

Conditions Générales de Vente (CGV) Parc Aquatique Frenzy Waterpark

1. Informations générales

La société FRENZY PALACE, SARL au capital de 10 000€ dont le siège social est à 169 lieu-dit les Rotes, 66440 TORREILLES, est inscrite au RCS de Perpignan sous le SIREN 791 990 849, exploite le parc aquatique Frenzy Water Park situé à : 169 lieu-dit Les Rotes, 66440 Torreilles.

Téléphone : 09 62 64 04 85

E-mail : contact@frenzywaterpark.fr

FRENZY PALACE est le seul interlocuteur et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit aux prestations de loisirs et de restauration proposées dans l'enceinte du parc Frenzy Water Park.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées par le biais du paiement de son billet. Ces CGV sont disponibles sur notre site internet frenzywaterpark.fr ou sur simple demande à l'entrée du parc.

Horaires d'ouverture :

- du 1er juillet au 31 août : Tous les jours, de 10h00 à 19h00. Le samedi, le parc peut rester ouvert jusqu'à 21h00 selon l'affluence.
- du 1er juin au 30 juin et du 1er septembre au 30 septembre : Ouvert uniquement les week-ends, de 10h00 à 19h00.
- événement spécial "Best Tricks" : la soirée peut se prolonger exceptionnellement jusqu'à 2h00 du matin.
- du 1er juin au 30 juin et du 1er septembre au 30 septembre : Mercredi, samedi et dimanche, de 10h à 19h.
- du 1er juillet au 31 août : Tous les jours, de 10h à 19h.

2. Tarifs et billetterie

2.1 Tarifs

Tous nos prix sont en euros, TTC.

Les tarifs d'entrée sont détaillés dans le document « tarifs » affiché à l'entrée du parc et disponible sur notre site internet.

Les tarifs mentionnés dans les brochures sont valables pour la saison en cours et sont établis en tenant compte des conditions économiques en vigueur à la date de fixation des prix. Ces tarifs peuvent être ajustés, à la hausse ou à la baisse, même après réservation, en cas de modification ou d'instauration de taxes ou redevances liées aux services proposés (conformément aux articles L221-12, R211-8 et R211-9 du Code du Tourisme). Le cas échéant, le parc se réserve le droit de modifier le montant total des prestations réservées. Le client peut alors choisir de maintenir ou d'annuler sa réservation. Une fois la réservation confirmée par le client, les réductions ou offres promotionnelles ultérieures ne peuvent être appliquées rétroactivement.

Devis : La commande de la prestation objet du devis ne sera considérée comme définitive qu'après retour signé et non modifié d'un exemplaire du devis et des présentes conditions générales d'exécution de la prestation.

En cas d'acceptation du devis le client s'engage à adresser à la société FRENZY PALACE l'intégralité de l'acompte tel que prévu dans le devis. Sauf cas particuliers, les devis établis par l'entreprise FRENZY PALACE ont une durée de validité de 30 jours.

2.2 Modes de paiement

- Billetterie en ligne : Paiement par carte bancaire uniquement.
- Sur place : Paiement par espèces, carte bancaire ou chèques-vacances ANCV.
- Groupes (sur devis) : Paiement par mandat administratif, virement bancaire, cb ou chèque.
- À l'intérieur du parc : Paiement via bracelet CASHLESS*, carte bancaire ou e-tickets restaurant.
- Recharge bracelet : il est possible de créditer son bracelet CASHLESS sur les bornes de recharges via espèce, cb, chèque ANCV et ticket restaurant.

2.3 Réservations et remboursement

- Attraction / activité : Il est expressément précisé, que selon les conditions météo ou suivant une panne, une ou plusieurs attractions / activités peuvent être amenées à être fermées, modifiées ou supprimées sans préavis et cela ne pourra pas constituer quelconque demande de remboursement, même partiel.
- Billet daté : non-remboursable après achat. La place ne pourra pas être reportée non plus.
- Billet non daté : remboursable dans un délai de 15 jours après l'achat, sauf en cas d'utilisation. Aucun frais de remboursement n'est appliqué.
- Abonnement : il est impossible de demander un remboursement pour un abonnement à partir du moment où le client a débuté son utilisation.
- PASS acheté sur place : il est impossible de demander un remboursement pour un billet acheté sur place à partir du moment où le client est rentré dans le parc, même s'il ne s'est pas baigné.

2.3.1 Frais de traitement des remboursements de billets achetés en ligne

Lorsqu'un remboursement est autorisé au titre des présentes CGV pour un billet acheté en ligne, des frais forfaitaires de traitement de 3 € par commande remboursée seront retenus. Ces frais correspondent aux coûts administratifs et techniques liés au traitement de la demande de remboursement, notamment les frais de transaction bancaire, de gestion comptable, de contrôle et de traitement informatique. Ces frais ne s'appliquent pas aux cas où la loi impose un remboursement intégral. Aucun remboursement n'est possible pour les billets achetés sur place, les billets obtenus dans le cadre d'un partenariat, d'une convention, d'une opération promotionnelle, d'un jeu-concours, d'un cadeau, d'une invitation ou de toute autre opération bénéficiant de conditions particulières, sauf disposition contraire expressément prévue par écrit.

2.4 Bracelet CASHLESS

* Le CASHLESS est un système de paiement dématérialisé sans contact qui vous permet de régler tous vos achats sur le site du Frenzy water Park (boissons, nourriture, merchandising...). Il vous suffira pour cela de faire scanner la puce de votre bracelet.

En créant un compte, vous pourrez :

- consulter le solde et l'historique de vos transactions
- transférer des crédits de votre bracelet vers un autre bracelet
- effectuer un rechargement rapide avec votre carte bancaire- bloquer votre puce et en obtenir une nouvelle en cas de perte ou de vol recharger avant et pendant votre visite via le site web du Frenzy water Park ou à l'accueil.

- obtenir le remboursement de votre solde à la fin de votre visite

La création d'un compte en ligne est optionnelle et peut se faire à tout moment. Sans compte, vous pouvez obtenir et recharger votre bracelet CASHLESS directement sur place à l'accueil aux bornes dédiées.

Si vous n'avez pas créé de compte, votre bracelet reste alors totalement anonyme. **Attention** : dans ce cas, la puce de votre bracelet ne pourra pas être bloquée en cas de perte ou de vol et vous ne pourrez pas demander le remboursement de votre solde non utilisé à la fin de votre visite.

Après avoir récupéré un bracelet à la banque CASHLESS, vous pourrez créer votre compte en saisissant le code à 7 lettres situé au dos de la puce

2.4.1 Créditer son bracelet CASHLESS

- Via votre compte en ligne : La création d'un compte en ligne est optionnelle et peut se faire à tout moment.

- Via les bornes du Frenzy water Park : présentez-vous à l'accueil CASHLESS, réglez le montant de votre choix par billets, carte bancaire, ANCV, il vous sera remis en échange un bracelet CASHLESS crédité du même montant. Pour recharger, renouvelez l'opération autant de fois que nécessaire.

2.4.2 Utilisation du bracelet CASHLESS

Il est possible de payer ses achats sur tous les points de vente du Frenzy water Park (restauration,

bars, merchandising, casiers). Pour cela, il suffit de présenter la puce de son bracelet qui est scannée sur un terminal de paiement. Le débit est immédiat et le solde restant vous est systématiquement communiqué

Possibilité de vérifier son crédit disponible avant toute commande. Possibilité de compléter la transaction avec un autre bracelet s'il n'y a pas assez de crédit sur le vôtre, ou de compléter le paiement en carte bancaire, ou carte restaurant.

2.4.3 Après visite

Attention : il faut conserver la puce de votre bracelet après votre visite. Chacune dispose d'un code à tous 7 caractères unique nécessaire au remboursement du crédit restant.

2.4.4 Perte ou vol de la puce

Si vous avez créé un compte sur le site web du Frenzy water Park, vous pouvez effectuer le blocage de votre puce en vous rendant dans une banque CASHLESS ou depuis votre compte. Le blocage des soldes est immédiat.

2.4.5 Demande de remboursement du crédit du bracelet

Après votre visite, vous pourrez procéder à votre demande de remboursement UNIQUEMENT JUSQU'AU 15 OCTOBRE à 23H59 (le 15 octobre de l'année en cours). Au-delà de cette date vous perdrez votre crédit au bénéfice de Frenzy Palace, sans aucun recours possible. Connectez-vous à votre compte et vérifiez que votre solde apparaît bien. Vous pouvez alors faire une demande de remboursement et saisir votre RIB sur lequel sera créditée le solde restant. Si vous n'avez pas créé de compte il vous faudra le faire en utilisant l'identifiant à 7 caractères présent au dos de la puce liée à votre bracelet (attention à bien la conserver !). Ensuite, vous devrez simplement renseigner vos coordonnées bancaires pour être remboursés des crédits restants. Le solde restant sur le bracelet en fin de journée peut être remboursé via un formulaire accessible grâce au flash code présent dans le parc.

2.4.6 Conditions de remboursement

Les demandes de remboursement doivent être effectuées avant le 15 octobre de chaque année, sous peine de perdre définitivement son solde.

Des frais de fonctionnement de 2 € sont appliqués pour chaque remboursement, quel que soit le montant restant.

Particularité avec les tickets restaurants et les chèques ANCV : Le parc ne rend pas la monnaie et donc ne rembourse pas sur ces deux moyens de paiement. Si le client recharge son bracelet CASHLESS à l'aide de tickets restaurants ou de chèques ANCV, le solde restant en fin de journée ne pourra pas être remboursé.

Si le rechargement du bracelet CASHLESS est effectué en combinant tickets restaurants ou chèques ANCV avec d'autres moyens de paiement (espèces ou carte bancaire), notre logiciel attribuera en priorité les montants non remboursables (tickets restaurants ou chèques ANCV) au solde final.

Exemple :

Un client recharge son bracelet CASHLESS de 50 € en combinant 25 € en espèces et 25 € en chèque ANCV. Il dépense 20 € sur place.

En fin de journée, le client pourra demander un remboursement de 23 €, soit :

- 25 € (espèces) - 20 € (dépenses) = 5 € (en espèces remboursables).
- Les 5 € restants des chèques-vacances ne sont pas remboursables.
- Enfin, 2 € de frais sont déduits pour la demande de remboursement, conformément à notre politique. En résumé, seuls les montants issus d'espèces ou de cartes bancaires peuvent faire l'objet d'un remboursement, diminués des frais applicables.

2.5 Revente, cession et utilisation frauduleuse des billets

Sauf accord écrit préalable de FRENZY PALACE ou dans le cadre d'un partenariat formalisé par convention, toute revente, mise à disposition, distribution, cession à titre gratuit ou onéreux, ou utilisation commerciale de billets du FRENZY WATERPARK est strictement interdite. Les billets acquis dans le cadre d'un partenariat CE, CSE, association, collectivité, entreprise partenaire ou tout autre dispositif tarifaire préférentiel sont exclusivement réservés aux bénéficiaires définis par la convention concernée. Ils ne peuvent en aucun cas être revendus, cédés ou utilisés par des personnes non autorisées.

En cas de suspicion légitime de fraude, de revente non autorisée, d'utilisation détournée ou de non-respect des présentes conditions générales de vente, FRENZY PALACE se réserve le droit : d'annuler immédiatement les billets concernés ; de refuser l'accès au parc ou d'en exclure les détenteurs ; de suspendre ou résilier tout partenariat accordé à l'organisme concerné ; de supprimer définitivement les avantages tarifaires et accords ; de conserver les sommes déjà versées au titre des billets annulés, ceux-ci ayant été rendus indisponibles à la vente du fait de leur réservation. Cette annulation pourra intervenir même en l'absence de bénéfice réalisé par l'auteur de la cession ou lorsque les billets ont été remis gratuitement à un tiers non autorisé. FRENZY PALACE se réserve également le droit d'engager toute procédure amiable ou judiciaire afin d'obtenir réparation du préjudice subi du fait de ces agissements.

3. Accès au parc et règlement intérieur

L'accès au parc implique l'acceptation sans réserve de son règlement intérieur, affiché à l'entrée et consultable sur notre site internet.

3.1 Règles principales :

Tenues de bain autorisées : Les maillots listés sur le panneau du règlement intérieur (shorts de bain longs, bikinis, maillots une pièce, etc.) sont acceptés. Les burkinis, les vêtements de ville ou autres sont interdits.

Interdictions générales :

- Les pique-niques, les animaux, le naturisme et/ou le topless sont interdits dans l'enceinte du parc.
- Il est interdit de jouer avec des objets contondants ou de jeter des objets dans l'eau.
- L'accès au parc est refusé à toute personne en état d'ébriété ou consommant de l'alcool sur place de manière inappropriée.

Règles spécifiques :

- Les visiteurs doivent respecter les restrictions de taille ou de poids pour certaines attractions.
- Les enfants doivent être surveillés par un adulte accompagnant (un adulte pour 10 enfants de plus de 6 ans, ou un adulte pour 5 enfants de moins de 6 ans dans le cadre de groupes).

Toute fraude, tentative de fraude, revente non autorisée, utilisation abusive d'un tarif préférentiel ou utilisation d'un billet par une personne non autorisée pourra entraîner l'annulation du billet, l'exclusion immédiate du parc sans remboursement ainsi que toute action destinée à obtenir réparation du préjudice subi par FRENZY PALACE.

3.2 Accessibilité :

Les installations du rez-de-chaussée sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR), y compris les WC adaptés. Les attractions ne sont pas accessibles aux PMR, sauf autorisation exceptionnelle de la direction (avec accompagnement obligatoire hors staff).

3.3 Conditions de santé et respect du règlement

Dans le cas où le règlement intérieur du parc n'est pas respecté, seule la responsabilité civile du client pourra être engagée.

L'accès aux activités du parc est conditionné à l'état de santé des participants. Le pratiquant doit être exempt de tout problème médical pouvant être aggravé par une activité physique intense. Il est notamment formellement déconseillé de participer aux attractions du parc en cas d'antécédents médicaux tels que des interventions chirurgicales au niveau du dos, du rachis, du cœur ou du cerveau.

Les activités proposées sont considérées comme des activités physiques actives, c'est-à-dire qu'elles sollicitent le corps de manière dynamique et peuvent entraîner des efforts physiques importants, des chocs ou des mouvements brusques.

De même, des personnes souffrant de troubles ORL (otites chroniques, perforation du tympan, etc.) ou de pathologies ophtalmiques sensibles à l'eau, à la pression ou aux projections (glaucome, chirurgie récente des yeux, etc.) doivent s'abstenir de participer à certaines attractions.

Il appartient à chaque client de s'assurer qu'il est apte à y participer sans danger pour sa santé. En cas de doute, un avis médical préalable est vivement recommandé.

3.4 Protocole d'évacuation :

Le parc dispose de 4 sorties pour un total de 17 unités de passage.

En cas d'alerte sonore, les visiteurs doivent se diriger immédiatement vers la sortie la plus proche.

4. Responsabilité et assurance

Les visiteurs sont responsables de leurs effets personnels. Le parc ne peut être tenu responsable en cas de vol ou de perte.

Le parc décline également toute responsabilité pour les vols commis sur le parking ou dans un casier.

Le parc est couvert par une assurance responsabilité civile souscrite auprès d'AXA CIV, 21 avenue du Général Gaillard CS50207, 66002 Perpignan

Le parc décline toute responsabilité en cas de non-respect du règlement.

5. Services annexes

5.1 Location de casiers :

Les casiers sont disponibles à la location pour 7 € par jour, dont 5 € seront crédités sur le bracelet CASHLESS lorsque la clé sera restituée. En cas de perte ou de non-restitution, la caution de 5€ ne pourra être demandée. (cf 2.3)

5.2 Restauration et boutique :

Le parc dispose d'un restaurant, de deux snacks, d'une buvette et d'un bar sous licence 4. Toute personne en état d'ébriété ou sous l'influence de drogues peut être exclue du parc sans remboursement, même partiel. Il dispose aussi d'une boutique proposant souvenirs et maillots de bain.

L'accès aux installations aquatiques est strictement interdit à toute personne ayant consommé de l'alcool ou des drogues.

Il est expressément précisé, que certaines activités ou attractions, boutiques ou restaurants ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés, modifiés ou supprimés sans préavis.

6. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Réclamation : toute réclamation devra être adressée à FRENZY PALACE par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de litige, le client devra s'adresser en priorité par courrier recommandé au siège de l'entreprise sis à 169 lieu-dit les Rotes, 66440 TORREILLES.

En l'absence de solution dans les 30 jours qui suivent la demande adressée par les moyens ci-avant énoncés, le client pourra recourir à la médiation ou saisir la juridiction compétente.

Les présentes conditions générales, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre la société FRENZY PALACE et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit français.

Pour la définition de la juridiction compétente, la société élit domicile au 169 lieu-dit les Rotes 66440

TORREILLES. Le tribunal compétent est celui dont dépend le siège social de la SARL Frenzy Palace (RCS Perpignan).

La société FRENZY PALACE ne saurait être tenue pour responsable de tout préjudice n'ayant pas un caractère direct avec la prestation et les produits mis en œuvre. Le parc dispose de vidéo-surveillance. L'entreprise FRENZY PALACE est autorisée à réaliser des prises de vues ou vidéo des clients présent dans le parc et de les utiliser librement dans toutes ses communications, sous quelque forme que ce soit. En entrant dans le parc le client cède sans condition tout droit à l'image sur sa propre personne ou celle(s) du/des mineurs qui l'accompagne(nt).

Langage du contrat : les présentes conditions générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.