CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, DE RÉSERVATION ET DE PARTICIPATION

En vigueur au [01/01/2026]

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 vente à la clientèle individuelle (le(s) « **Client(s)** ») sur le site internet www.palomano.com (le « **Site** ») et 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.), selon les Prestations concernées.

Dans les présentes conditions générales, le mot « Client » désigne toute personne majeure, y compris agissant à titre professionnel, réservant ou passant une commande à distance sur le Site ou par téléphone et/ou au sein de l'un des Parcs.

Les Conditions Générales sont applicables à tout Produit commandé et/ou à toute Prestation réservée auprès de PALOMANO.

2. Informations générales

Toute commande et/ou réservation de Produit(s) ou Prestation(s) figurant sur le Site et/ou proposé(s) au sein de l'un des Parcs implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales par le Client.

La Société PALOMANO, dont les coordonnées figurent sur la page « Mentions légales » du Site, se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions générales. Les conditions générales applicables à une réservation ou une vente sont celles en vigueur à la date de la réservation/commande.

Le Site mentionne les informations suivantes :

- l'identification de la société PALOMANO, l'exploitant du Site ;
- EC & GA AVENTURES 94 Rue des Martyrs de la Resistance 76150 MAROMME SIRET 942 670 209 00017 ;
- la présentation des caractéristiques essentielles des Produits et Prestations proposés ;
- l'indication en euros (TTC) du prix des Produits et Prestations proposés ;
- l'indication des modalités de réservation, de commande, de paiement et de participation aux Prestations proposées par PALOMANO.

L'ensemble de ces informations est présenté en langue française.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

3. Conditions générales de vente et de réservation

3.1 Ouverture d'un compte

3.1.1 Ouverture d'un compte individuel

Tout achat ou réservation sur le Site implique la création d'un « espace membre » par le Client.

Le Client bénéficie d'un seul et unique « espace membre » qui lui est exclusivement réservé. Le Client doit y renseigner des identifiants (login et mot de passe) personnels et confidentiels.

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation et de la conservation de ses identifiants. Il s'engage en conséquence à prendre toute mesure pour en assurer la parfaite sécurité et confidentialité et à ne pas les divulguer à des tiers, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un ou de plusieurs de ses identifiants, le Client est seul responsable des conséquences dommageables qui pourraient en résulter et doit en conséquence prendre contact, dans les plus brefs délais, avec PALOMANO afin de procéder à leur modification.

3.1.2 Ouverture d'une boutique privée par les CSE

Toute réservation par un CSE sur le Site implique la création d'une boutique privée qui constitue une plateforme de revente de Billetterie individuelle exclusive.

Sur simple demande auprès du Parc PALOMANO concerné, le CSE pourra obtenir gratuitement la création d'un « espace membre » afin de commander lui-même ses billets.

Le CSE bénéficie d'un seul et unique « espace membre » qui lui est exclusivement réservé. Le CSE doit y renseigner des identifiants (login et mot de passe) personnels et confidentiels.

Le CSE est seul et entièrement responsable de l'utilisation et de la conservation de ses identifiants. Il s'engage en conséquence à prendre toute mesure pour en assurer la parfaite sécurité et confidentialité et à ne pas les divulguer à des tiers, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un ou de plusieurs de ses identifiants, le CSE est seul responsable des conséquences dommageables qui pourraient en résulter et doit en conséquence prendre contact, dans les plus brefs délais, avec PALOMANO afin de procéder à leur modification.

3.2 Prix – Règlement

3.2.1 Prix

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TVA 10.00 %). Ils sont susceptibles d'évoluer à tout moment jusqu'à la date de commande et/ou de réservation du Client. PALOMANO informera le Client du prix total de la commande et/ou de la réservation avant que celle-ci ne soit définitivement validée par le Client.

Des prix spécifiques s'appliquent pour les enfants âgés de 1 à 10 ans inclus à la date de la réservation. Les entrées sont gratuites pour les enfants de moins de 1 an au moment de la réalisation de la Prestation. Leur participation doit être mentionnée au moment de la réservation.

Lors de la réservation, il sera demandé au Client de fournir la date de naissance des enfants participants à la Prestation. Des pièces justificatives pourront être demandées au Client lors de sa réservation, ou de son entrée dans le Parc.

3.2.2 Règlement

Le montant total de la réservation/commande est dû dès sa validation, à l'exception de la Prestation « Anniversaires », d'une privatisation d'un Parc ou d'une partie d'un Parc PALOMANO et des entrées réservées par une institution dont les conditions de règlement sont ci-dessous détaillées.

Le client peut régler sa réservation/commande par chèque bancaire à l'ordre EC&GA AVENTURES, par carte bancaire, par compensation avec un avoir délivré par PALOMANO, ou avec une

carte cadeau émise à son bénéfice. Les institutions peuvent également régler *via* le portail *Chorus*.

Les commandes/réservations passées par Internet ou par téléphone doivent obligatoirement être payées par carte bancaire.

Le paiement par carte bancaire s'effectue sur la base des données enregistrées par le client lors de sa réservation/commande, étant précisé qu'un système de paiement sécurisé a été mis en place sur le Site.

Les seize chiffres de la carte bancaire du Client, le type de carte (VISA, Mastercard...), la date d'expiration, le nom du propriétaire de la carte ainsi que les trois derniers chiffres du cryptogramme au verso de celle-ci lui seront demandés. Une fois renseignés, un code lui sera envoyé par sa banque ou une validation lui sera demandée sur son application bancaire.

Directement sur le Site, le paiement sécurisé est réalisé conformément aux conditions du système de paiement SSL et selon les modalités techniques particulières de sa banque.

N'est pas considérée comme libératoire, la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas intervenu.

Dans le cas où l'autorisation de paiement serait refusée par la banque du Client, la réservation ou la commande serait de fait, invalide.

Suite à la transaction, un justificatif de paiement sera adressé par courriel au Client à l'adresse électronique associée à son « espace membre ». Seules les réservations et/ou commandes dont le règlement a été accepté sont considérées comme fermes. En conséquence, une réservation/commande ne peut être validée définitivement qu'après complet règlement et acceptation du paiement par la banque du Client.

3.3 Condition générales de vente de(s) Palo-Pass et de(s) carte(s) cadeau(x)

PALOMANO met en vente :

- des cartes cadeaux offrant accès à un Parc PALOMANO. Une carte cadeau est valable pour une durée d'un an à partir de la date de validation de la commande ;

- des Palo-Pass offrant un accès illimité (aux jours et heures d'ouverture du Parc concerné) pour un adulte et un enfant pendant une durée de six mois à partir de la date de validation de la commande.

Les Palo-Pass, cartes cadeaux ou de fidélité sont dématérialisés, sous forme d'un code composé de chiffres et de lettres et envoyés par courriel électronique au bénéficiaire. Le Client peut acheter des cartes cadeaux pour son propre compte ou pour offrir à une personne physique ou morale de son choix.

Les Palo-Pass, cartes cadeaux ou de fidélité sont valables dans le Parc PALOMANO désigné par le Client lors de son achat. Les bénéficiaires des Palo-Pass, et des cartes cadeaux ou de fidélité devront réserver leur(s) entrée(s) durant les durées de validité susmentionnées.

Aucune prolongation n'est possible. Si aucune Prestation n'est réservée durant la période de validité, les Palo-Pass, et les cartes cadeaux ou de fidélité seront définitivement perdus et ne pourront pas être consommés ou remboursés.

Le Client s'engage à acheter le Palo-Pass ou la carte cadeau ou de fidélité pour son usage privé, et à ne pas le/la revendre à titre personnel et onéreux, à toute personne physique ou morale.

Toute commercialisation de Palo-Pass, ou de cartes cadeau ou de fidélité PALOMANO, en dehors du cadre défini aux présentes ou sein d'un Parc PALOMANO, est strictement interdite. Ainsi, PALOMANO décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement, pour quelque raison que ce soit, des Palo-Pass ou des cartes cadeau(x) vendus en violation de cette interdiction. Les Palo-Pass et les cartes cadeaux achetés à un tiers, personne physique ou morale, en dehors du Site ou d'un Parc PALOMANO, pourront être valablement refusés, sans que la responsabilité de PALOMANO ne puisse être engagée à ce titre.

3.3.1 Modalité de commande

Les commandes de Palo-Pass et de carte(s) cadeau(x) peuvent être effectuées soit sur le Site Internet www.palomano.com, soit auprès de PALOMANO, sur place ou par téléphone. Il est fortement recommandé de privilégier un achat en ligne, ou sur place.

3.3.1.1 Commande en ligne :

Les commandes sont enregistrées sur le Site.

Celles-ci s'effectuent selon les modalités suivantes :

- sélection par le Client du Parc PALOMANO dans lequel le Palo-Pass ou la carte cadeau ou de fidélité sera utilisé ;

- sélection par le Client du ou des Produit(s) qu'il souhaite commander. Pour procéder à sa sélection, le Client a accès de manière lisible et compréhensible aux caractéristiques essentielles et au prix du ou des Produit(s) présentés sur le Site ;

- sélection par le Client de la quantité souhaitée de Produit(s) ;

- validation par le Client de son choix en cliquant sur le bouton « confirmer » ;

- renseignement par le Client des coordonnées de son « espace membre » ou, s'il ne dispose pas d'un tel espace, d'un formulaire électronique de création d'un compte dans lequel il précise son identification (nom, prénom, téléphone, adresse, e-mail etc.) ;

- présentation d'un récapitulatif reprenant le Parc sélectionné, les données fournies par le Client ainsi que le détail de la commande (détail du ou des Produit(s) / prix / quantité sélectionnée), afin que le Client puisse procéder à toute vérification utile et correction des éventuelles erreurs sur le formulaire électronique de commande ;

- acceptation des présentes conditions générales et des conditions générales d'utilisation du Site par le Client et validation du formulaire de commande par le Client ;

- renseignement des coordonnées de sa carte bancaire par le Client sur le site de paiement sécurisé.

Le contrat est formé à l'issue du processus de commande dès qu'un numéro de commande a été attribué et adressé au Client.

Toute commande donnera lieu à l'envoi d'un courriel de confirmation à l'adresse électronique associée à l'« espace membre » du Client faisant apparaître les caractéristiques principales de la commande et comportant en pièce-jointe le(s) Palo-Pass ou la ou les carte(s)

cadeau(x) ou de fidélité commandé(s). Il appartient au Client de vérifier à réception que les éléments contenus dans ce courriel de confirmation sont conformes à sa commande et de signaler immédiatement toute anomalie auprès de PALOMANO en utilisant les coordonnées indiquées à l'article « Service Client – Traitement des réclamations – Médiation ». Il est également invité à notifier toute absence de réception d'un courriel de confirmation dans les cinq jours suivants la commande.

Lors d'une commande d'une carte cadeau, PALOMANO s'engage à l'envoyer par courrier électronique à l'adresse électronique communiquée par le Client ainsi qu'à la date qu'il aura choisie en cas d'envoi différé. Le Client est responsable de communiquer l'adresse électronique exacte à laquelle la carte cadeau doit être envoyée.

Dès réception de la carte cadeau sur la boîte de réception du bénéficiaire de la carte, ce dernier sera présumé être le détenteur légitime de la carte cadeau. A ce titre, toute réservation réalisée avec la carte cadeau reçue sera présumée avoir été faite sous la responsabilité du détenteur de la carte cadeau.

Aucun Palo-Pass, ni aucune carte cadeau ou de fidélité ne sera remplacée en cas de perte, de vol ou de fin de validité et ne pourra faire l'objet d'une opposition.

3.3.1.2 Commande réalisée par téléphone ou au sein d'un Parc

Le Client peut aussi commander par téléphone au (02.78.08.38.52) ou directement au sein d'un Parc PALOMANO. La commande sera réalisée dans les conditions suivantes :

- par téléphone : la commande sera réalisée dans les mêmes conditions qu'à l'article 3.3.1.1, l'opérateur PALOMANO se chargeant de renseigner les informations directement communiquées par téléphone par le Client. Le Client recevra un lien de paiement adressé par PALOMANO et devra renseigner les coordonnées de sa carte bancaire sur le site de paiement sécurisé. Le contrat est formé à l'issue du processus de commande dès qu'un numéro de commande a été attribué et adressé au Client ; le Palo-Pass, la carte cadeau ou de fidélité lui sera communiqué par courriel ;

- au sein d'un Parc PALOMANO : la commande sera réalisée directement au comptoir.

3.3.2 Utilisation des Cartes Cadeau(x) ou de fidélité

L'utilisation d'une carte cadeau ou de fidélité requiert une pré-réservation obligatoire pour la date de visite choisie. Aucun accès ne sera accordé en l'absence de présentation d'une entrée valide pour le jour indiqué accompagnant la carte cadeau ou de fidélité. Le bénéficiaire de la carte pourra effectuer sa pré-réservation dans les conditions suivantes :

- se rendre sur le site internet https://www.palomano.com/ ;
- sélectionner le Parc concerné par la carte cadeau ou de fidélité ;
- sélectionner : « Entrée au Parc Famille » puis le nombre d'enfants et adultes et les date(s) et horaire(s) de son choix ;
- entrer le code de la carte cadeau ou de fidélité au moment du paiement.

Les articles « annulation et modification de la Prestation par PALOMANO » et « report et modification par le Client » ci-dessous sont applicables en cas d'utilisation d'une carte cadeau ou de fidélité.

3.3.3 Utilisation des Palo-Pass

L'usage du Palo-Pass est strictement personnel au bénéficiaire du Palo-Pass. Le Palo-Pass n'est ni transmissible, ni remboursable. Une pièce d'identité pourra être demandée lors de chaque utilisation du

Palo-Pass afin de vérifier l'identité du bénéficiaire et garantir ainsi l'usage strictement personnel du Palo-Pass.

L'utilisation d'un Palo-Pass requiert une pré-réservation obligatoire pour la date de visite choisie *via* une « entrée prépayée ». Aucun accès ne sera accordé en l'absence de présentation d'une « entrée prépayée » valide pour le jour indiqué accompagnant le Palo-Pass. Le bénéficiaire du Palo-Pass pourra effectuer sa pré-réservation dans les conditions suivantes :

- aller sur le site internet https://www.palomano.com/ ;
- sélectionner le Parc concerné ;
- sélectionner « Réserver entrée au Parc » ;
- sélectionner deux « Entrées prépayées » ;
- ajouter dans les notes qu'il s'agit d'un Palo-Pass ;

Les pré-réservations à partir d'un Palo-Pass seront limitées par jour à une entrée pour un adulte et pour l'enfant bénéficiaire du Palo-Pass.

Les articles « annulation et modification de la Prestation par PALOMANO » et « report et modification par le Client » ci-dessous sont applicables en cas d'utilisation d'un Palo-Pass.

3.3.4 Garanties légales

PALOMANO est tenue, vis-à-vis des Clients particuliers, par la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques en application des articles L. 217-3 et suivants du Code de la Consommation.

PALOMANO est également tenue, vis-à-vis de l'ensemble des Clients (particuliers et professionnels) par la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

La vente de Palo-Pass et de cartes cadeau ou de fidélité dématérialisés constituant un cas de vente de contenus numériques, les dispositions légales relatives à la garantie légale de conformité sont rappelées dans l'encadré ci-dessous :

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant deux ans.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application 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 mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client qui bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L. 217-0 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance du bien. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute éventuelle garantie commerciale qui pourrait être consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Toute réclamation au titre de ces garanties doit être effectuée par le Client auprès de la société EC&GA Aventures PALOMANO, dont le siège est situé 94 Rue des Martyrs de la Resistance 76150 Maromme , en utilisant les coordonnées indiquées à l'article « Service Client - Traitement des réclamations -Médiation ».

Le Client devra spécifier à PALOMANO les difficultés ou dysfonctionnements rencontrés sur le Produit ou les Produits concerné(s). Pour pouvoir bénéficier de la garantie légale de conformité ou des vices cachés, tout Produit doit être, au préalable, soumis au service client PALOMANO, dont l'accord est indispensable.

Toute demande d'exercice de la garantie légale doit être accompagnée :

- d’une copie de la pièce d’identité du titulaire de la réservation afin que PALOMANO puisse vérifier que l’auteur de la demande est bien la personne concernée par la réclamation ;
- du relevé d’identité bancaire afin que PALOMANO puisse effectuer le remboursement ;
- d’un justificatif de commande.

En cas de constat de la défectuosité ou de la non-conformité du Produit par le service client PALOMANO, PALOMANO remboursera au Client le prix du ou des Produits concerné(s).

3.4 Conditions générales de réservation

PALOMANO propose les types d’entrées suivantes au sein des Parcs PALOMANO :

- « Entrée au Parc famille » : celle-ci permet au Client d’accéder pendant une durée de deux heures à l’ensemble des structures de jeux le jour de sa visite à l'exception des structures pour lesquelles un prix complémentaire est exigé. Les adultes doivent obligatoirement prendre une entrée.
  La présence d'un adulte est obligatoire.

- Entrée « Anniversaires » : celle-ci permet au Client d’accéder pendant une durée de deux heures et demie à l’ensemble des structures de jeux le jour de sa visite comme suit :
  - 2 heures d’accès au Parc auprès duquel la réservation a été effectuée ;
  - 30 minutes d’accès à une salle privative consacrée aux anniversaires. PALOMANO contactera le Client une semaine avant le Jour *J* pour lui communiquer le créneau horaire.

Le client et son groupe ont la faculté de choisir d’être encadrés, ou non, par un ou plusieurs animateurs pour enfants pendant toute la durée de la Prestation, selon le nombre d’enfants participants et la nature de la prestation retenue.

En cas de sélection de la prestation « Anniversaire » incluant la présence d’un animateur, il est précisé qu’à partir de douze enfants inclus dans le groupe, la présence de deux animateurs est obligatoire pour encadrer celui-ci.

En toute hypothèse, la présence d’au moins un adulte accompagnateur demeure obligatoire pendant l’intégralité de la Prestation.

En cas de sélection de la prestation « Anniversaire » sans la présence d’un animateur, la participation de 6 enfants minimum est nécessaire pour réserver cette prestation. Le nombre de participants est limité à 10 enfants.

Les enfants participants à la Prestation « Anniversaires » devront obligatoirement avoir au minimum 3 ans.

L’entrée « Anniversaires » comprend l’entrée de deux adultes accompagnants. Si un ou plusieurs adultes supplémentaires souhaitent participer à cette Prestation, ils devront chacun réserver une entrée adulte (dans la limite de 6 adultes supplémentaires).

La prestation « Anniversaire » avec animateur est proposée avec une option goûter ou non. La participation de 8 enfants minimum est nécessaire pour réserver cette Prestation. Le nombre de participants est limité à 17 enfants.

- « Entrée Assistante maternelle » : celle-ci permet au Client d'accéder pendant une durée de deux heures à l'ensemble du Parc. L'assistante maternelle doit obligatoirement disposer d'une entrée. Cette Prestation est uniquement proposée les Mardis, Mercredis et Vendredis (2 créneaux le matin, 3 créneaux l'après-midi).

PALOMANO propose également de privatiser un Parc ou une partie d'un Parc PALOMANO. Le contenu, les date(s), horaire(s) et prix de la Prestation sont présentés sur devis après discussion avec le Client.

Dans le cadre du suivi de la Prestation, PALOMANO adressera au Client, par courrier électronique, une communication avant et après la date de la visite comme suit :

- Un message sera envoyé un jour avant la visite afin de rappeler les informations pratiques relatives à la Prestation réservée (horaires, heure de visite, itinéraire) ;
- un second message sera adressé un jour après la visite afin de recueillir l'avis du Client, notamment par le biais d'un questionnaire de satisfaction et/ou d'une invitation à laisser un avis en ligne.

3.4.1 Modalités de réservation

Les réservations de Prestations peuvent être effectuées soit sur le Site Internet www.palomano.com soit auprès de PALOMANO par téléphone ou sur place au sein d'un Parc PALOMANO, sauf s'agissant de la réservation d'entrées par une institution (écoles, accueils de loisirs, associations, etc.) à l'exclusion des CSE. Ces Prestations feront l'objet d'un devis personnalisé dans les conditions détaillées au point 3.4.4.2. En toute hypothèse, il est fortement recommandé de privilégier un achat en ligne ou sur place.

3.4.1.1 Réservation en ligne

Les réservations de Prestation(s) sont enregistrées sur le Site.

Celles-ci s'effectuent selon les modalités suivantes :

- sélection du Parc PALOMANO dans lequel l'entrée sera utilisée ;
- sélection par le Client de la ou des Prestation(s) qu'il souhaite réserver. Pour procéder à sa sélection, le Client a accès de manière lisible et compréhensible aux caractéristiques essentielles et au prix de la ou des Prestation(s) présentée(s) sur le Site ;
- sélection par le Client du nombre de participants et du créneau (jour et horaire) de sa réservation ;
- validation de son choix par le Client en cliquant sur le bouton « confirmer » ;
- renseignement par le Client des coordonnées de son « espace membre » ou, s'il ne dispose pas d'un tel espace, d'un formulaire électronique de création d'un compte dans lequel il précise son identification (nom, prénom, téléphone, adresse, e-mail, etc.) ;
- présentation d'un récapitulatif reprenant le Parc sélectionné, les données fournies par le Client ainsi que le détail de la réservation (détail des Prestation(s) / prix / créneau horaire et nombre de participants sélectionnés), afin que le Client puisse procéder à toute vérification utile et correction des

éventuelles erreurs sur le formulaire électronique de réservation ;

- acceptation des présentes conditions générales et des conditions générales d'utilisation du Site par le Client et validation du formulaire de réservation par le Client ;

- renseignement des coordonnées de sa carte bancaire par le Client sur le site de paiement sécurisé.

La réservation est validée, et le contrat est formé à l'issue du processus de réservation dès qu'un numéro de réservation a été attribué et adressé au Client.

Toute réservation des Prestations est soumise à disponibilité et, sauf indication contraire, peut être effectuée jusqu'à l'heure du créneau sélectionné, sauf s'agissant de la Prestation « Anniversaires » dont la réservation doit être effectuée au minimum 10 jours avant la date du début de la Prestation.

Toute réservation donnera lieu à l'envoi d'un courriel de confirmation à l'adresse électronique associée à l'« espace membre » du Client faisant apparaître les caractéristiques principales de la réservation et comportant un « code barre ». Il appartient au Client de vérifier à réception que les éléments contenus dans ce courriel de confirmation sont conformes à sa demande et de signaler immédiatement toute anomalie auprès de PALOMANO en utilisant les coordonnées indiquées à l'article « Service client - Traitement des réclamations ». Il est également invité à notifier toute absence de réception d'un courriel de confirmation dans les cinq jours suivants la réservation.

3.4.1.2 Réservation réalisée par téléphone ou au sein d'un Parc

Le Client peut aussi réserver par téléphone au (02.78.08.38.52) ou directement au sein d'un Parc PALOMANO. La réservation sera réalisée dans les conditions suivantes :

- par téléphone : la réservation sera réalisée dans les mêmes conditions qu'à l'article 3.4.1.1, l'opérateur PALOMANO se chargeant de renseigner les informations directement communiquées par téléphone par le Client. Le Client recevra un lien de paiement adressé par PALOMANO et devra renseigner les coordonnées de sa carte bancaire sur le site de paiement sécurisé. Le contrat est formé à l'issue du processus de commande dès qu'un numéro de commande a été attribué et adressé au Client ; l'entrée lui sera communiquée par courriel ;
- au sein d'un Parc PALOMANO : la réservation sera réalisée directement au comptoir.

3.4.2 Annulation et/ou modification de la Prestation par PALOMANO

En cas de modification de calendrier, indépendante de sa volonté, PALOMANO s'engage à prévenir le Client au plus tôt par téléphone et/ou par courriel, selon les informations renseignées dans son « espace membre », et à proposer une date de remplacement.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive d'une Prestation prévue dans la réservation, PALOMANO s'engage à prévenir le Client au plus tôt par téléphone et/ou par courriel, selon les informations renseignées dans son « espace membre », et à proposer soit une date de remplacement, soit un avoir, soit un remboursement.

3.4.3 Report et/ou modification de la Prestation par le Client

Une fois la réservation validée, elle n'est plus modifiable, ni reportable sauf accord du Parc auprès duquel la Prestation a été

réservée. Si le Client ne se présente pas le jour J à son heure de réservation, la réservation sera définitivement perdue. PALOMANO ne procèdera à aucun remboursement.

Par exception, si la réservation est annulée par le Client au moins deux heures avant la date et l'heure prévues, la réservation pourra être transformée en avoir valable pendant une durée d'un an dans le Parc concerné. Seules les demandes d'avoir effectuées par le Client par courriel seront prises en compte. Les demandes seront traitées dans un délai de 24h.

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

3.4.4 Conditions particulières pour les institutions

3.4.4.1 Conditions particulières applicables aux CSE

Les réservations de Prestation(s) par un CSE peuvent uniquement être effectuées sur le Site Internet www.palomano.com *via* la boutique privée.

Les réservations d'entrée(s) *via* la boutique privée peuvent se faire à partir d'un seul billet ou constituer des réservations groupées.

Les réservations de Prestation(s) sont enregistrées sur le Site.

Celles-ci s'effectuent selon les modalités suivantes :

- sélection du Parc PALOMANO dans lequel le(s) billet(s) sera(ont) utilisé(s) ;

- sélection par le CSE de la ou des Prestation(s) qu'il souhaite réserver. Pour procéder à sa sélection, le CSE a accès de manière lisible et compréhensible aux caractéristiques essentielles et au prix de la ou des Prestation(s) présentée(s) sur le Site ;

- sélection par le CSE du nombre de participants de sa réservation ;

- validation de son choix par le CSE en cliquant sur le bouton « confirmer » ;

- renseignement par le CSE des coordonnées de son « espace membre » ;

- présentation d'un récapitulatif reprenant le Parc sélectionné, les données fournies par le CSE ainsi que le détail de la réservation (détail des Prestation(s) / prix / nombre de Prestation(s) sélectionnée(s)), afin que le CSE puisse procéder à toute vérification utile et correction des éventuelles erreurs sur le formulaire électronique de réservation ;

- acceptation des présentes conditions générales et des conditions générales d'utilisation du Site par le CSE et validation du formulaire de réservation par le CSE ;

- envoi par PALOMANO sur l'adresse électronique du CSE d'un courriel récapitulatif reprenant le Parc sélectionné, les données fournies par le CSE ainsi que le détail de la réservation (détail des Prestation(s) / prix / nombre de Prestation(s) sélectionnée(s))

Outre un paiement en ligne *via* la boutique privée, le CSE pourra régler par virement. Le cas échéant, le CSE disposera d'un délai de 30 jours pour régler la facture à compter de sa réception.

Tout retard de paiement donnera lieu à la facturation d'intérêts de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Tous les frais que PALOMANO serait amenée à supporter au titre du recouvrement des sommes restant dues seront à la charge du CSE.

Les billets réservés *via* un CSE ne sont pas datés. La date limite de validité des billets réservés est de 365 jours.

L'utilisation d'un billet réservé *via* un CSE requiert une pré-réservation obligatoire pour la date de visite choisie *via* une « entrée prépayée ». Aucun accès ne sera accordé en l'absence de présentation d'une « entrée prépayée » valide pour le jour indiqué accompagnant le billet réservé *via* un CSE.

Le bénéficiaire du billet réservé *via* un CSE pourra effectuer sa pré-réservation dans les conditions suivantes :

- se rendre sur le Site internet https://www.palomano.com/ ;
- sélectionner le Parc concerné ;
- sélectionner « Réserver entrée au Parc » ;
- sélectionner « Entrées prépayées » ;
- ajouter dans les notes qu'il s'agit d'un billet réservé *via* un CSE ;

Les articles « annulation et modification de la Prestation par PALOMANO » et « report et modification par le Client » ci-dessus sont applicables en cas d'utilisation d'un billet réservé *via* un CSE

3.4.4.2 Conditions particulières applicables aux autres institutions (écoles, accueils de loisirs, associations, etc.)

En cas de réservation par une institution, la réservation fera l'objet d'un devis personnalisé. Le contenu, les date(s), horaire(s) et prix de la Prestation sont présentés sur devis par PALOMANO après discussion avec l'institution concernée.

Les présentes conditions sont soumises à l'institution concernée avant la passation de sa réservation de la Prestation auprès de PALOMANO. Avant toute validation de réservation, l'institution concernée devra, après en avoir pris connaissance sous sa seule responsabilité, les accepter sans réserve.

La réservation est validée à réception par PALOMANO, par courrier ou e-mail, des conditions générales et du devis dûment datés, paraphés, signés par l'institution concernée et accompagnés de la mention « bon pour accord ». Cette validation donnera lieu à une confirmation écrite par PALOMANO à l'institution concernée.

PALOMANO se réserve le droit de refuser une demande de réservation tant que le contrat (devis et conditions générales) signé ne lui aura pas été adressé par l'institution concernée.

L'institution concernée pourra régler la Prestation en ligne, selon les modalités détaillées à l'article 3.4.1.1, ou bien le jour de la Prestation, en carte bancaire, en espèces ou en chèque. Elle pourra également régler par virement ou *via* le portail *Chorus*. L'institution disposera le cas échéant d'un délai de 30 jours pour régler la facture à compter de la validation du contrat.

Tout retard de paiement du solde donnera lieu à la facturation d'intérêts de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Tous les frais que PALOMANO serait amenée à supporter au titre du recouvrement des sommes restant dues seront à la charge du Client.

Pour la bonne organisation de l'établissement, l'institution est priée de se présenter au moins 10 minutes avant le début de l'évènement. Les horaires ne pourront être décalés en cas de retard. En cas d'absence, PALOMANO ne remboursera pas la Prestation.

3.4.5 Conditions particulières en cas de privatisation d'un Parc ou d'une partie d'un Parc PALOMANO

La privatisation d'un Parc ou d'une partie d'un Parc PALOMANO fait l'objet d'un devis personnalisé. Le contenu, les date(s), horaire(s) et prix de la Prestation sont présentés sur devis par PALOMANO après discussion avec le Client.

Les présentes conditions sont soumises au Client avant la passation de sa réservation de la Prestation auprès de PALOMANO. Avant toute validation de réservation, le Client devra, après en avoir pris connaissance sous sa seule responsabilité, les accepter sans réserve.

La réservation est validée à réception par PALOMANO, par courrier ou e-mail, des conditions générales et du devis dûment datés, paraphés, signés par le Client et accompagnés de la mention « bon pour accord » et d'un acompte de 50% du montant TTC du devis. Cette validation donnera lieu à une confirmation écrite par PALOMANO au Client.

PALOMANO se réserve le droit de refuser une demande de réservation tant que le contrat (devis et conditions générales) signé et l'acompte ne lui ont pas été adressés par le Client.

En cas d'annulation au moins 30 jours avant la date de l'événement, l'acompte sera remboursé en intégralité. Passé ce délai,

PALOMANO ne procèdera à aucun remboursement. Toutefois, en cas d'annulation au moins 15 jours avant la date de l'événement, l'acompte pourra être transformé en avoir valable sur une Prestation similaire à celle à l'origine de la réservation, et pendant une durée d'un an dans le Parc concerné. L'avoir émis ne sera en aucun cas remboursable, et est incessible. Seules les demandes d'avoir effectuées par le Client par courriel adressé à l'adresse électronique du Parc concerné seront prises en compte. Les demandes seront traitées dans un délai de 24h.

Passé ce délai, aucun remboursement ou avoir ne sera émis.

Le solde du devis sera réglé le jour J, en espèces ou par carte bancaire.

Tout retard de paiement du solde donnera lieu à la facturation d'intérêts de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Tous les frais que PALOMANO serait amenée à supporter au titre du recouvrement des sommes restant dues seront à la charge du Client.

Pour la bonne organisation de l'établissement, les Clients sont priés de se présenter au moins 10 minutes avant le début de l'évènement. Les horaires ne pourront être décalés en cas de retard. En cas d'absence, PALOMANO ne remboursera pas la Prestation.

3.4.6 Conditions particulières applicables aux Prestations « Anniversaires »

- Lors de la réservation, le Client devra verser un acompte de 75 euros

Le solde sera réglé le jour J, en espèces ou par carte bancaire, sur place en fonction du nombre d'enfants présents calculé comme suit : prix par enfant selon les options, multiplié par le nombre d'enfants présents dans la limite d'un minimum de 6 enfants sans l'option animateur et 8 enfants avec l'option animateur.

En cas de réservation avec la présence d'au moins un animateur et si le nombre d'enfants est inférieur à huit, le Client sera facturé au moins 216 euros si aucune option supplémentaire n'a été choisi.

En cas de réservation sans la présence d'un animateur et si le nombre d'enfants est inférieur à six, le Client sera facturé au moins 114 euros.

En cas de modification à la hausse du nombre de participants et/ou en cas de modifications de la répartition des participants (notamment répartition adultes/enfants), le montant du solde sera ajusté en conséquence.

En cas de demande de modification à la baisse du nombre d'enfants participants réalisée moins de dix jours avant l'événement et impliquant une participation de moins de 12 enfants, le montant du solde ne sera pas ajusté en deçà du minimum suivant : prix par enfant de la formule choisie, multiplié par 12.

En cas d'annulation au moins 30 jours avant la date de l'événement, l'acompte sera remboursé en intégralité. Passé ce délai, PALOMANO ne procèdera à aucun remboursement. En cas d'annulation au moins 15 jours avant la date de l'événement, l'acompte pourra être transformé en avoir valable, pendant une durée d'un an dans le Parc concerné, sur une Prestation similaire à celle objet de la réservation. L'avoir émis ne sera en aucun cas remboursable, et est incessible. Seules les demandes d'avoir effectuées par le Client par courriel seront prises en compte. Les demandes seront traitées dans un délai de 24h.

Passé ce délai, aucun remboursement ou avoir ne sera émis

Tout retard de paiement du solde donnera lieu à la facturation d'intérêts de retard correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Tous les frais que PALOMANO serait amenée à supporter au titre du recouvrement des sommes restant dues seront à la charge du Client.

Pour la bonne organisation de l'établissement, les Clients sont priés de se présenter au moins 10 minutes avant le début de l'anniversaire. Les horaires ne pourront être décalés en cas de retard. En cas d'absence, PALOMANO ne remboursera pas la Prestation.

3.4.7 Conditions applicables aux personnes en situation de handicap

Les prix indiqués sont exprimés en euros et s'appliquent à tous les clients sans distinction.
Conformément au principe d'égalité de traitement, aucun tarif réduit spécifique n'est accordé aux personnes en situation de handicap.
Le tarif normal en vigueur au moment de la réservation ou de l'achat est applicable.

Les articles « annulation et modification de la Prestation par PALOMANO » et « report et modification par le Client » ci-dessus sont applicables.

4. Conditions générales de participation

Les conditions générales de participation sont applicables à l'ensemble des Prestations fournies par PALOMANO.

4.1 Modalités d'accès au(x) Parc(s) PALOMANO

Tout accès au(x) Parc(s) PALOMANO requiert la présentation d'une entrée, dématérialisée ou non, datée du jour et de l'heure de la visite. Aucun accès ne sera accordé en l'absence de présentation d'une réservation valide pour le jour et l'heure indiqués accompagnant le titre d'accès.

Les entrées dématérialisées réservées peuvent être imprimées sur l'imprimante personnelle du Client. Il doit s'assurer de disposer d'une copie parfaite afin de pouvoir accéder au Parc. A défaut, il pourra se voir refuser l'accès au Parc.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son(ses) entrée(s) soi(en)t en bon état au moment de le(les) valider à son arrivée au Parc.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse, notamment dans le cadre d'une reproduction illégale d'entrée(s), aucun accès ne sera autorisé. Dans ce cas, PALOMANO ne procédera à aucun remboursement.

Il est strictement interdit de photocopier ou dupliquer une entrée dans un Parc PALOMANO. Les entrées ne sont valables qu'une seule fois. Les entrées qui ont déjà été utilisées ne seront pas acceptées. En cas d'utilisation ou de tentative d'utilisation frauduleuse d'une entrée dans un Parc PALOMANO, ladite entrée pourra être confisquée.

Lors de l'entrée dans le Parc, il pourra être demandé au Client de présenter une pièce d'identité avec photographie en cours de validité.

4.2 Réalisation de la Prestation

PALOMANO s'engage à délivrer une Prestation conforme au contrat conclu lors de la validation de la réservation.

Les Parcs sont décrits le plus précisément possible sur les différents supports de communication PALOMANO, notamment sur le Site.

Toutefois, en raison de travaux d'entretien réalisés régulièrement, certains équipements ou services proposés peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés après publication des supports de communication. Les supports dynamiques, tels que le Site Internet, sont régulièrement mis à jour. Le Client est invité à les consulter pour disposer des informations les plus récentes.

Il est précisé que certains univers pourront ne pas être proposés dans tous les Parcs et/ou pourront être fermés, modifiés, indisponibles ou supprimés sans préavis et sans possibilité de solliciter une annulation de la Prestation ou une réduction de son prix.

Le Client et l'ensemble des participants s'engagent à respecter l'ensemble des consignes de sécurité, de participation et d'utilisation des structures de jeux en vigueur au sein des Parcs PALOMANO. Ils s'engagent également à respecter toutes les instructions et consignes communiquées par le personnel du Parc PALOMANO lors de la Prestation.

Lors de leur visite du Parc, ils s'engagent à adopter une attitude respectueuse et courtoise envers le personnel du Parc PALOMANO et la Clientèle présente au sein du Parc et à adopter un comportement approprié à un lieu recevant un public jeune voire très jeune.

A cet égard, il est strictement interdit au sein des Parcs PALOMANO :

- de fumer et de vapoter ;
- d'apporter et de consommer de l'alcool.

Les animaux sont interdits. Aucun adulte non accompagné d'enfant de 0 à 12 ans ne sera autorisé à pénétrer dans le Parc.

Le Client et les participants sont informés que toute sortie du Parc est définitive.

Pour des raisons d'hygiène, les chaussures ne sont pas autorisées dans l'ensemble du Parc PALOMANO.

4.3 Responsabilité du Client

Le contrat engage l'ensemble des participants identifiés sur la réservation qui acceptent sans réserve les présentes conditions générales.

Dans l'hypothèse où l'attitude du Client ou celle de l'un des participants à la visite serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un des employés PALOMANO, des sous-contractants, des agents, de la clientèle ou du public en général, PALOMANO se réserve le droit à sa seule discrétion de mettre un terme à la visite à tout moment.

Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de cette cessation anticipée. PALOMANO se réserve le droit de lui réclamer le remboursement des coûts résultant de cette attitude, que ce soit pour elle ou pour les tiers.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que l'ensemble des participants, y compris les enfants, aient pris connaissance de ces conditions et obligations et les acceptent.

Les enfants présents au sein du Parc sont sous l'entière responsabilité et la surveillance des adultes accompagnateurs. Pour des raisons de sécurité, le nombre d'accompagnant minimum obligatoire est de 1 adulte (c'est-à-dire une personne majeure) pour 3 enfants.

En conséquence, PALOMANO décline toute responsabilité, en cas de dommage ou accident, en l'absence d'une surveillance appropriée et d'une utilisation des structures de jeux dans des conditions normales. Toute dégradation faite aux structures par un enfant ou un adulte sera à la charge du Client. PALOMANO se réserve le droit de diligenter des poursuites judiciaires.

En l'absence d'une surveillance appropriée, PALOMANO décline toute responsabilité d'un quelconque dommage qui surviendrait dans l'un des Parcs et en particulier en cas de vol, perte ou détérioration des affaires personnelles déposées ou laissées par le Client ou les participants à la Prestation dans l'établissement. Les affaires personnelles demeurent sous la garde exclusive de leur propriétaire pendant toute la durée de la Prestation. Des casiers sous clés sont à la disposition de tous les clients.

4.4 Informations pratiques pour les personnes à mobilité réduite

Pour leur sécurité, les visiteurs en situation de handicap doivent être accompagnés au minimum d'une personne, capable de les aider à se déplacer en cas de besoin.

Certaines Prestations proposées par PALOMANO sont soumises à des restrictions physiques.

En toute hypothèse, si l'un des participants souffre de problèmes de mobilité, d'un handicap ou requiert des soins ou fait l'objet de besoins particuliers, le Client devra en informer PALOMANO avant d'effectuer une commande ou une réservation afin de déterminer dans quelle mesure il est possible d'y répondre.

Dans certains cas, les demandes particulières pourront entraîner des coûts supplémentaires qui seront alors communiqués au Client.

4.5 - Évènements exceptionnels - Force majeure

PALOMANO pourra se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution si elle se trouve dans l'impossibilité de les assumer du fait de la survenance pour une cause indépendante de sa volonté d'un événement exceptionnel, ou d'un cas de force majeure, et notamment en cas de destruction totale ou partielle de l'un des Parcs, grève, réquisition des lieux, attentats, inondations, coupures d'électricité, d'eau, de gaz, etc.

Les parties conviennent qu'en cas d'impossibilité d'exécuter le contrat dans les conditions prévues et notamment aux dates initialement fixées, en raison d'une cause échappant au contrôle raisonnable de PALOMANO, telle qu'une annulation résultant de mesures sanitaires et/ou administratives, PALOMANO s'engage à reporter la réservation à une date ultérieure qui devra être conjointement arrêtée dans le délai de 12 mois après la date initialement prévue. A défaut, le Client perdra le droit de la réservation et ne pourra obtenir aucun remboursement. Dans l'éventualité où l'une des parties se trouverait objectivement dans l'impossibilité d'exécuter le contrat, et en fournirait la preuve à l'autre, le contrat se trouverait résilié sans que l'une des parties ne soit tenue à une quelconque réparation à l'égard de l'autre partie.

4.6 Conditions particulières de participation en cas de Prestation « Anniversaires »

PALOMANO propose un service « Anniversaires » au sein des Parcs. Le Client et son groupe peuvent être encadrés, ou non, par un ou plusieurs animateurs pour enfants pendant toute la durée de la Prestation, selon le nombre d'enfants participants et la nature de la prestation retenue.

Les anniversaires sont prévus pour une durée de 2h30 répartie comme suit :

- une heure d'accès au Parc auprès duquel la réservation a été effectuée ;
- 30 minutes d'accès à une salle privative consacrée aux anniversaires. PALOMANO contactera le Client une semaine avant le Jour *J* pour lui communiquer le créneau horaire ;
- une nouvelle heure d'accès au Parc auprès duquel la réservation a été effectuée.

Outre l'accès au Parc et à une salle privative, PALOMANO fournit les services suivants :

- Fourniture de vaisselle (assiettes, gobelets, nappes, couverts, serviettes)
- En option Fourniture de pochettes-surprises pour les enfants présents comprenant : tote-bag surprise, gobelet réutilisable, coloriage PALOMANO, ballon, crayons de couleur
- En option Fourniture d'un goûter: gâteau, boissons et bonbons.

  En cas de réservation d'un anniversaire avec un goûter, le Client accepte que l'approvisionnement en produits et denrées alimentaires destinés à la réalisation des recettes soit soumis aux aléas du marché. En conséquence, il accepte que PALOMANO procède à quelques ajustements sur une recette initialement proposée en fonction de la disponibilité des produits. Lorsque de tels ajustements ne modifient pas fondamentalement la recette ou son esprit, la Prestation est maintenue et ces ajustements ne donnent pas lieu à un remboursement total ou partiel du prix.

Le Client et l'ensemble des participants pourront apporter la nourriture et les boissons de leur choix, qu'ils pourront uniquement consommer dans la salle privative consacrée aux anniversaires dont ils disposent pendant une durée de trente minutes. Le cas échéant, le Client est tenu de s'assurer que les produits apportés par lui ou l'un des participants soient appropriés pour l'ensemble des participants et adaptés à un lieu recevant un public jeune voire très jeune. Il est notamment interdit d'apporter et de consommer de l'alcool.

Les produits apportés par le Client ou l'un des participants sont sous l'entière responsabilité et la surveillance du Client. En l'absence d'une surveillance appropriée par le Client et d'une utilisation des produits apportés dans des conditions normales, PALOMANO décline toute responsabilité, en cas de dommage ou d'accident.

Dans l'hypothèse où l'un des produits apportés par le Client ou de l'un des participants à la visite serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un des employés, des sous-contractants, des agents, de la Clientèle ou du public en général, PALOMANO se réserve le droit à sa seule discrétion de mettre un terme à la visite à tout moment. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de cette cessation anticipée et PALOMANO se réserve le droit de réclamer au Client le remboursement des coûts résultant de cette attitude, pour elle comme pour les tiers.

5. Droit de rétractation sur les ventes à distance de Palo-Pass et de carte(s) cadeau(x) ou de fidélité

Aux termes de l'article L. 221-18 Code de la consommation, le Client particulier bénéficie d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours lors d'un achat à distance d'un bien ou d'un service (Site internet ou téléphone). Le délai de 14 jours court à compter du lendemain de la réception de la confirmation de la commande par courriel par PALOMANO.

Pour exercer son droit de rétractation sur l'achat d'une carte cadeau ou de fidélité ou d'un Palo-Pass, avant l'expiration dudit délai, le client

devra envoyer à l'adresse du Parc auprès duquel il a commandé une Prestation, un des documents suivants :

- le formulaire type de rétractation suivant
- un autre écrit exprimant sa volonté de se rétracter

Toute demande de rétractation doit être accompagnée :

- d'une copie de la pièce d'identité du titulaire de la réservation afin que PALOMANO puisse vérifier que l'auteur de la demande est bien la personne concernée par la réclamation ;
- du relevé d'identité bancaire afin que PALOMANO puisse effectuer le remboursement ;

Il est vivement conseillé d'adresser la demande de rétractation par le biais d'un moyen permettant d'en accuser réception, telle qu'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Au-delà du 14ème jour suivant la date de la commande, aucun remboursement ne sera effectué.

Toute demande effectuée conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement au plus tard 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation. Le code affecté à la carte cadeau ou de fidélité ou au Palo-Pass sera annulé. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation ne concerne pas les ventes d'entrée(s) ou la privatisation d'un Parc ou d'une partie d'un Parc PALOMANO qui s'analysent comme « *une activité de loisirs devant être fournie à une date ou à une période déterminée* » au sens de l'article L. 221-28 12° du Code de la Consommation[1]. En conséquence, le Client est informé qu'il ne pourra pas exercer son droit de rétractation lors de réservation d'une entrée ou de la privatisation d'un Parc ou d'une partie d'un Parc PALOMANO.

6. Responsabilité de PALOMANO

La société PALOMANO, ses filiales et les sociétés indépendantes franchisées du réseau PALOMANO ont chacune souscrit auprès de GENERALI une assurance responsabilité professionnelle.

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 Opposition au démarchage téléphonique

Conformément à l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site internet suivant : http://www.bloctel.gouv.fr/. Cette opposition ne s'appliquera pas dans le cadre des relations contractuelles avec PALOMANO.

8.2 Informations nominatives

Lors d'une réservation et/ou d'une commande sur le Site, le Client doit renseigner des informations indispensables pour le traitement des Prestations réservées/commandées. Le défaut de

[1] Lequel dispose « *le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : [..] 12° **de Prestations de services** d'hébergement autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de location de voitures, de restauration **ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée*** ».

renseignement peut entraîner la non-validation de la commande. La politique de protection des données PALOMANO et notamment les informations collectées et les conditions dans lesquelles le Client peut exercer ses droits figurent sur la page « conditions générales d'utilisation » du Site.

9. Service Client - Traitement des réclamations – Médiation

9.1 Service Client - Traitement des réclamations

Toute non-conformité constatée sur place doit être signalée immédiatement aux personnels du Parc concerné afin qu'une solution amiable puisse être recherchée aussitôt.

A défaut de résolution sur place, le Client doit en informer PALOMANO sans retard excessif eu égard aux circonstances de l'espèce. Le défaut de signalement d'une non-conformité dans les conditions ci-dessus pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage subi.

Toute réclamation doit être faite de manière appropriée et permettre de conserver la preuve du fait litigieux, et préciser le motif de l'insatisfaction, la date de visite et le numéro de la réservation.

Les réclamations formulées devront être effectuées par une personne majeure inscrite sur la confirmation de réservation et adressées par tout moyen permettant d'en accuser réception en utilisant les coordonnées indiquées à l'article « Médiation des litiges de la consommation » ;

En cas de difficultés, le Client est invité à contacter préalablement le service Client PALOMANO.

9.2 Médiation des litiges de la consommation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, PALOMANO propose un dispositif de médiation des litiges de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CM2C

Tout litige/réclamation doit être confié préalablement à PALOMANO par écrit avant toute demande de médiation. Le Client peut contacter PALOMANO, étant précisé que toute demande doit être accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du Client afin que PALOMANO puisse vérifier que l'auteur de la demande est bien la personne concernée par la réclamation :

- **Par courrier postal :**

  94 Avenue des Martyrs de la Resistance
  76 150 MAROMME

- **Par courriel :**

  rouen@palomano.com

Si, dans un délai de deux mois suivant sa réclamation écrite, le Client n'a pas obtenu satisfaction ou réponse de la part de PALOMANO, il pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Le médiateur doit être saisi dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite.

10. Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Nonobstant ce qui précède, si le Client est un consommateur et que sa résidence habituelle est située dans un pays de l'Union Européenne autre que la France, les dispositions impératives provenant du pays de résidence du Client s’appliqueront.

En cas de litige relatif aux présentes conditions générales les tribunaux français seront compétents pour le trancher. Nonobstant ce qui précède, si le Client est un consommateur et que sa résidence habituelle est située dans un pays de l'Union Européenne autre que la France, les dispositions impératives provenant du pays de résidence du Client s’appliqueront.

Dans l’hypothèse ou une modification législative ou réglementaire, ou bien une décision de justice viendrait invalider une clause des présentes conditions générales, les autres clauses resteraient valides.