

Les Billets sont valables à la date et à l'horaire qu'ils mentionnent. Le Client est informé des dates disponibles au moment de la passation de la commande. Seuls les Billets pour une visite à un créneau horaire disponible peuvent être commandés sur le Site.

Sauf indication contraire, le nombre total de Billets acheté par commande ne peut être supérieur à 10 pour une même date/heure.

## VI. Commande

Le Client doit passer par les étapes ci-dessous avant de procéder à la validation de sa commande et à son règlement.

### 6.1. Identification ou création de compte

Avant toute commande, le Client doit s'inscrire sur le Site, ou s'identifier si l'inscription a déjà été faite.

Pour créer son compte, le Client doit d'abord renseigner son adresse électronique et un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Le Client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci. En cas de perte du mot de passe, le Client peut cliquer sur la rubrique « *mot de passe oublié* » et saisir son adresse électronique. Le Client recevra un nouveau mot de passe à son adresse électronique. Le mot de passe du Client ne sert en aucun cas à effectuer un quelconque paiement.

Ensuite, des renseignements supplémentaires sont demandés au Client pour poursuivre son inscription (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse exacte, code postal, pays). Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer le Zoo d'Amnéville de tout changement les concernant. Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre le Zoo d'Amnéville et le Client. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte.

Le Zoo d'Amnéville ne pourra être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient.

Le Client s'oblige à n'avoir qu'un seul compte et à ne laisser personne l'utiliser à sa place. Il s'interdit d'utiliser le compte de quelqu'un d'autre ou de déclarer sur le Site une identité usurpée ou factice.

### 6.2. Utilisation du compte

Le Client a la possibilité de consulter le détail de sa commande en cours en cliquant sur « *Mon Panier* ».

L'historique des commandes et factures est également consultable à tout moment dans la sous-rubrique « *Mes commandes* » de la rubrique « *Mon compte* ». L'historique est conservé pendant 10 ans sur le Site.

En cas de non-respect des CGV par le Client, le Zoo d'Amnéville se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité, le compte du Client sans avoir à respecter de préavis, après l'envoi d'un courrier électronique ou d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure, resté sans effet pendant plus de 30 jours. Dans le cas d'un manquement ou d'une fraude grave avérée de la part du Client, la désactivation de son compte se fera de plein droit, sans préavis, sans formalité et sans indemnité.

Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera savoir au Zoo d'Amnéville par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients dont les coordonnées sont indiquées dans la rubrique « *Informations Service Client* » (Article XII ci-après). Le Zoo d'Amnéville s'engage à désactiver le compte dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de ce courrier.

6.3. Validation de la commande

Après avoir sélectionné le ou les Billet(s) désiré(s), le Client passe sa commande conformément aux indications figurant sur le Site. Sa commande fait ensuite l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments. Le Client la valide ensuite en cochant la case « *Je valide ma commande* » et la case « *J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve. (Lire les Conditions générales de vente)* » et en cliquant sur le bouton « *Commander* ».

Le Client procède alors au règlement de la commande dans les conditions indiquées dans la rubrique « *paiement* » (Article VIII ci-après).

Le Zoo d'Amnéville confirme la commande du Client par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant notamment :

- les caractéristiques du ou des Billet(s) commandé(s) ;

- l'indication du prix TTC ;

- le cas échéant, les difficultés ou réserves relatives à la commande passée.

Le Zoo d'Amnéville se réserve la possibilité de ne pas confirmer la commande, notamment en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités, de non-paiement d'une commande précédente ou d'un litige avec le Client en cours d'administration, ou encore en cas de problème concernant la commande reçue, de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du Billet. Le Zoo d'Amnéville en informera le Client par courrier électronique dans les plus brefs délais

6.4. Rétractation - Annulation

Conformément à l'article L 221-28 12°, du Code de la Consommation, les Billets ne font pas l'objet d'un droit de rétractation

Sauf dispositions contraires, les Billets ne peuvent être ni remboursés, ni repris, ni échangés, en tout ou partie, une fois commandés.

**VII. Prix**

Les tarifs applicables sont ceux présentés sur le Site au moment de la passation de la commande.

Ils sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), le taux de la TVA étant celui applicable en France, le jour de la passation de la commande. Une modification du taux sera répercutée sur le prix des Billets dès l'entrée en vigueur du nouveau taux.

Les tarifs ne comprennent ni les frais de communication liés à l'utilisation du Site, ni les dépenses personnelles effectuées par le Client au sein du Zoo d'Amnéville lors de sa visite.

Le Zoo d'Amnéville se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, les tarifs applicables étant ceux en vigueur au moment de la validation de la commande, en cas de modification à la hausse comme à la baisse. En cas d'erreur de saisie, d'impression ou de calcul laissant apparaître un prix nettement inférieur au prix normalement pratiqué, le Client se verra appliquer le prix le plus bas sauf si ce prix est manifestement dérisoire c'est-à-dire sans rapport avec la valeur réelle du Billet commandé. Dans ce cas, la commande, même si elle a fait l'objet d'une confirmation automatique par Zoo d'Amnéville, sera annulée. Le Client sera informé dans les meilleurs délais afin qu'il puisse, s'il le souhaite repasser une commande au bon prix.

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge pris en compte est celui détenu à la date de la visite.

Un justificatif de l'âge des enfants ou de toute autre circonstance donnant lieu à l'application d'un tarif réduit pourra être demandé lors de l'accès au Zoo d'Amnéville. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte sans réduction. Il sera demandé au client de régler le différentiel de prix entre le tarif réduit et le tarif adulte, faute de quoi, l'accès au parc sera refusé.

**VIII. Paiement**

Le Client règlera en une seule fois ses achats, les commandes n'étant prises en compte qu'après validation de leur règlement.

Le Client garantit au Zoo d'Amnéville que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse.

Le Client peut régler via les moyens de paiement suivants, étant précisé que le paiement s'effectue en totalité à la commande et en euros exclusivement par carte bancaire.

Les paiements par carte bancaire sont sécurisés par la solution SOGENACTIF, conformément aux réglementations interbancaires françaises et internationales. Cette solution permet d'effectuer des achats en toute sécurité. Lors du paiement en ligne de la commande, le client est automatiquement transféré sur le serveur de la banque grâce à une transaction sécurisée par cryptage SSL (Security Socket Layer, session clé à 128 bits, conformément aux autorisations du Gouvernement français). Le numéro de carte est ainsi crypté entre le navigateur et le serveur de SOGENACTIF. En aucune manière, le Zoo d'Amnéville ne reçoit, ni n'enregistre ou ne conserve quelque élément que ce soit concernant les informations bancaires. Le paiement est ainsi 100% sécurisé.

Les cartes bancaires acceptées sur le Site sont :

- Toutes les cartes bancaires nationales (Carte Bleue, Visa, Mastercard)

**IX. Obtention des Billets**

Le Client recevra un Billet dématérialisé (E-billet) immédiatement après la confirmation de commande.

L'E-billet est uniquement valable s'il est imprimé sur un papier blanc, vierge recto et verso ou s'il est affiché sur un écran de téléphone mobile de type Smartphone. Les E-Billets sont disponibles en permanence jusqu'à la date de la visite. Les E-Billets sont pourvus d'un code barre unique. La validité des E-Billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée du Zoo d'Amnéville à l'aide de lecteurs de code barre. Un Billet dématérialisé endommagé, au code barre illisible ou déjà lu, est considéré comme non valide.

Le Client demeure seul responsable de l'utilisation qui est faite de son ou ses Billets. Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même Billet à l'exception des billets valables sur plusieurs jours. Seule la première personne à présenter le Billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du Billet.

Le Zoo d'Amnéville décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou utilisation illicite d'un Billet. Il ne sera remis au Client aucun duplicata ou certificat, réémission du Billet, de quelque nature que ce soit, autre que le Billet initial.

**X. Visite**

Les mineurs non accompagnés d'un adulte ne sont pas autorisés à visiter le Zoo d'Amnéville.

Le Client s'engage à respecter, à tout moment lors de sa visite, l'ensemble des présentes CGV et des règles internes en vigueur au sein du Zoo d'Amnéville (notamment les règlements intérieurs figurant à l'entrée du Zoo d'Amnéville) et à adopter un comportement respectueux et courtois lors de sa visite du Zoo d'Amnéville. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que tous les visiteurs pour lesquels il a acheté un Billet, y compris les enfants, ont pris connaissance de ces règles et les respectent.

En cas de non-respect de ces règles, le personnel du Zoo d'Amnéville est habilité à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les visiteurs expulsés ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Billets.

Le Zoo d'Amnéville est seul habilité à déterminer les conditions d'ouverture et d'exploitation du Zoo d'Amnéville, en fonction de ses besoins et/ou contraintes et décide seul (i) du calendrier d'ouverture et des horaires d'ouverture au public du Zoo d'Amnéville; (ii) des services et attractions qu'il propose ainsi que de leurs conditions d'utilisation ; (iii) des tarifs et des modalités de vente des produits qu'il propose au public dans son parc zoologique; (iv) de la mise en oeuvre des normes et règles concernant notamment la sécurité et la santé des personnes et des biens dans son parc zoologique.

Le Zoo d'Amnéville peut, à sa seule discrétion, décider de fermer l'accès au public, de tout ou partie du Zoo d'Amnéville, aussi longtemps que nécessaire, notamment pour la réalisation de travaux nécessaires à la sécurité et à la protection des visiteurs, ou liés à la maintenance, réparation, rénovation, de tout ou partie des équipements de son parc zoologique, en cas des mauvaises conditions météorologiques ou de cas de force majeure, telle que définie à l'Article XI ci-après, le contraignant à la fermeture totale ou partielle de son parc zoologique.

**XI. Responsabilité**

Le Zoo d'Amnéville est responsable dans les conditions de droit commun de l'ensemble des dommages, pertes et préjudices, directs, matériels et prévisibles, résultant de la mauvaise exécution ou d'un défaut d'exécution partiel ou total prouvé de ses obligations au titre des présentes CGV.

En aucun cas, le Zoo d'Amnéville ne sera tenu à la réparation de dommages indirects, immatériels, spéciaux, punitifs ou imprévisibles.

En outre, la responsabilité du Zoo d'Amnéville ne saurait être engagée pour tous dommages (i) inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ou (ii) résultant d'un fait imputable au Client, au fait d'un tiers ou de tout fait qualifié de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au sens des présentes CGV, outre ceux visés à l'article 1218 du Code Civil et ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, les événements suivants : guerre, attentat, embargo, défectuosité des équipements provenant d'un sinistre sériel, intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, incendies, inondations ou tout autre événement relevant d'un

dommage assuré, interruption des réseaux de communications liés à une cause externe au Zoo d'Amnéville, grève et lockout (y compris chez les sous-traitants), pannes mécaniques, force motrice manquante, épidémie (de coronavirus ou autre), fait du prince tel que, mais non uniquement, toute évolution négative de la réglementation applicable ou toutes mesures de restrictions décidées par le gouvernement et imposées par décret pour faire face à une épidémie (de coronavirus ou autre).

Tout incident survenu lors de la visite du Zoo d'Amnéville pouvant engager la responsabilité de ce dernier devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'accueil du site le jour même de l'incident. Toute autre réclamation doit être adressée au Service Clients dont les coordonnées sont indiquées dans la rubrique « *Informations Service Client* » (Article XII ci-après) dans les 15 jours suivant la survenance du fait générateur de la réclamation.

En tout état de cause, à l'exclusion des dommages corporels ou intentionnels, et sous réserve des dispositions d'ordre public applicables, la responsabilité du Zoo d'Amnéville est limitée à un montant correspondant à trois (3) fois le prix des Billets commandés et dont l'utilisation a donné lieu au dommage indemnisable.

## XII. Informations Service Clients

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clients du Zoo d'Amnéville est à la disposition du Client :

Par téléphone au : 03.87.70.25.60 (appel gratuit)

Par email : service.client@zoo-amneville.com

Par courrier adressé à l'adresse du Zoo d'Amnéville : 1, rue du Tigre à Amnéville (57360).

## XIII. Propriété intellectuelle

Les logos, photos, images, illustrations, articles, commentaires et tout ce qui est présenté sur le Site sont protégés conformément au Code de la Propriété Intellectuelle. Toute reproduction partielle ou totale est strictement interdite.

## XIV. Protection des données personnelles

En application du Règlement UE n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit (« RGPD ») et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, Zoo d'Amnéville, agissant en qualité de responsable du traitement, met en oeuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la vente des Billets.

Conformément aux obligations légales, le Zoo d'Amnéville ne recueille auprès des Clients que les données indispensables au bon déroulement de la vente et de l'envoi électronique des Billets, à l'accès au Zoo d'Amnéville ainsi que pour l'établissement des factures et l'amélioration de ses offres. Le Client peut être amené à recevoir du Zoo d'Amnéville des courriers électroniques d'information, si le Client y a préalablement consenti. Le Client conserve le droit de refuser une telle communication soit a priori en ne donnant pas son consentement au moment de la validation de la commande, soit a posteriori en manifestant son refus par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la rubrique « *Informations Service Client* » (Article XI ci-avant).

Le Zoo d'Amnéville conserve ces informations dans des conditions de sécurité renforcées. Ces données sont notamment protégées par un accès sécurisé. Ces informations ne sont en outre utilisées que par le Zoo d'Amnéville ou ses sous-traitants, soumis aux mêmes obligations, uniquement dans le cadre des finalités pour lesquelles le Client les a communiquées au Zoo d'Amnéville. Le Zoo d'Amnéville s'engage à ne pas les transmettre à tout autre tiers sans l'autorisation préalable du Client.

Les données personnelles collectées pour gérer la commande seront conservées pendant dix (10) ans. Les données collectées à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans. Les données relatives au paiement seront conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction.

A l'expiration de ces périodes, les données seront effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer à recevoir des offres commerciales de la part du Zoo d'Amnéville.

Conformément à la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client peut à tout moment exercer son droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de retrait concernant ces données en contactant le Zoo d'Amnéville via le formulaire de contact ou par courrier à l'adresse indiquée dans la rubrique « *Informations Service Client* » (Article XI ci-avant).

Pour plus d'information, et conformément à la réglementation en vigueur, le Client est invité à prendre connaissance de la **Politique de confidentialité des données** du Zoo d'Amnéville, accessible sur le Site à l'adresse suivante : www.zoo-amneville.com

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, si le Client ne souhaite pas être démarché par téléphone sur le numéro qu'il a communiqué au Zoo d'Amnéville, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes.

## XV. Divers

### 1) Archivage, preuve

Les registres informatisés tenus par le Zoo d'Amnéville seront considérés par les parties comme preuves des communications, commandes, paiements et transactions intervenues entre les parties, ainsi que de leur contenu et de leur date.

### 2) Divisibilité des clauses

La non validité tirée de la nullité, caducité, absence de force obligatoire, inopposabilité de l'une quelconque des stipulations des CGV prononcée en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, n'emporte en aucune façon nullité, caducité, absence de force obligatoire ou inopposabilité des autres stipulations des CGV et n'a aucun effet à l'égard des autres stipulations contractuelles, lesquelles conserveront tous leurs effets, leur force et leur portée à l'égard de l'ensemble des parties, à moins que les stipulations et obligations restantes deviennent manifestement déséquilibrées pour l'une ou l'autre des parties.

### 3) Médiation

En cas de réclamation, Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients du Zoo d'Amnéville, ou en cas d'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la demande, il peut, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, adresser une réclamation écrite au service de médiation auquel le Zoo d'Amnéville adhère, dont les coordonnées sont les suivantes : service.client@zoo-amnevile.com

La solution proposée par le médiateur de la consommation ne s'impose pas aux parties, qui restent ainsi libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

En outre, il est rappelé pour les contrats conclus à distance, l'Utilisateur consommateur peut également introduire une plainte sur la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne et accessible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeninggphase

### 4) Droit applicable - Résolution des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français sous réserve de toute autre règle impérative plus favorable au Client applicable dans son pays de résidence habituelle.

En cas de litige, les parties tenteront de parvenir à une solution amiable dans un délai de 30 jours à compter de sa survenance. A défaut de solution amiable trouvée dans ce délai, le Client pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends ou saisir le tribunal compétent.

Tous les litiges qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Zoo d'Amnéville et le Client ou par le biais d'un mode alternatif de règlement, seront soumis aux tribunaux compétents, dans les conditions de droit commun.