

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, DE RÉSERVATION ET DE PARTICIPATION

En vigueur au 21/06/2026

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente, de réservation et de participation (les « CGV ») s'appliquent à l'ensemble des Produits et Prestations fournis par la société PALOMANO, l'une de ses filiales ou les sociétés indépendantes franchisées du réseau PALOMANO (« PALOMANO ») et proposés à la clientèle individuelle (le(s) « Client(s) ») sur le site internet www.palomano.com (le « Site »), au sein de l'un des Parcs de jeux et d'activités pour enfants du réseau PALOMANO (le(s) « Parc(s) »), ainsi que par l'intermédiaire d'institutions (CSE, accueils de loisirs, écoles, etc.).

Le mot « Client » désigne toute personne majeure, y compris agissant à titre professionnel, réservant ou passant commande à distance sur le Site, par téléphone ou au sein de l'un des Parcs.

2. Informations générales

Toute commande ou réservation implique l'acceptation préalable des présentes CGV par le Client. PALOMANO se réserve le droit de les modifier à tout moment ; les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation/commande.

Le Site mentionne : l'identification de la société PALOMANO exploitant le Site et de la société exécutant la Prestation (SAS PALOMANO LILLE 932630783 – 123 Av. le Notre 59650 Villeneuve d'Ascq) ; les caractéristiques essentielles des Produits et Prestations ; les prix en euros TTC ; les modalités de réservation, commande, paiement et participation. L'ensemble est présenté en langue française.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes CGV.

3. Conditions générales de vente et de réservation

3.1 Ouverture d'un compte

3.1.1 Compte individuel. Tout achat ou réservation sur le Site implique la création d'un « espace membre » par le Client, avec identifiants (login et mot de passe) personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de leur utilisation et conservation, et s'engage à ne pas les divulguer. En cas de perte ou vol, il doit contacter PALOMANO dans les plus brefs délais afin de les modifier ; il demeure seul responsable des conséquences dommageables.

3.1.2 Boutique privée CSE. Toute réservation par un CSE implique la création d'une boutique privée, plateforme de revente de billetterie individuelle exclusive. Sur simple demande auprès du Parc concerné, le CSE peut obtenir gratuitement la création d'un « espace membre » pour commander ses billets. Les règles d'identifiants et de responsabilité prévues au 3.1.1 lui sont applicables.

3.2 Prix – Règlement

3.2.1 Prix. Les prix sont en euros TTC (TVA 10,00 %) et peuvent évoluer jusqu'à la date de commande/réservation. Le prix total est communiqué au Client avant validation définitive. Des tarifs spécifiques s'appliquent aux enfants de 1 à 10 ans inclus à la date de réservation ; l'entrée est gratuite pour les enfants de moins de 1 an au moment de la Prestation, leur participation devant être mentionnée à la réservation. Le Client devra fournir la date de naissance des enfants ; des justificatifs pourront être demandés à la réservation ou à l'entrée du Parc.

3.2.2 Règlement. Le montant total est dû dès validation, à l'exception des Prestations « Anniversaires », privatisations et entrées institutionnelles (conditions détaillées ci-dessous). Modes de paiement : chèque à l'ordre de PALOMANO LILLE, carte bancaire, avoir PALOMANO ou carte cadeau. Les institutions peuvent également régler via Chorus. Les commandes/réservations passées en ligne ou par téléphone doivent obligatoirement être payées par carte bancaire.

Le paiement par carte s'effectue sur un système sécurisé (numéro à 16 chiffres, type de carte, date d'expiration, nom du porteur, cryptogramme), avec validation par code bancaire ou application. Sur le Site, le paiement est sécurisé SSL selon les modalités de la banque du Client. La remise d'un numéro de carte n'est pas libératoire tant que le centre de paiement n'a pas donné son accord ; un refus d'autorisation invalide la commande.

Un justificatif de paiement est adressé par courriel à l'adresse du « espace membre ». Seules les réservations/commandes dont le règlement a été accepté sont fermes.

3.3 Palo-Pass, cartes cadeau et cartes de fidélité

PALOMANO met en vente :

- des cartes cadeaux donnant accès à un Parc, valables 1 an à compter de la validation de la commande ;
- des cartes de fidélité « Duo Famille » incluant 5 entrées enfants et 5 entrées adultes, valables 6 mois ;
- des Palo-Pass offrant un accès illimité (aux jours et heures d'ouverture du Parc) pour un adulte et un enfant, valables 6 mois.

Ces produits sont dématérialisés (code alphanumérique adressé par courriel). Le Client peut les acheter pour lui-même ou les offrir. Ils ne sont valables que dans le Parc désigné lors de l'achat et doivent être consommés pendant leur période de validité : aucune prolongation, aucun remboursement ni consommation possibles passé ce délai.

L'achat est réservé à un usage privé ; toute revente onéreuse à un tiers est strictement interdite. PALOMANO décline toute responsabilité pour les produits acquis hors du Site ou d'un Parc, qui pourront être refusés.

Modalités de commande. Les commandes s'effectuent en ligne, par téléphone (0373738590) ou en Parc ; l'achat en ligne ou sur place est recommandé.

Commande en ligne :

- sélection du Parc, du/des Produit(s) et de la quantité ;
- validation, renseignement de l'« espace membre » (ou création de compte) ;
- récapitulatif permettant vérification et correction ;
- acceptation des CGV et CGU et validation du formulaire ;
- saisie des coordonnées bancaires sur le site de paiement sécurisé.

Le contrat est formé dès l'attribution et l'envoi au Client d'un numéro de commande. Un courriel de confirmation, comportant le(s) Palo-Pass ou carte(s) en pièce jointe, est adressé à l'adresse du compte. Le Client doit vérifier la conformité et signaler immédiatement toute anomalie ; en l'absence de courriel sous 5 jours, il est invité à le notifier.

Pour une carte cadeau, PALOMANO l'envoie à l'adresse électronique fournie par le Client, à la date choisie en cas d'envoi différé. Le Client est responsable de l'exactitude de cette adresse. À réception, le bénéficiaire est présumé détenteur légitime, et toute réservation effectuée avec la carte relève de sa responsabilité.

Aucun Palo-Pass ni carte cadeau/fidélité ne sera remplacé en cas de perte, de vol ou de fin de validité ; aucune opposition n'est possible.

Commande par téléphone ou en Parc : par téléphone, l'opérateur saisit les informations communiquées par le Client, qui reçoit un lien de paiement sécurisé ; le produit est ensuite adressé par courriel. En Parc, la commande s'effectue au comptoir.

Utilisation des cartes cadeau ou de fidélité. Pré-réservation obligatoire pour la date de visite choisie ; aucun accès sans entrée valide. Procédure : sur www.palomano.com, sélectionner le Parc, choisir « Entrée au Parc Famille », indiquer le nombre d'enfants/adultes, la date et l'horaire, puis saisir le code de la carte au paiement. Les articles « annulation et modification par PALOMANO » et « report et modification par le Client » s'appliquent.

Utilisation du Palo-Pass. Strictement personnel, non transmissible, non remboursable. Une pièce d'identité peut être demandée à chaque utilisation. Pré-réservation obligatoire via une « entrée prépayée » : sur le Site, sélectionner le Parc, « Réserver entrée au Parc », deux « Entrées prépayées », et préciser dans les notes qu'il s'agit d'un Palo-Pass. Limité à une entrée par jour pour un adulte et l'enfant bénéficiaire. Les articles d'annulation/modification ci-dessous s'appliquent.

Garanties légales

PALOMANO est tenue, vis-à-vis des Clients particuliers, par la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) pour les biens, contenus et services numériques, ainsi que, vis-à-vis de l'ensemble des Clients, par la garantie des vices cachés (articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil).

Les Palo-Pass et cartes cadeau/fidélité dématérialisés constituant des contenus numériques, les dispositions légales sont rappelées ci-dessous :

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut durant 2 ans à compter de la fourniture du contenu/service numérique ; il n'a qu'à établir l'existence du défaut, pas sa date d'apparition. La garantie emporte obligation de fournir les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité pendant 2 ans, et donne droit à la mise en conformité sans retard injustifié, sans frais ni inconvénient majeur.

Le consommateur peut obtenir une réduction de prix (en conservant le contenu/service) ou mettre fin au contrat avec remboursement intégral, si : (1) le professionnel refuse la mise en conformité ; (2) elle est retardée de manière injustifiée ; (3) elle ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ; (4) elle occasionne un inconvénient majeur ; (5) la non-conformité persiste après une tentative infructueuse.

Le consommateur a aussi droit à une réduction de prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut est si grave qu'il la justifie immédiatement, sans demande préalable de mise en conformité. Lorsque le défaut est mineur, l'annulation n'est ouverte que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité en vue de la mise en conformité suspend la garantie restant à courir.

Ces droits résultent des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la garantie encourt une amende civile pouvant atteindre 300 000 € ou 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) pendant 2 ans à compter de la découverte du défaut : réduction de prix avec conservation du contenu/service, ou remboursement intégral contre renonciation.

Au titre de la garantie de conformité, le Client dispose de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir et peut choisir entre la réparation et le remplacement, sous réserve des coûts (article L. 217-0 du Code de la consommation). Il est dispensé d'apporter la preuve du défaut pendant les 24 mois suivant la délivrance. La garantie de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale. Au titre de la garantie des vices cachés (article 1641 du Code civil), le Client peut choisir entre la résolution de la vente et la réduction du prix (article 1644).

Toute réclamation est à adresser à PALOMANO LILLE, 33 rue Jean Jaurès, 59510 HEM, via les coordonnées indiquées à l'article « Service Client – Traitement des réclamations – Médiation ». Le Client précisera les difficultés rencontrées ; tout Produit doit préalablement être soumis au service client, dont l'accord est indispensable. Toute demande doit être accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du titulaire de la réservation, d'un RIB et d'un justificatif de commande. En cas de défectuosité ou non-conformité constatée, PALOMANO remboursera le prix du/des Produit(s) concerné(s).

3.4 Conditions générales de réservation

PALOMANO propose au sein des Parcs :

- « Entrée au Parc famille » : accès pendant 2 heures à l'ensemble des structures de jeux (hors structures à supplément). Tout adulte doit prendre une entrée, et la présence d'un adulte est obligatoire.
- Entrée « Anniversaires » – Formule « Palo-Fiesta » : 2h30 pour une aventure ludique et immersive, dont 2 heures d'accès au Parc et 30 minutes en salle privatisée (créneau communiqué une semaine avant le Jour J). À partir de 16,90 € par enfant, accessible dès 4 ans. Inclus : accès à l'univers Palomano, salle privatisée 30 min, 2 carafes de sirop, bonbons et bougies, 2 parents accompagnateurs. Le gâteau d'anniversaire n'est pas compris dans la formule à 16,90 € ; il est proposé en option (+2 €). Goûter : temps dédié en salle privatisée pour souffler les bougies, partager le gâteau et ouvrir les cadeaux. Options (en supplément) : animateur +8 €/enfant ; Goodies +3,5 €/enfant ; Palo Soft (gobelet Palomano par enfant + 2 bouteilles de soft au choix) +2 €/enfant ; Gâteau +2 €/enfant (chocolat, pomme, quatre-quarts nature ou quatre-quarts marbré chocolat ; gâteau au chocolat fait maison et sans gluten) ; Chaussettes antidérapantes +1,50 €/enfant. Adultes : 2 accompagnateurs inclus ; adulte supplémentaire à 4,90 €, dans la limite d'un parent par enfant (places limitées). Présence d'au moins 2 adultes obligatoires pour l'accompagnement pendant toute la durée, sauf souscription de l'option animateur. Encadrement : personnel du Parc pendant toute la Prestation ; à partir de 12 enfants, 2 animateurs peuvent être présents (sous réserve de souscription à l'option animateur le cas échéant). Effectifs : 8 enfants minimum, 16 maximum. Le Client indique à la réservation le nombre d'enfants et d'adultes, ainsi que le prénom et l'âge de l'enfant fêté. À savoir : les enfants restent sous la responsabilité des adultes ; alcool interdit ; places limitées pour le confort et la sécurité.
- « Entrée Assistante maternelle » : accès pendant 2 heures à l'ensemble du Parc ; l'assistante maternelle doit disposer d'une entrée. Proposée uniquement les mardis, mercredis et vendredis (2 créneaux le matin, 3 l'après-midi).

PALOMANO propose également la privatisation d'un Parc ou d'une partie de Parc ; contenu, dates, horaires et prix sont fixés sur devis.

3.4.1 Modalités de réservation

Les réservations s'effectuent sur le Site, par téléphone (0373738590) ou en Parc, sauf pour les réservations d'entrées par une institution hors CSE (écoles, accueils de loisirs, associations, etc.), qui font l'objet d'un devis personnalisé (point 3.4.4.2). L'achat en ligne ou sur place est recommandé.

Réservation en ligne : sélection du Parc, de la/des Prestation(s), du nombre de participants et du créneau ; validation ; renseignement de l'« espace membre » (ou création de compte) ; récapitulatif permettant vérification et correction ; acceptation des CGV et CGU et validation du formulaire ; saisie des coordonnées bancaires sur le site de paiement sécurisé.

Le contrat est formé dès l'attribution d'un numéro de réservation au Client. Toute réservation est soumise à disponibilité et peut être effectuée jusqu'à l'heure du créneau choisi, sauf la Prestation « Anniversaires » réservable au minimum 10 jours à l'avance. Un courriel de confirmation comportant un « code barre » est adressé au Client, qui doit vérifier sa conformité,

signaler toute anomalie et notifier toute absence de réception sous 5 jours.

Réservation par téléphone ou en Parc : par téléphone, l'opérateur saisit les informations transmises par le Client, qui reçoit un lien de paiement sécurisé ; l'entrée est ensuite adressée par courriel. En Parc, la réservation se fait au comptoir.

3.4.2 Annulation/modification par PALOMANO

En cas de modification de calendrier indépendante de sa volonté, PALOMANO prévient le Client dans les meilleurs délais (téléphone et/ou courriel) et propose une date de remplacement. En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive d'une Prestation, PALOMANO propose au choix une date de remplacement, un avoir ou un remboursement.

3.4.3 Report/modification par le Client

Une fois validée, la réservation n'est plus modifiable ni reportable, sauf accord du Parc. En cas de no-show, la réservation est définitivement perdue, sans remboursement.

Par exception, en cas d'annulation au moins 2 heures avant la date et l'heure prévues, la réservation peut être transformée en avoir valable 1 an dans le Parc concerné. Seules les demandes par courriel sont prises en compte, traitées sous 24 h.

Les entrées réservées via une institution ne sont ni échangeables, ni remboursables.

3.4.4 Conditions particulières – Institutions

3.4.4.1 CSE. Les réservations s'effectuent uniquement en ligne via la boutique privée, à l'unité ou en groupe. Procédure identique à la réservation en ligne (3.4.1.1) : sélection du Parc, des Prestations, du nombre de participants, validation, renseignement de l'« espace membre », récapitulatif, acceptation des CGV/CGU et validation. PALOMANO adresse au CSE un courriel récapitulatif.

Outre le paiement en ligne, le CSE peut régler par virement, sous 30 jours à compter de la réception de la facture. Tout retard donne lieu à des intérêts à hauteur de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et tous les frais de recouvrement sont à la charge du CSE.

Les billets CSE ne sont pas datés et sont valables 365 jours. Leur utilisation requiert une pré-réservation via « entrée prépayée » : sur le Site, sélectionner le Parc, « Réserver entrée au Parc », « Entrées prépayées », et indiquer dans les notes qu'il s'agit d'un billet CSE. Les articles d'annulation/modification s'appliquent.

Tarifs CE/CSE en vigueur : 13 € TTC par enfant et 4 € TTC par adulte.

3.4.4.2 Autres institutions (écoles, accueils de loisirs, associations, etc.). La réservation fait l'objet d'un devis personnalisé. Les présentes CGV sont soumises à l'institution avant validation, qui doit les accepter sans réserve. La réservation est validée à réception par PALOMANO des CGV et du devis datés, paraphés, signés et portant la mention « bon pour accord » ; PALOMANO confirme par écrit. À défaut, PALOMANO se réserve le droit de refuser la demande.

Le règlement peut s'effectuer en ligne (3.4.1.1), le jour de la Prestation (CB, espèces, chèque), par virement ou via Chorus, sous 30 jours à compter de la validation du contrat. Tout retard donne lieu à des intérêts à hauteur de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et tous les frais de recouvrement sont à la charge du Client. L'institution doit se présenter au moins 10 minutes avant le début de l'événement ; les horaires ne peuvent être décalés en cas de retard, et toute absence n'est pas remboursée.

3.4.5 Privatisation d'un Parc ou d'une partie de Parc

Devis personnalisé : contenu, dates, horaires et prix sont arrêtés après échange avec le Client, qui accepte sans réserve les présentes CGV avant validation. La réservation est validée à réception par PALOMANO des CGV et du devis datés, paraphés, signés, portant la mention « bon pour accord », et d'un acompte de 50 % du montant TTC ; PALOMANO confirme par écrit. À défaut, PALOMANO se réserve le droit de refuser la demande.

Annulation : au moins 30 jours avant l'événement, l'acompte est remboursé intégralement. Au moins 15 jours avant, il peut être transformé en avoir valable 1 an sur une Prestation similaire dans le Parc concerné (non remboursable, incessible). Seules les demandes par courriel adressé au Parc sont prises en compte, traitées sous 24 h. Passé ces délais, ni remboursement, ni avoir.

Le solde est réglé le Jour J (espèces ou CB). Tout retard donne lieu à des intérêts à hauteur de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et tous les frais de recouvrement sont à la charge du Client. Les Clients doivent se présenter au moins 10 minutes avant le début ; aucun décalage en cas de retard, aucun remboursement en cas d'absence.

3.4.6 Conditions particulières – Anniversaires (Formule Palo-Fiesta)

Réservation et tarifs : acompte de 100 € à la réservation pour bloquer la date. Le solde est réglé le Jour J (espèces ou CB), calculé comme suit : prix par enfant de la formule (à partir de 16,90 €) × nombre d'enfants présents, avec un minimum de 8 enfants ; ajout des options souscrites (Animateur, Goodies, Palo Soft, Gâteau, Chaussettes antidérapantes) et des adultes supplémentaires (4,90 €/adulte au-delà des 2 inclus).

Si moins de 8 enfants sont présents le Jour J, la facturation reste équivalente à 8 enfants au tarif de la formule choisie (soit au minimum 135,20 € pour la formule de base, hors options et adultes supplémentaires).

En cas de modification à la hausse du nombre ou de la répartition des participants, le solde est ajusté, dans la limite de 16 enfants et d'un parent par enfant. En cas de modification à la baisse réalisée moins de 10 jours avant l'événement, le solde n'est pas ajusté en deçà du seuil minimum (prix par enfant × 8).

Annulation : au moins 30 jours avant l'événement, l'acompte est remboursé intégralement. Au moins 15 jours avant, il peut être transformé en avoir valable 1 an sur une Prestation similaire dans le Parc concerné (non remboursable, incessible). Demandes par courriel uniquement, traitées sous 24 h. Passé ces délais, ni remboursement, ni avoir. Tout retard de paiement donne lieu à des intérêts à hauteur de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et tous les frais de recouvrement sont à la charge du Client.

Informations à communiquer : nombre d'enfants, nombre d'adultes, prénom et âge de l'enfant fêté.

Les Clients doivent se présenter au moins 10 minutes avant le début ; aucun décalage en cas de retard, aucun remboursement en cas d'absence.

3.4.7 Personnes en situation de handicap

L'accès au Parc est gratuit. Pré-réservation obligatoire pour la date et l'heure choisies : sur le Site, sélectionner le Parc, « Réserver entrée au Parc », « Entrées prépayées », et indiquer dans les notes « personne en situation de handicap ». Un justificatif peut être demandé à l'entrée. Les articles d'annulation/modification s'appliquent.

4. Conditions générales de participation

Applicables à l'ensemble des Prestations.

4.1 Accès aux Parcs

Tout accès requiert la présentation d'une entrée, dématérialisée ou non, datée du jour et de l'heure de visite. Les entrées dématérialisées peuvent être imprimées par le Client, qui doit s'assurer de leur lisibilité ; à défaut, l'accès peut être refusé. Le Client est responsable du bon état de ses entrées à l'arrivée.

En cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse (notamment reproduction illégale), aucun accès n'est autorisé et aucun remboursement n'est effectué. La photocopie ou duplication est strictement interdite ; toute entrée déjà utilisée est refusée. En cas d'utilisation ou tentative frauduleuse, l'entrée pourra être confisquée. Une pièce d'identité avec photographie peut être demandée à l'entrée.

4.2 Réalisation de la Prestation

PALOMANO s'engage à délivrer une Prestation conforme au contrat. Les Parcs sont décrits aussi précisément que possible sur les supports de communication, notamment le Site, régulièrement mis à jour. En raison d'opérations d'entretien, certains équipements ou services peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés sans préavis ; certains univers peuvent ne pas être proposés dans tous les Parcs, sans possibilité d'annulation ou de réduction de prix.

Le Client et les participants s'engagent à respecter l'ensemble des consignes de sécurité, de participation et d'utilisation des structures, ainsi que les instructions du personnel. Ils adoptent une attitude respectueuse et courtoise et un comportement approprié à un lieu recevant un public jeune voire très jeune.

Sont strictement interdits : fumer etvapoter ; apporter et consommer de l'alcool. Les animaux sont interdits. Aucun adulte non accompagné d'enfant de 0 à 12 ans n'est autorisé à pénétrer dans le Parc. Toute sortie du Parc est définitive. Pour des raisons d'hygiène, les chaussures ne sont pas autorisées dans le Parc.

4.3 Responsabilité du Client

Le contrat engage l'ensemble des participants identifiés sur la réservation, qui acceptent sans réserve les présentes CGV. Si l'attitude du Client ou d'un participant est susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble aux employés, sous-contractants, agents, clientèle ou public, PALOMANO se réserve le droit de mettre fin à la visite à tout moment, à sa seule discrétion, sans remboursement ni indemnisation et sans préjudice du remboursement des coûts résultant de cette attitude.

Il appartient au Client de s'assurer que tous les participants, y compris les enfants, ont pris connaissance des présentes CGV et les acceptent. Les enfants sont sous l'entière responsabilité et la surveillance des adultes accompagnateurs. Pour des raisons de sécurité, le ratio minimum est de 1 adulte (majeur) pour 3 enfants.

PALOMANO décline toute responsabilité, en cas de dommage ou d'accident, en l'absence d'une surveillance appropriée et d'une utilisation des structures dans des conditions normales. Toute dégradation est à la charge du Client, et PALOMANO se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires.

PALOMANO décline également toute responsabilité, en l'absence d'une surveillance appropriée, pour tout dommage survenant dans un Parc, en particulier en cas de vol, perte ou détérioration des affaires personnelles déposées ou laissées dans l'établissement, qui demeurent sous la garde exclusive de leur propriétaire. Des casiers sous clés sont à disposition.

4.4 Personnes à mobilité réduite

Pour leur sécurité, les visiteurs en situation de handicap doivent être accompagnés d'au moins une personne capable de les aider à se déplacer. Certaines Prestations sont soumises à des restrictions physiques. En cas de problème de mobilité, de handicap, de soins ou de besoin particulier, le Client doit en informer PALOMANO avant toute commande/réservation pour étudier les possibilités ; des coûts supplémentaires peuvent s'appliquer et seront communiqués au Client.

4.5 Événements exceptionnels – Force majeure

PALOMANO peut se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution en cas d'événement exceptionnel ou de force majeure indépendant de sa volonté (notamment destruction totale ou partielle d'un Parc, grève, réquisition, attentats, inondations, coupures d'électricité, d'eau, de gaz, etc.).

En cas d'impossibilité d'exécuter le contrat dans les conditions prévues, en raison d'une cause échappant au contrôle raisonnable de PALOMANO (annulation résultant de mesures sanitaires et/ou administratives, etc.), PALOMANO s'engage à reporter la réservation à une date ultérieure à convenir dans un délai de 12 mois ; à défaut, le Client perd le droit à la réservation, sans remboursement. Si l'une des parties se trouve objectivement dans l'impossibilité d'exécuter le contrat et en fournit la preuve, le contrat est résilié sans qu'aucune réparation ne soit due.

4.6 Prestation « Anniversaires » – Formule Palo-Fiesta

Le Client et son groupe sont accueillis dans l'univers Palomano pour 2h30 : 2 heures d'aventure dans le Parc + 30 minutes en salle privatisée (créneau communiqué une semaine avant le Jour J). La salle privatisée correspond au moment du goûter : souffler les bougies, partager le gâteau, ouvrir les cadeaux.

Composition de la formule, options, conditions de participation (4 ans minimum, 8 à 16 enfants, un parent par enfant maximum, présence d'au moins 2 adultes obligatoires pour l'accompagnement pendant toute la durée, sauf souscription de l'option animateur) : voir 3.4 ci-dessus.

L'approvisionnement en denrées (gâteau, sirops, etc.) étant soumis aux aléas du marché, le Client accepte que PALOMANO puisse procéder à des ajustements de recette en fonction de la disponibilité des produits ; tant que la recette ou son esprit ne sont pas fondamentalement modifiés, la Prestation est maintenue sans remboursement total ou partiel.

Le Client et les participants peuvent apporter leurs propres nourritures et boissons, à consommer uniquement dans la salle privatisée pendant les 30 minutes prévues. Le Client s'assure que ces produits sont appropriés et adaptés au public jeune. L'apport et la consommation d'alcool sont notamment interdits. Les produits apportés restent sous la responsabilité exclusive et la surveillance du Client ; PALOMANO décline toute responsabilité en cas de dommage ou d'accident en l'absence de surveillance appropriée ou d'usage normal. Les enfants restent sous la responsabilité des adultes pendant toute la durée.

Si l'un des produits apportés est susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble (employés, sous-contractants, agents, clientèle, public), PALOMANO se réserve le droit de mettre fin à la visite à tout moment, sans remboursement ni indemnisation, et avec faculté de réclamer le remboursement des coûts résultants.

5. Droit de rétractation – Palo-Pass et cartes cadeau/fidélité

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours pour tout achat à distance (Site ou téléphone), à compter du lendemain de la réception du courriel de confirmation.

Pour exercer ce droit avant l'expiration du délai, le Client adresse à l'adresse du Parc concerné le formulaire type de rétractation ou tout autre écrit exprimant sa volonté de se rétracter, accompagné d'une copie de sa pièce d'identité (titulaire de la réservation) et d'un RIB. Il est vivement conseillé d'utiliser un moyen permettant d'accuser réception (LRAR).

Au-delà du jour, aucun remboursement n'est effectué. Toute demande conforme donne lieu à un remboursement

au plus tard 14 jours à compter de sa réception ; le code de la carte/Palo-Pass est annulé. Si le délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prorogé au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux ventes d'entrée(s) ni à la privatisation d'un Parc ou d'une partie de Parc, qui constituent une « activité de loisirs devant être fournie à une date ou à une période déterminée » (article L. 221-28 12° du Code de la consommation).

6. Responsabilité de PALOMANO

La société PALOMANO, ses filiales et les sociétés franchisées du réseau ont chacune souscrit une assurance responsabilité professionnelle auprès de ACM IARD SA – MULTI ENTREPRISE CIC I8 3045942. Chaque entité est responsable de la

bonne exécution des Prestations dans le Parc qu'elle exploite.

7. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle de PALOMANO sont décrits sur la page « Conditions générales d'utilisation » du Site.

8. Données du Client

8.1 Démarchage téléphonique. Conformément à l'article L. 223-1 du Code de la consommation, le Client peut s'inscrire sur Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr/>). Cette opposition ne s'applique pas dans le cadre des relations contractuelles avec PALOMANO.

8.2 Informations nominatives. Le Client doit renseigner certaines informations indispensables au traitement de sa commande/réservation ; à défaut, celle-ci peut ne pas être validée. La politique de protection des données figure sur la page « Conditions générales d'utilisation » du Site.

9. Service Client – Traitement des réclamations – Médiation

9.1 Service Client – Réclamations. Toute non-conformité constatée sur place doit être signalée immédiatement au personnel du Parc afin d'y apporter une solution amiable. À défaut, le Client informe PALOMANO sans retard excessif ; le défaut de signalement pourra avoir une influence sur le montant des dommages-intérêts ou de la réduction de prix dus, si un signalement rapide aurait pu éviter ou diminuer le dommage. Toute réclamation doit être formulée de manière appropriée (permettant de conserver la preuve), préciser le motif, la date de visite et le numéro de réservation, et être adressée par une personne majeure figurant sur la confirmation, par tout moyen permettant d'accuser réception, aux coordonnées indiquées au 9.2. En cas de difficultés, le Client est invité à contacter préalablement le service Client PALOMANO.

9.2 Médiation. Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, PALOMANO propose un dispositif de médiation. Entité retenue : CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice).

Tout litige doit préalablement être confié à PALOMANO par écrit, accompagné d'une copie de la pièce d'identité du Client, avant toute demande de médiation :

- Courrier : 14 rue Saint Jean, 75017 Paris
- Courriel : cm2c@cm2c.net

Si, dans un délai de 2 mois suivant sa réclamation écrite, le Client n'a pas obtenu satisfaction ou réponse, il peut recourir gratuitement au médiateur, qui doit être saisi dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite.

10. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Toutefois, si le Client est un consommateur dont la résidence habituelle est située dans un pays de l'Union européenne autre que la France, les dispositions impératives du pays de résidence s'appliqueront.

En cas de litige, les tribunaux français sont compétents, sous la même réserve concernant les consommateurs résidant dans un autre pays de l'Union européenne.