

# Conditions Générales

**Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat.**

## 1. Informations générales

Ces sites web (vous trouverez la liste actuelle des sites web à l'annexe 1) ("**Site web**") sont la propriété de l'ASBL SOCIÉTÉ ROYALE DE ZOOLOGIE D'ANVERS qui les gère et qui est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0407.186.105 et dont le siège social est établi à 2018 Antwerpen, Koningin Astridplein 26 ("**KMDA**").

Les présentes Conditions Générales ("**Conditions Générales**") font partie de chaque convention entre la KMDA et l'Acheteur. Vu l'importance de ces Conditions Générales, nous vous recommandons de lire très attentivement celles-ci. En consultant et en utilisant le Site web, vous déclarez avoir lu, avoir compris et accepter ces Conditions Générales.

Les Tickets d'entrée et E-tickets qui ont été achetés via et/ou émis par la KMDA relèvent des Conditions Générales. La vente de Tickets d'entrée et de E-tickets pour des visites ou productions, autres que ceux émis par la KMDA, s'effectue par le biais d'autres canaux et ne relèvent pas de ces Conditions Générales. La KMDA est uniquement responsable de l'assistance en cas de problèmes de réception des tickets.

La personne qui effectue l'achat par voie électronique ou par téléphone ("**l'Acheteur**") a la responsabilité de transmettre correctement à la KMDA les Données personnelles demandées. Ce aussi bien pour les Données personnelles de l'Acheteur que de toutes les personnes concernées ("**Tiers**") pour lesquelles des E-tickets et/ou Tickets d'entrée sont achetés.

Une visite au Parc implique l'acceptation du Règlement du parc et de la Politique de confidentialité.

La KMDA respectera toute législation relative à la protection des données qui s'applique, tant au niveau national qu'européen et international, pour toutes les Données personnelles reçues.

## 2. Achat de tickets

Sur le Site web, vous pouvez acheter en ligne des tickets d'entrée ("**E-tickets**") pour une visite au ZOO d'Anvers ("**Parc**"). Par E-ticket, nous comprenons le document qui est commandé et payé sur le Site web et qui est imprimé par l'acheteur, dans le but de servir de ticket d'entrée.

Outre des E-tickets, il est également possible d'acheter des tickets ("**Tickets d'entrée**") par téléphone (payant) ou sur place (à la caisse du ZOO d'Anvers ou du ZOO Planckendael) pour une visite au Parc.

Lors de la commande de E-tickets, l'acheteur doit préalablement au paiement indiquer l'adresse e-mail à laquelle les E-tickets seront envoyés après paiement.

L'Acheteur se doit de communiquer une adresse e-mail correcte. La KMDA ne peut être tenue responsable si l'Acheteur ne reçoit pas le E-ticket pour avoir communiqué une adresse e-mail erronée. Cette adresse e-mail sera utilisée par la KMDA pour l'envoi de E-tickets et d'e-mails ("**Mails d'information**"). Les Mails d'information fourniront à l'Acheteur des informations pratiques sur la visite, le Parc, les possibilités de parking, les transports publics, les remerciements, etc. Des mails d'information seront envoyés pendant la période de validité des E-tickets et jusqu'à un mois après.

Les Tickets d'entrée sont réservés au moment de l'envoi du formulaire d'enregistrement sur le Site web ou au moment de la réservation par téléphone. Ils sont envoyés dès réception du paiement. Ce paiement doit être effectué par virement. Après réception du paiement, les Tickets d'entrée seront envoyés par la poste à l'adresse indiquée lors de la réservation téléphonique. Pour envoyer les tickets par la poste, la KMDA doit disposer de l'adresse exacte communiquée par l'Acheteur. La KMDA enverra des mails d'information à l'adresse indiquée, pendant la période de validité du Ticket d'entrée.

### **3. Paiement**

Toutes les taxes et TVA sont à charge de l'Acheteur.

Le visiteur du Site web qui effectue l'achat est considéré comme l'Acheteur. Il/elle est le(la) seul(e) tenu(e) au paiement, même si les E-tickets sont destinés à un tiers. Les E-tickets ne peuvent pas être revendus, ni être offerts à des tiers dans le cadre d'une relation commerciale.

Les tickets achetés ne peuvent être utilisés dans le cadre d'une publicité, promotion, de concours, etc., sauf autorisation expresse de la KMDA.

#### Tickets sur le Site web

Les E-tickets doivent être directement payés lors de la réservation par le biais de la plateforme de paiement prévue sur le Site web. Le module de paiement en question est directement géré par INGENICO Payment Services. Les Données personnelles qui sont nécessaires au traitement du paiement seront échangées. La KMDA décline toute responsabilité concernant le module de paiement en question. Si pour quelque raison que ce soit, celui-ci ne fonctionne pas (temporairement), vous ne pourrez pas acheter de E-ticket(s). Le cas échéant, vous devrez vous adresser à la (aux) caisse(s) de la KMDA ou commander vos Tickets d'entrée par téléphone.

#### Tickets par téléphone

La réservation de Tickets d'entrée est annulée si aucun paiement n'a été reçu dans les 5 jours calendrier de la réservation. La KMDA a le droit de restituer ces Tickets d'entrée.

#### Tickets sur facture

Chaque montant impayé à l'échéance sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt de 12 % sur base annuelle sur le montant impayé et ce, jusqu'au paiement complet.

De plus, une indemnité forfaitaire de 10 % du montant principal impayé sera également due de plein droit et sans mise en demeure préalable, avec un minimum de 40,00 EUR.

#### **4. Protection des données à caractère personnel**

Sont considérées comme données à caractère personnel ("**Données personnelles**"), toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable. Est considérée comme identifiable, une personne physique qui peut être directement ou indirectement identifiée, à l'aide d'un identificateur (nom, numéro d'identification, données de localisation, un identificateur en ligne ou un ou plusieurs éléments caractéristiques de l'identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique).

Les Données personnelles sont collectées dans le but de proposer et de vendre des E-tickets et des Tickets d'entrée à l'Acheteur et aux Tiers. Les Données personnelles seront conservées pendant 2 ans après l'achat de E-tickets et/ou Tickets d'entrée, si aucun compte n'a été créé. Après ce délai, la KMDA entreprendra les démarches nécessaires pour anonymiser ces Données personnelles. Si un compte a été créé à l'achat, les Données personnelles seront conservées jusqu'à 2 mois après la suppression du compte, après quoi la KMDA procédera à l'anonymisation.

Les Données personnelles reçues seront traitées par la KMDA. La KMDA garantit la protection des Données personnelles reçues et prendra les mesures organisationnelles et techniques adéquates à cette fin. Les Données personnelles ne sont pas partagées ou vendues à des tiers, des pays tiers ou des organisations internationales autres que ceux mentionnés dans cette convention.

Aussi bien l'Acheteur qu'un Tiers peuvent toujours retirer leur consentement donné ou demander la consultation, la rectification ou l'effacement de leurs Données personnelles. Tout comme ils peuvent demander la limitation du traitement ou s'opposer au traitement ainsi que demander le droit de portabilité des données. Pour ce faire, il faut toujours s'adresser à [privacy@kmda.org](mailto:privacy@kmda.org).

Si l'Acheteur ou un Tiers veut déposer plainte pour violation de ses Données personnelles, il doit s'adresser à l'autorité de contrôle. Il doit prendre contact avec l'Autorité de protection des données : Rue de la presse 35, 1000 Bruxelles, [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be) ou [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be).

#### **5. Conditions tickets**

Si l'acheteur n'a pas reçu ses Tickets d'entrée, il doit téléphoner au numéro 03/202.45.40 pendant les heures d'ouverture.

Le E-ticket est uniquement valable s'il est imprimé de manière parfaitement lisible (en couleur ou en noir et blanc) sur du papier A4 blanc. Si le ticket est illisible et/ou de mauvaise qualité, l'accès peut être refusé. Chaque E-ticket ne peut être utilisé qu'une seule fois et uniquement pendant la période de validité mentionnée sur le E-ticket.

Toute tentative d'abus, d'imitation ou de fraude donne le droit à la KMDA d'entamer une procédure civile et/ou pénale. Un E-ticket n'est ni remboursé, ni échangé.

Seule la première personne présentant l'E-ticket original peut accéder au Parc. Tout ticket présenté pour la deuxième fois sera considéré comme une copie et ne donnera pas accès au Parc.

## **6. Modifications**

En cas de modifications éventuelles du programme, de la disposition et/ou de la disponibilité du Parc, de la date, du lieu, du prix ou bien de l'annulation complète de la visite, la responsabilité de la KMDA est limitée au remboursement du prix du ticket. La KMDA ne peut être tenue responsable de tout autre dommage qui pourrait en résulter. Les Tickets d'entrée doivent être rendus dans les deux semaines qui suivent la date d'annulation pour pouvoir prétendre à un remboursement. Les tickets doivent être remis à l'adresse suivante : Koningin Astridplein 26, 2018 Anvers

## **7. Site web**

Le contenu intégral du Site web est la propriété de ou est contrôlé par la KMDA. Vous pouvez télécharger le contenu uniquement pour votre utilisation propre, dans le cadre de la commande de E-tickets et à des fins non commerciales; la modification ou la reproduction du contenu n'est cependant pas autorisée. Le contenu ne peut être copié ou utilisé d'aucune autre manière. La KMDA fait ce qui est raisonnablement possible pour proposer des informations actuelles et correctes sur ce Site web mais ne fait aucune promesse et ne donne aucune garantie sur la précision, la validité ou l'exhaustivité des informations fournies. La KMDA n'est pas responsable de dommages ou d'un préjudice résultant de votre accès ou de la non-obtention ou obtention tardive d'accès au Site web ou de votre utilisation d'informations quelconques fournies sur le Site web. Le Site web peut contenir des liens (links) ou renvois vers d'autres sites; toutefois, la KMDA décline toute responsabilité envers le contenu de tels autres sites et n'est pas responsable de dommages ou préjudices découlant du contenu de ceux-ci. Tout lien vers d'autres sites est uniquement proposé pour le confort des utilisateurs de ce Site web.

## **8. Droit de rétractation**

Le droit de rétractation, fixé à l'article VI.47 du Code de droit économique relatif aux pratiques de marché et à la protection des consommateurs lors de la vente à distance, n'est pas applicable. La KMDA se réfère à l'art. VI.53, 12° du Code de droit économique ("Le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu à l'article VI. 47 pour (...) la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique"). Les E-tickets relèvent de services liés à des activités de loisirs au sens de l'art. VI.53, 12° du CDE.

## **9. Dispositions finales**

La KMDA a le droit de modifier à tout moment ces Conditions Générales. La publication sur le Site web vaut notification. Les modifications sont valables dès l'instant où les Conditions Générales sont publiées sur le Site web.

La nullité ou le caractère non exécutoire d'une ou plusieurs (parties de) dispositions de ces Conditions Générales n'aura aucune conséquence pour la validité ou le caractère exécutoire des autres (parties de) dispositions qui restent invariablement en vigueur.

Seul le droit belge est applicable. Tout litige relèvera de la compétence exclusive des cours et tribunaux d'Anvers, section Anvers.

# Addendum 1

## Noms de domaine KMDA

old.zooantwerpen.be

old.planckendael.be

kmda.socratos.net

tickets.kmda.org

elisabethcenter.kmda.org

resellers.kmda.org

abonnementen.kmda.org

zooantwerpen.kmda.org

planckendael.kmda.org

reserveringen.kmda.org

vouchers.kmda.org

companies.kmda.org

exposities.kmda.org

cadeaubon.kmda.org

Corporate.kmda.org

Serpentarium.kmda.org

abonnement.kmda.org

boeking.kmda.org

peterschappen.kmda.org

zalen.kmda.org

antwerpse-zoo.be

antwerpsezoo.be

antwerpzoofoundation.be  
antwerpzoofoundation.com  
antwerpzoofoundation.org  
antwerpzoosociety.be  
antwerpzoosociety.com  
antwerpzoosociety.org  
baby-olifant.be  
babyolifant.be  
bebe-elephant.be  
bebeelephant.be  
beeldbankzoo.be  
catsantwerpen.be  
chinalight.be  
chinalightfestival.be  
chinalightzoo.be  
cinezoologie.be  
dezegge.be  
dierentuin-antwerpen.be  
dierentuinantwerpen.be  
dierentuinen.be  
elisabeth-center-antwerp.be  
elisabethcenter.be  
elisabethcenter.com  
elisabethcenterantwerp.be  
elisabethcentre.be  
elisabethcentreantwerp.be  
elisabethzaal.be  
elizabethcenter.be  
elizabethcenterantwerp.be  
elizabethcentre.be  
flanders-elisabeth-center.be  
flanderselisabethcenter.be  
flanderselisabethcenter.com

flanderselisabethcentre.be  
flanderselisabethcentre.com  
flanderselizabetchcenter.be  
flanderselizabetchcenter.com  
flanderselizabetchcentre.be  
flanderselizabetchcentre.com  
fmcca.be  
fmcca.com  
kai-mookiszwanger.be  
kai-mookzwanger.be  
kaimookenceinte.be  
kaimookeistenceinte.be  
kaimookiszwanger.be  
kaimookzwanger.be  
kmda.org  
koninginelisabethcenter.be  
koninginelisabethcenter.com  
koninginelisabethcentre.be  
koninginelisabethcentre.com  
koninginelisabethzaal.be  
parc-animalier.be  
parcanimalier.be  
planckendaal.be  
planckendael.be  
planckendael.nl  
planckendaelecoles.be  
planckendaelschool.be  
plankendaal.be  
plankendael.be  
queenelisabethcenter.be  
queenelisabethcenter.com  
queenelisabethcentre.be  
queenelisabethcentre.com

queenelizabethcenter.be  
queenelizabethcenter.com  
queenelizabethcentre.be  
queenelizabethcentre.com  
salle-reine-elisabeth.be  
serpentarium.be  
theantwerpzoosociety.be  
theantwerpzoosociety.com  
theantwerpzoosociety.org  
zalenvandezoo.be  
zoo-antwerpen.be  
zoo-anvers.be  
zoo-of-life.be  
zoo-of-life.com  
zoo-of-live.be  
zoo-of-live.com  
zooacademy.be  
zooantwerp.be  
zooantwerpen.be  
zooanvers.be  
zoecoales.be  
zoofoundation.be  
zooflife.be  
zooflife.com  
zooflive.be  
zooflive.com  
zooflove.be  
zooplanckendael.be  
zooresearch.be  
zooschool.be  
zooscience.be  
zooscience.org  
zooserpentarium.be

zoovanantwerpen.be