

Términos y Condiciones Generales de Venta (GTC) - Parque acuático Frenzy

1. Información general

La empresa FRENZY PALACE, SARL, con un capital social de 10.000 €, cuya oficina social se encuentra en 169 lieu-dit les Rotes, 66440 TORREILLES, está registrada en el Registro Mercantil y de Sociedades de Perpiñán bajo la SIREN 791 990 849, y gestiona el Parque Acuático Frenzy situado en: 169 lieu-dit Les Rotes, 66440 Torréilles. Teléfono: 09 62 64 04 85 Correo electrónico: contact@frenzywaterpark.fr FRENZY PALACE es el único interlocutor y es responsable ante el del cumplimiento de las obligaciones derivadas de estos términos y condiciones de venta.

Estos términos y condiciones generales se aplican automáticamente a los servicios de ocio y restauración que se ofrecen dentro del Parque Acuático Frenzy.

El cliente declara que ha leído estos términos y condiciones generales y que los ha aceptado pagando su billete. Estos términos y condiciones están disponibles en nuestra web frenzywaterpark.fr o bajo petición en la entrada del parque. Horario:

- del 1 de julio al 31 de agosto: todos los días, de 10:00 a 19:00. Los sábados, el parque puede permanecer abierto hasta las 21:00 según el número de visitantes.
- Del 1 al 30 de junio y del 1 de septiembre al 30 de septiembre: Abierto solo los fines de semana, de 10:00 a 19:00.
- evento especial de "Mejores Trucos": la velada puede durar excepcionalmente hasta las 2:00 a.m.
- del 1 al 30 de junio y del 1 de septiembre al 30 de septiembre: miércoles, sábado y domingo, de 10 a 19 horas.
- del 1 de julio al 31 de agosto: todos los días, de 10 a.m. a 7 p.m.

2. Precios y venta de billetes

2.1 Tarifas

Todos nuestros precios están en euros, incluido el IVA.

Las tasas de entrada se detallan en el documento de "precios" que se muestra en la entrada del parque y está disponible en nuestra página web.

Las tarifas mencionadas en los folletos son válidas para la temporada actual y se establecen teniendo en cuenta las condiciones económicas vigentes en la fecha de fijación de los precios. Estas tarifas pueden ajustarse, al alza o a la baja, incluso tras la reserva, en caso de modificación o introducción de impuestos o tasas relacionadas con los servicios ofrecidos (de acuerdo con los artículos L221-12, R211-8 y R211-9 del Código de Turismo). Si es necesario, el parque se reserva el derecho de modificar el importe total de los servicios reservados. El cliente puede entonces elegir mantener o cancelar su reserva. Una vez que el cliente ha confirmado la reserva, no se pueden aplicar descuentos posteriores ni ofertas promocionales retroactivas.

Cita: el pedido del servicio objeto del presupuesto solo se considerará definitivo tras una declaración firmada y sin modificar de una copia del presupuesto y estos términos y condiciones generales de ejecución del servicio. En caso de aceptación del presupuesto, el cliente se compromete a enviar a FRENZY PALACE el depósito completo según lo previsto en el presupuesto. Excepto en casos especiales, los presupuestos elaborados por la empresa FRENZY PALACE tiene un periodo de validez de 30 días.

2.2 Métodos de pago

- Venta de billetes online: Solo pago con tarjeta de crédito.
- En el lugar: pago en efectivo, tarjeta de crédito o vales festivos ANCV.
- Grupos (por estimación): Pago por mandato administrativo, transferencia bancaria, tarjeta de crédito o cheque. Dentro del parque: Pago mediante pulsera SIN EFECTIVO*, tarjeta de crédito o entradas para restaurantes electrónicos.

- Recarga de pulsera: es posible acreditar tu pulsera SIN EFECTIVO en las estaciones de carga en efectivo, tarjeta de crédito, vale ANCV y vale de comida.

2.3 Reservas y reembolsos

- Aktividad: actividad: Se especifica expresamente que, dependiendo de las condiciones meteorológicas o tras una avería, una o más atracciones/actividades cerrarse, modificarse o cancelarse sin previo aviso, y esto no puede constituir ninguna solicitud de reembolso, ni siquiera parcial.
- Entrada con fecha: no reembolsable tras la compra. El lugar tampoco puede posponerse.
- Entrada sin fecha: reembolsable en un plazo de 15 días desde la compra, salvo en caso de uso. No se aplican comisiones de reembolso.
- Suscripción: No es posible solicitar un reembolso de una suscripción desde el momento en que el cliente ha empezado a usarla.
- PASS comprado en el lugar: es imposible solicitar el reembolso de una entrada comprada en el lugar desde el momento en que el cliente ha entrado en el parque, incluso si no se ha bañado.

2.3.1 Tasa por procesar reembolsos de billetes comprados online

Cuando se autoriza un reembolso bajo estos Términos y Condiciones para un billete comprado online, se retendrá una tarifa fija de procesamiento de 3 € por cada pedido reembolsado. Estas comisiones corresponden a los costes administrativos y técnicos relacionados con la tramitación de la solicitud de reembolso, en particular los costes de las transacciones bancarias, la gestión contable, el control y el procesamiento informático. Esta tasa no se aplica en los casos en los que la ley exige un reembolso completo.

No se pueden reembolsar entradas compradas en el lugar, obtenidas en colaboración con una convención, una operación promocional, un concurso, un regalo, una invitación u otra operación que se beneficie de condiciones especiales, salvo que se disponga expresamente lo contrario por escrito.

2.4 Pulsera SIN EFECTIVO

* CASHLESS es un sistema de pago sin contacto y desmaterializado que te permite pagar todas tus compras en el sitio del parque acuático Frenzy (bebidas, comida, merchandising, etc.). Solo tienes que escanear el chip de tu pulsera. Al crear una cuenta, podrás:
- Ver tu saldo e historial de transacciones
- Transfiere créditos de tu pulsera a otra pulsera - recarga rápidamente tu tarjeta de crédito, bloquea tu chip y consigue uno nuevo en caso de pérdida o robo, recarga antes y durante tu visita a través de la web de Frenzy Water Park o en la recepción.
- Que te devuelvan el saldo al final de la visita
Crear una cuenta online es opcional y puede hacerse en cualquier momento. Sin una cuenta, puedes obtener y recargar tu pulsera SIN EFECTIVO directamente en el local, en la recepción de los terminales dedicados.

Si no has creado una cuenta, tu pulsera permanece completamente anónima. Por favor, ten en cuenta: en este caso, la astilla de tu pulsera no puede bloquearse en caso de pérdida o robo y no podrás solicitar el reembolso de tu saldo no utilizado al final de la visita. Después de recoger una pulsera en el banco CASHLESS, puedes crear tu cuenta introduciendo el código de 7 letras en la parte trasera del chip

2.4.1 Acreditar tu pulsera SIN EFECTIVO
- A través de tu cuenta online: La creación de una cuenta online es opcional y puede hacerse en cualquier momento.
- A través de las terminales del Parque Acuático Frenzy : acude a la recepción SIN EFECTIVO, paga la cantidad que elijas con billetes, tarjeta de crédito, ANCV, cambio te entregarán una pulsera SIN EFECTIVO acreditada con la misma cantidad. Para recargar, repite la operación tantas veces como sea necesario.

2.4.2 Uso de la pulsera SIN EFECTIVO

Es posible pagar tus compras en todos los puntos de Venta del Parque Acuático Frenzy (restaurantes, bares, merchandising, taquillas). Para ello, solo

tienes que presentar el chip de tu pulsera, que se escanea en un terminal de pago. El débito es inmediato y el saldo restante se te comunica sistemáticamente
Posibilidad de comprobar tu crédito disponible antes de cualquier pedido. Posibilidad de completar la transacción con otra pulsera si no hay suficiente crédito en la tuya, o de completar el pago con tarjeta de crédito o tarjeta de restaurante.

2.4.3 Tras la visita

Por favor, ten en cuenta: debes conservar la astilla en tu pulsera después de la visita. Cada uno tiene un código único de 7 caracteres necesario para devolver el crédito restante.

2.4.4 Pérdida o robo del chip

Si has creado una cuenta en la web del parque acuático Frenzy, puedes bloquear tu chip yendo a un banco SIN EFECTIVO o desde tu cuenta. El bloqueo de las ventas es inmediato.

2.4.5 Solicitud de reembolso del crédito de la pulsera

Después de tu visita, podrás proceder con tu solicitud de reembolso SOLO HASTA EL 15 DE OCTUBRE A LAS 23:59 (15 de octubre del año en curso). Más allá de esta fecha, perderás tu préstamo en beneficio de Palacio del Frenesi, sin posibilidad de recurso. Inicia sesión en tu cuenta y comprueba que tu saldo aparece. Luego puedes solicitar un reembolso e introducir tus datos bancarios, a los que se acreditará el saldo restante. Si no has creado una cuenta, tendrás que hacerlo usando el identificador de 7 caracteres en la parte trasera del chip vinculado a tu pulsera (¡ten cuidado de conservarlo!). Luego, solo tendrás que introducir tus datos bancarios para que te reembolsen los préstamos restantes. El saldo restante en la pulsera al final del día puede ser reembolsado mediante un formulario accesible usando el código flash que hay en el parque.

2.4.6 Términos de reembolso

Las solicitudes de reembolso deben hacerse antes del 15 de octubre de cada año, de lo contrario el saldo se ordenará de forma permanente. Se aplica una tasa de funcionamiento de 2 € por cada reembolso, independientemente de la cantidad restante.

Una característica especial de los vales de comida y de la ANCV : el parque no da cambio y, por tanto, no reembolsa estos dos medios de pago. Si el cliente recarga su pulsera SIN EFECTIVO usando vales de comida o vales ANCV, el saldo restante al final del día no podrá ser reembolsado.

Si la recarga de la pulsera SIN EFECTIVO se realiza combinando vales de comida o vales ANCV con otros medios de pago (efectivo o tarjeta de crédito), nuestro software asignará importes no reembolsables (vales de comida o vales ANCV) al saldo final como prioridad.
Ejemplo:

Un cliente recarga su pulsera SIN EFECTIVO de 50 € combinando 25 € en efectivo y 25 € en cheque ANCV. Se gasta 20 € en el acto.

Al final del día, el cliente podrá solicitar un reembolso de 23 € es decir:

- 25 € (en efectivo) - 20 € (gastos) = 5 € (en efectivo reembolsable).
 - Los 5 € restantes de vales vacacionales no son reembolsables.
 - Finalmente, se deducen 2 € de tasa por la solicitud de reembolso, según nuestra política.
- En resumen, solo se pueden reembolsar las cantidades de efectivo o tarjetas bancarias, menos las comisiones aplicables.

2.5 Reventa, Cesión y Uso Fraudulento de Entradas

Salvo con el consentimiento previo por escrito de FRENZY PALACE o dentro del marco de una sociedad formalizada por acuerdo, cualquier reventa, provisión, distribución, transferencia gratuita o por coste, o uso comercial de entradas de FRENZY WATERPARK está estrictamente prohibido.

Las entradas adquiridas en el marco de una colaboración entre el consejo de empresa, el consejo de empresa, la asociación, la autoridad local, la empresa social o cualquier otro sistema de precios preferentes están reservados exclusivamente para los beneficiarios definidos en el acuerdo correspondiente. No pueden ser revendidos, transferidos ni utilizados por personas no autorizadas bajo ninguna circunstancia.

En caso de sospecha legítima de fraude, reventa no autorizada, uso indebido o incumplimiento de estos

términos y condiciones generales de venta, FRENZY PALACE se reserva el derecho a: cancelar inmediatamente las entradas correspondientes; a negar el acceso al parque o a excluir a sus titulares; suspender o terminar cualquier asociación concedida a la organización en cuestión; abolir definitivamente las ventajitas arancelarias concedidas; para conservar las sumas ya pagadas respecto a los billetes cancelados, que han quedado indisponibles para la venta debido a su reserva. Esta cancelación puede producirse incluso si el autor de la transferencia no obtiene ningún beneficio o si los billetes se han entregado gratuitamente a un tercero no autorizado. FRENZY PALACE también se reserva el derecho de iniciar cualquier procedimiento amistoso o legal para obtener una compensación por los daños sufridos como resultado de estas acciones.

3. Acceso al parque y normas de la casa

El acceso al parque implica la aceptación sin reservas de sus normas internas, que se muestran en la entrada y están disponibles en nuestra página web.

3.1 Reglas principales:

Bañador permitido: Se aceptan bañadores listados en el panel de normas de la casa (pantalones cortos largos, bikinis, bañadores de una pieza, etc.). Están prohibidos los burkinis, la ropa de calle u otras prendas.

Prohibiciones generales:

- Dentro del parque están prohibidos los pícnicos, los animales, el naturismo y/o el topless en la parte de arriba.
- Está prohibido jugar con objetos contundentes o lanzar objetos al agua.
- Se niega el acceso al parque a cualquier persona que esté intoxicada o consuma alcohol en el lugar de forma inapropiada.

Reglas específicas:

- Los visitantes deben cumplir con restricciones de altura o peso para algunas atracciones.
- Los niños deben estar supervisados por un adulto acompañante (un adulto por cada 10 niños mayores de 6 años, o un adulto por cada 5 niños menores de 6 años en grupos).

Cualquier fraude, intento de fraude, reventa no autorizada, uso indebido de una tarifa preferencial o uso de una entrada por parte de una persona no autorizada puede resultar en la cancelación de la entrada, la exclusión inmediata del parque sin reembolso, así como cualquier acción destinada a obtener una compensación por los daños sufridos por FRENZY PALACE.

3.2 Accesibilidad:

Las instalaciones de la planta baja son accesibles para personas con movilidad reducida (PRM), incluyendo aseos adaptados. Las atracciones no son accesibles para personas con movilidad reducida, salvo con permiso excepcional de la dirección (con acompañamiento obligatorio fuera del personal).

3.3 Condiciones de salud y cumplimiento de las normativas

En caso de que no se respeten las normas internas del parque, solo se podrá recurrir a la responsabilidad civil del cliente.

El acceso a las actividades del parque depende del estado de salud de los participantes. El profesional debe estar libre de cualquier problema médico que pueda agravarse por una actividad física intensa. En particular, se recomienda estrictamente no participar en las atracciones del parque en caso de antecedentes médicos, como cirugía de espalda, columna, corazón o cerebro.

Las actividades ofrecidas se consideran actividades físicas activas, es decir, solicitan el cuerpo de forma dinámica y pueden provocar un esfuerzo físico significativo, descargas o movimientos bruscos.

De manera similar, las personas que sufren trastornos otorrinolaringológicos (infecciones crónicas de oído, tímpano perforado, etc.) o patologías oftálmicas sensibles al agua, la presión o las proyecciones (glaucoma, cirugías oculares recientes, etc.) deben abstenerse de participar en ciertas atracciones.

Es responsabilidad de cada cliente asegurarse de que está en condiciones de participar sin peligro para su salud. En caso de duda, se recomienda encarecidamente el asesoramiento médico previo.

3.4 Protocolo de evacuación:

El parque cuenta con 4 salidas para un total de 17 unidades de transporte. En caso de alerta audible, los visitantes deben dirigirse inmediatamente a la salida más cercana.

4. Responsabilidad y Seguros

Los visitantes son responsables de sus pertenencias personales. El parque no puede ser considerado responsable por robo o pérdida. El parque también rechaza cualquier responsabilidad por robos cometidos en el aparcamiento o en una taquilla.

El parque cuenta con un seguro de responsabilidad civil contratado con AXA CLV, 21 avenue du Général Guillaud CS50207, 66002 Perpiñán. El parque declina toda responsabilidad en caso de incumplimiento de las normas.

5. Servicios auxiliares

5.1 Alquiler de taquillas:

Las taquillas están disponibles para alquilar por 7 € al día, de los cuales 5 € se acreditarán en la pulsera SIN EFECTIVO cuando se devuelva la llave. En caso de pérdida o no devolución, no se puede solicitar el depósito de 5 €. (cf. 2.3)

1. Catering y tienda:

El parque cuenta con un restaurante, dos bares de aperitivos, un bar de refrescos y un bar con licencia 4. Cualquier persona que esté intoxicada o bajo los efectos de drogas puede ser excluida del parque sin recibir ni siquiera un reembolso parcial. También cuenta con una tienda que ofrece recuerdos y bañadores.

El acceso a las instalaciones acuáticas está estrictamente prohibido a cualquier persona que haya consumido alcohol o drogas.

Se indica expresamente que ciertas actividades o atracciones, tiendas o restaurantes solo abren en ciertas estaciones y pueden cerrarse, modificarse o retirarse sin previo aviso.

6. Legislación aplicable y disputas

Estos términos y condiciones están sujetos a la legislación francesa.

Queja: cualquier queja debe enviarse a FRENZY PALACE por carta certificada con acuse de recibo.

En caso de disputa, el cliente debe contactar primero con la oficina social de la empresa situada en 169 lieu-dit les Rotes, 66440 TORREILLES, por correo certificado.

En ausencia de una solución en un plazo de 30 días desde la solicitud enviada por los medios mencionados, el cliente podrá recurrir a la mediación o remitir el asunto al tribunal competente.

Estos términos y condiciones generales, así como todas las transacciones de compra y venta concluidas conforme a dichos términos y condiciones, pueden dar lugar a sus validez, interpretación, ejecución, terminación, consecuencias y consecuencias que no pudieran resolverse amistosamente entre FRENZY PALACE y el cliente, y deberán ser sometidas a los tribunales competentes en las condiciones de la ley francesa.

Para la definición del tribunal competente, la empresa tiene una dirección para la notificación en 169 lieu-dit les Rotes 66440 TORREILLES. El tribunal competente es aquel en el que depende la sede registrada de SARL Frenzy Palace (RCS) Perpiñán.

FRENZY PALACE no puede ser responsable de ningún daño que no sea de naturaleza directa con el servicio y los productos utilizados. El parque cuenta con videovigilancia.

La empresa FRENZY PALACE está autorizada a tomar fotos o videos de los clientes presentes en el parque y a utilizarlos libremente en todas sus comunicaciones, en cualquier forma. Al entrar en el parque, el cliente cede incondicionalmente todos los derechos de imagen a su propia persona o a los menores o menores que le acompañan.

Lenguaje del contrato: estos términos y condiciones generales están redactados en francés. En caso de que se traduzcan a uno o más idiomas extranjeros, solo el texto francés será auténtico en caso de disputa.