



# Conditions Générale de Vente - CGV

(en complément des Conditions Générale de Vente Groupe et de notre Règlement Intérieur)

Lac'Cro Parc propose des activités en pleine nature : accrobranche et un espace de jeux ludiques pour les enfants de 2 à 8 ans. Tout entrant sur le parc ne souhaitant pas participer à nos activités, devra s'acquitter d'une entrée « VISITEUR » à partir de 8 ans ou « Lac'Cro Baby » entre 2 ans et 8 ans. Il s'agit de l'entrée minimale obligatoire pour accéder à l'intégralité de nos infrastructures.

## 1. Objet

Notre objectif est de créer ensemble des souvenirs grandeur nature.

Les présentes conditions générales définissent les modalités, droits et obligations de vente de Lac'Cro Parc auprès des clients agissant en qualité de consommateur d'activités de loisirs. Ces dernières sont systématiquement portées à la connaissance du client au moment de toute commande de prestations. La réservation auprès de Lac'Cro Parc implique l'acceptation sans réserve du client aux présentes CGV. Le client doit avoir également pris connaissance du règlement Intérieur qui complète les CGV. Concernant les groupes, ils doivent également prendre connaissances des CGV groupe qui leur sont envoyées par mail et/ou disponibles sur notre site internet.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via notre plateforme de réservation ainsi que celle de nos partenaires.

## 2. Responsabilité

Vous vous engagez à respecter la prestation ainsi que les horaires. En cas de retard, nous ne pouvons garantir le moment de votre prise en charge et la durée nécessaire suffisante à la formule choisie pour réaliser tous les parcours avant la fermeture du parc. Aucun retard ne pourra donner lieu à une compensation.

Notre équipe assure l'encadrement et le bon déroulement de cette dernière. Avant chaque début d'activités, les consignes de sécurité correspondantes sont énoncées. Il est obligatoire de les suivre, y compris pour ceux ayant pratiqué récemment.

Nos activités ne représentent pas de haut risque, mais demandent toutefois une condition physique minimale. Ainsi, vous vous engagez à ne pas vous mettre en danger et/ou autrui ainsi que ne pas aggraver votre état de santé.

Notre personnel se réserve le droit d'interrompre une prestation à tout moment pour des raisons de sécurité ou de refuser l'accès à un participant représentant un danger pour lui-même ou autrui. Cette action ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Chaque participant ou groupe de participants est responsable du matériel qui lui est confié durant la pratique de l'activité. Si une **dégradation ou une destruction du matériel** est constatée suite à une négligence, un acte volontaire ou au non-respect des consignes de l'encadrement lors du briefing, le matériel sera facturé.

## 3. Sécurité ( Cf règlement Intérieur)

## 4. Assurance

Conformément à la législation, Lac'Cro Parc dispose d'une assurance en Responsabilité Civile Professionnel. Cependant nous ne saurons nous substituer à la responsabilité civile individuelle de chaque participant. En aucun cas, nous ne pouvons être tenus responsables de la perte, du vol ou de la dégradation du matériel personnel (parking inclus). Des casiers sont à disposition dans l'enceinte du parc : gratuits non-sécurisés ou sécurisés payants (2€+3€ de consigne)

## 5. Achat ticket d'entrée

-Sur place : paiement accepté CB et CB sans contact, Ancv papier et ANCV connect, espèces.

ATTENTION : les chèques ne sont pas acceptés.

-En ligne via notre plateforme de réservation sur notre site internet : [www.laccroparc.com](http://www.laccroparc.com)

-En ligne via notre partenaire Funbooker

## 6. Réservation

### A - Réservation par téléphone :

Au vu des nombreux appels et notre présence active et nécessaire dans le parc, nous ne pouvons pas garantir la prise de réservation par téléphone. Notre répondeur ne fait pas office d'outil de réservation.

### B – Réservation en ligne

Important : Vous avez 2 choix pour finaliser votre réservation : paiement en ligne ou paiement sur place

Le client choisit les services présentés sur notre plateforme de réservation. Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur notre plateforme de réservation et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

Le choix de la formule peut être ajusté le jour de l'activité si la taille ne correspond pas à la formule.

Si le choix tend vers une formule supérieure, le supplément tarifaire se fera à l'accueil du parc le jour de l'activité. Si le choix tend vers une formule inférieure, un avoir sera délivré de la différence et sera valable, et utilisable, uniquement le jour J (valable aussi sur notre point de vente).

## **B1 - Processus de réservation en ligne**

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur notre plateforme de réservation. La réservation est effective dès la réception du bon de réservation. Le client s'engage, à compléter les informations demandées sur la demande de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

### Paiement en ligne :

Après le choix définitif des prestations à réserver, la procédure de réservation comprend notamment la saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente.

### Paiement sur place :

Après le choix définitif des prestations à réserver, la procédure de réservation ne comprend pas la saisie de la carte bancaire. Le montant total de la réservation sera à régler sur place dès votre arrivée (par les moyens de paiement acceptés cités précédemment)

## **B2 - Accusé de réception de la réservation en ligne**

Notre plateforme de réservation accuse réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client et la date de réservation sélectionnée.

### C - Annulation ou modification du fait du client.

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation.

#### En cas d'annulation pour les personnes qui ont réservé par téléphone.

Le report de l'activité peut se faire en précisant le jour et l'heure de votre prochaine venue.

#### En cas d'annulation pour les réservations en ligne depuis le site internet, dont le paiement a lieu en totalité :

La réservation peut être annulée sans pénalité plus de 7 jours avant la date de réalisation de la prestation. Toutes les sommes versées par le client seront remboursées. Un report de date peut avoir lieu sans dédommagement.

Du 7<sup>e</sup> au 3<sup>e</sup> jour inclus précédent la date de la prestation, il sera retenu 30% du montant total.

Du 2<sup>e</sup> à la veille de la date de la prestation, il sera retenu 50%.

En cas de non présentation le jour J de la prestation, il sera retenu 100%.

#### En cas d'annulation pour les réservations anniversaire et enterrement de célibat, dont un acompte est obligatoire :

Du 7<sup>e</sup> au 3<sup>e</sup> jour inclus précédent la date de la prestation, il sera retenu 5% du montant total.

Du 2<sup>e</sup> à la veille de la date de la prestation, il sera retenu 15% du montant de l'acompte.

En cas de non présentation le jour J de la prestation, il sera retenu la totalité de l'acompte, à savoir 30%.

#### **UN REPORT EST POSSIBLE SANS FRAIS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA MÊME SAISON.**

#### **D. En cas d'annulation de notre fait**

Pour des raisons exceptionnelles et indépendantes de notre volonté (conditions météorologiques, incendie, catastrophes naturelles, cas de force majeure...), nous pouvons être amenés à ne pas pouvoir vous accueillir. Pour ces cas, nous vous proposerons automatiquement une autre date de prestation si cela est possible et dans le cas contraire, le remboursement de la prestation.

## **7. Cartes cadeaux**

Les cartes cadeaux peuvent être commandées et payées en ligne sur notre plateforme [www.laccroparc.com](http://www.laccroparc.com). Le paiement se fait directement en ligne. La carte est reçue par mail. La validité est de 1 an à partir de la date d'achat. Aucun report ne sera accordé. Passé la date limite d'utilisation, le bon ne sera pas accepté. Le bon cadeau arrivant à expiration ne peut faire l'objet d'un remboursement.

## **8. Responsabilité**

Les photographies présentées sur notre plateforme de réservation sont contractuelles. Tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir entre le moment de la réservation et le jour du déroulement de la prestation.

Lac'Cro Parc ne saurait être tenu pour responsable de la mauvaise exécution de l'outil de réservation, du fait du tiers, du fait du client, en cas prépaiement non autorisé par la banque du porteur. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

## **9 Réclamations**

Tout incident ou litige pourra, à la demande des parties, donner lieu à une expertise contradictoire dans un délai de 8 jours aux frais du demandeur. Toute réclamation devra être formulée au plus tard un mois à compter de la date d'émission de la facture.

## **10. Prix**

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, en euros et ne sont valables que pour la durée indiquée sur la plateforme de réservation. Si le débit à l'entreprise Lac'Cro Parc s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. Sauf mention contraire sur la plateforme de réservation, les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

## **10. Paiement en ligne**

Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, ... selon les possibilités offertes par la plateforme de réservation de Lac'Cro Parc) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment de la consommation du service) et le cryptogramme visuel.

Lac'cro Parc a choisi un système de réservation sécurisé pour les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de Lac'Cro Parc d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.

Le montant total est à effectuer pour valider la réservation d'une activité.

Pour les anniversaires, enterrements de célibat, un acompte de 30% de la prestation est à effectuer pour valider la réservation d'une activité. Puis le paiement du solde s'effectuera sur place le jour J dès votre arrivée.

Pour les particuliers n'ayant pas réservés sur la plateforme de notre site internet, le paiement se fera dès l'arrivée à l'accueil du parc.

## **11. Respect de la vie privée et des données personnelles**

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à Lac'Cro Parc, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne). Le client autorise Lac'Cro Parc à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant au système de réservation au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement à la banque de l'établissement, pour l'exécution du contrat de réservation. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Guidap SAS en leur qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis de l'établissement à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données. Cf site internet – mentions légales : [www.laccroparc.com](http://www.laccroparc.com)

## **12. Convention de preuve**

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

## **13. Force majeure**

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit Lac'Cro Parc d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

## **14. Règlement des litiges**

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

## **Intégralité**

Les présentes Conditions générales de vente, le règlement intérieur, les conditions de vente du tarif réservé par le client, et la demande de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause. Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'établissement. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par l'établissement. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.