

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PARTICIPATION

COOLONGALOOK PARC AVENTURE

Dernière mise à jour : 29/05/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Participation (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des réservations, achats et participations aux activités proposées par Coolongalook Parc Aventure.

Toute réservation, achat ou participation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

1. IDENTIFICATION DE L'EXPLOITANT

COOLONGALOOK PARC AVENTURE
SARL COOLONGALOOK PARC AVENTURE
9 ALLÉE DES CHÈVREFEUILLES 17200 ROYAN
09 83 48 61 94
contact@coolongalook-parc-aventure.com
SIRET : 753 956 226 00017
TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR89 753 956 226 00017

2. OBJET

Les présentes CGV définissent les conditions applicables :

- aux réservations en ligne,
- aux ventes sur place,
- aux bons cadeaux,
- et à la participation aux activités proposées par Coolongalook Parc Aventure.

Les activités comprennent notamment :

- parcours accrobranche,
- filets aventure,
- laser tag outdoor,
- et toute activité annexe proposée par le parc.

3. RÉSERVATION ET ACHAT

3.1 Modalités de réservation

Les réservations peuvent être effectuées :

- en ligne via la plateforme de réservation,
- sur place,
- ou par devis pour les groupes.

La réservation devient définitive après :

- validation du paiement,
- acceptation des présentes CGV,
- et réception de l'email de confirmation.

Coolongalook Parc Aventure se réserve le droit de refuser toute réservation incomplète ou irrégulière.

3.2 Exactitude des informations

Le client s'engage à fournir des informations exactes lors de la réservation.

Toute erreur dans les coordonnées fournies relève de la responsabilité du client.

3.3 Réservation des mineurs

Les réservations effectuées pour des mineurs sont réalisées sous la responsabilité exclusive de leur représentant légal.

Les accompagnants majeurs s'engagent à assurer la surveillance des mineurs conformément aux présentes CGV et aux consignes du parc.

4. TARIFS ET PAIEMENT

4.1 Tarifs

Les prix sont indiqués en euros TTC.

Les tarifs applicables sont ceux affichés au moment de la réservation.

Coolongalook Parc Aventure se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans effet sur les réservations déjà confirmées.

4.2 Paiement

Le règlement peut être effectué :

- par carte bancaire,
- via les moyens proposés par la plateforme de réservation,
- ou sur place selon les disponibilités.

Le paiement en ligne est sécurisé.

4.3 Refus de paiement

En cas de refus d'autorisation bancaire ou d'incident de paiement, la réservation pourra être annulée automatiquement.

5. CONDITIONS D'ACCÈS AUX ACTIVITÉS

5.1 Conditions générales

La participation aux activités suppose :

- une condition physique compatible avec l'activité,
- le respect des consignes de sécurité,
- le port d'une tenue adaptée (chaussures fermées obligatoires).

Les participants reconnaissent pratiquer une activité physique en environnement outdoor comportant des risques inhérents.

Coolongalook Parc Aventure fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que votre participation et/ou celle de votre groupe commence à l'heure réservée et il incombe à chaque participant de s'assurer qu'il arrive à temps. Les arrivées tardives pourraient ne pas être autorisées à entreprendre les activités et aucun remboursement ou compensation ne sera payable dans de telles circonstances. En juillet et août, le déjeuner doit être fait avant ou après les activités. Les parcours doivent être effectués soit le matin, soit l'après-midi. En cas de pass multi-activités, le déjeuner peut alors être fait entre deux activités.

5.2 Restrictions d'accès

Coolongalook Parc Aventure peut refuser l'accès à une activité notamment :

- en cas de non-respect des règles de sécurité,
- d'état d'ébriété,
- de comportement dangereux,
- de tenue inadaptée,
- ou si les conditions physiques requises ne sont pas remplies.

Aucun remboursement ne pourra être accordé dans ces situations.

5.3 Restrictions physiques

Les limites d'âge, de taille, de poids ou d'équipement propres à chaque activité doivent être respectées.

Ces conditions sont affichées :

- sur le site internet,
- à l'accueil,
- et/ou sur les supports d'information du parc.

Les participants doivent être capables de voir des distances similaires à celles requises pour conduire une voiture afin de pouvoir suivre les cours et superviser toute personne de moins de 16 ans dont ils ont la garde. Par conséquent, les participants myopes ou hypermétropes doivent s'assurer de porter des lentilles de contact ou des lunettes prescrites.

Les activités sont physiquement exigeantes et nécessitent un certain degré d'agilité, de force et d'endurance. Si les participants ont des doutes quant à l'opportunité de participer aux activités, il leur est conseillé d'observer le parcours avant de réserver. Si les participants ont des problèmes de santé, il leur est conseillé de consulter leur médecin à l'avance. Les participants devront certifier qu'ils ne souffrent d'aucun problème de santé qui rendrait plus probable leur implication dans un incident pouvant entraîner des blessures à eux-mêmes ou à autrui. En raison de la nature physique des activités, Coolongalook Parc Aventure recommande aux femmes enceintes ainsi qu'aux personnes présentant un IMC > à 30 (calculé en divisant le poids par le carré de la taille, exprimé en kg/m²) de ne pas y participer. Les personnes précédemment citées qui souhaitent quand même entreprendre les activités devront signer une clause de non-responsabilité confirmant qu'elles sont conscientes qu'il existe des risques pour elles (et pour leur enfant à naître le cas échéant) et que la participation aux activités se fait à leurs propres risques.

Tous les participants doivent être raisonnablement en forme et en bonne santé. Veuillez noter ces informations supplémentaires sur les restrictions de poids et de taille spécifiques à l'activité :

Grand Parcours en ligne de vie continue :

Les participants doivent mesurer au moins 1,40 m et peser moins de 130 kg.

Parcours Junior en ligne de vie continue :

Les participants doivent mesurer au moins 1,25 m et peser moins de 130 kg.

Parcours enfant en ligne de vie continue :

Les participants doivent mesurer au moins 1,00 m, avoir 4 ans minimum et peser moins de 130 kg.

Filets de l'Aventure : Les participants doivent être âgés d'au moins 2 ans et peser moins de 130 kg.

Lasertag outdoor : Les participants doivent avoir au moins 7 ans.

Tous les participants doivent porter l'équipement spécifique à l'activité suivant :

Grand Parcours : Un harnais complet ou un harnais cuissard avec un tour de taille maximum de 120 cm et une mesure maximale du tour de cuisse de 75 cm autour du haut de votre cuisse.

Celui-ci sera fourni par Coolongalook Parc Aventure et installé par un instructeur.

Parcours Junior : Un harnais complet ou un harnais cuissard avec un tour de taille maximum de 120 cm et une mesure maximale du tour de cuisse de 75 cm autour du haut de votre cuisse. Celui-ci sera fourni par Coolongalook Parc Aventure et installé par un instructeur.

Parcours Enfant : Un harnais complet (40kg max) ou un harnais cuissard avec un tour de taille maximum de 120 cm et une mesure maximale du tour de cuisse de 75 cm autour du haut de votre cuisse. Celui-ci sera fourni par Coolongalook Parc Aventure et installé par un instructeur.

Si vous avez des inquiétudes concernant l'ajustement des harnais/casques, nous vous conseillons de visiter un site avant votre réservation et de parler à un membre du personnel de Coolongalook Parc Aventure. Toute personne ne remplissant pas ces conditions ne sera pas autorisée à entreprendre les activités. (Les mesures de taille doivent être prises au-dessus du nombril ; les hommes et les femmes pesant plus de 115 kg sont susceptibles d'être dans cette catégorie. Les participants de taille plus grande ou plus petite peuvent devoir porter un harnais complet pour des raisons de sécurité. Il est de votre responsabilité de vous assurer que tous les membres de votre parti satisfont à ces exigences.

6. MINEURS ET SURVEILLANCE

Les mineurs restent sous la responsabilité de leurs représentants légaux ou accompagnateurs majeurs pendant toute la durée de leur présence sur le site.

Tous les participants doivent répondre à la supervision spécifique à l'activité suivante :

Grand Parcours (ligne de vie continue) : Après le briefing de sécurité, les participants ne seront pas directement encadrés par un moniteur. Un adulte participant (18 ans et plus) doit accompagner les moins de 16 ans. Un adulte doit être présent pour superviser jusqu'à 12 enfants âgés de 10 à 15 ans ; ils peuvent participer au parcours ou superviser depuis le sol.

Parcours Junior : Un adulte (18 ans et plus) doit être présent pour superviser jusqu'à 8 enfants âgés de 8 à 15 ans ; ils peuvent participer au parcours ou superviser depuis le sol.

Parcours Enfant : Un adulte participant (18 ans et plus) doit accompagner les moins de 5 ans. Un adulte est autorisé à superviser jusqu'à 2 enfants de moins de 5 ans. Un adulte doit être présent pour superviser jusqu'à 8 enfants âgés de 6 à 15 ans, un minimum de 1 adulte doit être présent par groupe ; ils peuvent participer au parcours ou superviser depuis le sol.

Filets de l'Aventure : Un adulte participant (18 ans et plus) doit être présent sur l'activité pour encadrer les moins de 6 ans. Un adulte est autorisé à superviser jusqu'à 2 enfants de moins de 6 ans. Un adulte (18 ans et plus) doit être présent pour superviser jusqu'à 8 enfants âgés de 6 à 15 ans ; ils peuvent participer à l'activité ou superviser depuis le sol.

Les règles d'accompagnement spécifiques à chaque activité doivent être respectées.

Le personnel du parc assure :

- l'accueil,
- les briefings sécurité,
- le contrôle des équipements,
mais ne se substitue jamais à la surveillance parentale ou encadrante des mineurs.

7. CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Chaque participant s'engage à :

- respecter les consignes données par les opérateurs,
- utiliser correctement les équipements fournis,
- adopter un comportement prudent et respectueux.

Tout comportement dangereux pourra entraîner une exclusion immédiate de l'activité sans remboursement.

8. CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES

Les activités se déroulent en extérieur et sont maintenues en cas de pluie normale.

Toutefois, Coolongalook Parc Aventure pourra suspendre ou interrompre les activités en cas de conditions météorologiques présentant un risque pour la sécurité des participants, notamment :

- orages,
- vents violents,
- fortes intempéries,
- conditions rendant l'exploitation dangereuse.

La décision de maintien, d'interruption ou de fermeture appartient exclusivement à la direction du parc.

En cas de fermeture décidée par le parc avant le début de l'activité, le client pourra bénéficier :

- d'un report,
- d'un avoir valable 12 mois,
- ou d'un remboursement selon la situation.

En cas d'interruption d'une activité pour raison de sécurité après son commencement, le parc pourra proposer un report ou un avoir, sans obligation de remboursement.

9. ANNULATION – MODIFICATION – REMBOURSEMENT

9.1 Conditions standard

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. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Jusqu'à J-7

Annulation possible avec remboursement intégral hors éventuels frais de réservation.

Entre J-6 et J-3

Le client peut :

- modifier sa réservation,
- demander un report,
- ou bénéficier d'un avoir valable 12 mois.

Moins de 72 heures avant l'activité

Les réservations deviennent non remboursables et non modifiables.

9.2 Non-présentation

Toute absence non signalée à l'heure de la réservation est considérée comme un "no-show".

Aucun remboursement ni report ne pourra être accordé.

9.3 Réservation Flexible (option facultative)

Lors de la réservation, le client peut souscrire une option "Réservation Flexible".

Cette option permet :

- une modification / report,
- un avoir,
- ou une annulation,
jusqu'à 2 heures avant l'activité.

Le montant de l'option flexible reste définitivement acquis au parc et n'est jamais remboursable.

Les conditions précises de l'option sont indiquées lors de la réservation.

La réservation Flexible n'est pas disponible pour les prestations de groupes sur devis.

10. GROUPES ET DEVIS

Les réservations groupe font l'objet d'un devis spécifique.

Les demandes de modifications de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit (courrier ou email). Seules sont réputées acceptées les modifications notifiées par renvoi d'une confirmation par Coolongalook Parc Aventure.

L'effectif indiqué lors de la réservation sera retenu comme base de facturation. La remise étant ajustée à l'effectif, il est toléré jusqu'à 10% d'absents applicable sur l'ensemble de la prestation. Au-delà de ce taux, la remise accordée pourra être réajustée unilatéralement et selon les termes de Coolongalook Parc Aventure et l'effectif réel présent.

Toute validation de devis vaut acceptation des présentes CGV.

En cas de mauvais temps, la décision d'annulation sera prise le matin même avec le responsable du site. Aucune annulation prise sans notre accord ne sera acceptée.

Dans le cas d'un paiement par mandat administratif ayant généré l'émission d'un bon de commande de l'organisme payeur, ce dernier s'engage à régler la facture qui lui sera adressée.

Les conditions d'annulation, d'effectif et de facturation spécifiques au groupe sont précisées dans le devis.

11. RESPONSABILITÉ

Coolongalook Parc Aventure met en œuvre toutes les mesures raisonnables destinées à assurer la sécurité des participants.

Chaque participant reconnaît toutefois :

- pratiquer une activité physique en hauteur,
- comportant des risques inhérents,
- nécessitant le respect strict des consignes de sécurité.

Le parc ne pourra être tenu responsable :

- des dommages résultant du non-respect des consignes,
- d'une utilisation inappropriée des équipements,
- d'un comportement dangereux du participant,
- ou de la surveillance insuffisante des mineurs par leurs accompagnateurs.

La responsabilité du parc ne pourra être exclue ou limitée en cas :

- de faute lourde,
- de négligence avérée,
- ou de dommages corporels imputables au parc conformément au droit applicable.

12. OBJETS PERSONNELS

Les effets personnels restent sous la responsabilité des participants.

Le parc décline toute responsabilité :

- en cas de perte,
- vol,
- ou détérioration d'effets personnels, sauf faute prouvée du parc.

Le service de casiers de consigne est payant (1 €) à l'accueil. Vous pouvez aussi laisser les objets et sacs non essentiels dans votre voiture. Les petits objets tels que les clés de voiture peuvent être conservés à l'accueil gratuitement. Nous déclinons cependant toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Des parkings sont disponibles sur le site et tous les véhicules sont laissés aux risques et périls des propriétaires.

Rien dans les présentes conditions générales de réservation n'est destiné à limiter la responsabilité de Coolongalook Parc Aventure en cas de décès ou de blessures corporelles causés par la négligence de Coolongalook Parc Aventure ou de ses employés, agents ou sous-traitants.

13. BONS CADEAUX

Les bons cadeaux sont valables 12 mois à compter de leur date d'achat.

Ils :

- ne sont pas remboursables,
- ne peuvent être échangés contre des espèces,
- et ne peuvent être prolongés sauf décision exceptionnelle du parc.

14. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement dans le cadre :

- des réservations,
- de la gestion client,
- et des obligations légales du parc.

Conformément au RGPD, chaque client dispose :

- d'un droit d'accès,
- de rectification,
- d'opposition,
- et de suppression de ses données.

Toute demande peut être adressée à :
contact@coolongalook-parc-aventure.com

15. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Toute réclamation doit être adressée au service client :

- par email à : contact@coolongalook-parc-aventure.com
- ou par courrier à : Coolongalook Parc Aventure 9, allée des chèvrefeuilles 17200 Royan

En cas de litige non résolu, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Coordonnées du médiateur :

La Médiation Tourisme et Voyage
<https://www.mtv.travel/>

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

16. FORCE MAJEURE

Coolongalook Parc Aventure ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français.

Si Coolongalook Parc Aventure, pour des raisons indépendantes de sa volonté (y compris des vents violents, des orages et des conditions glaciales*), estime qu'il est nécessaire de mettre fin à l'activité une fois que votre groupe a déjà commencé à participer, il vous sera proposé un bon cadeau valable 1 an ou de reporter votre réservation selon les disponibilités et si cela intervient moins de 2 heures après votre arrivée sur site. Si des conditions météorologiques dangereuses sont prévues, nous nous efforcerons de prendre la décision le plus tôt possible et ferons de notre mieux pour vous contacter pour essayer de vous éviter un voyage inutile. Dans de telles circonstances, vous n'aurez droit à aucun remboursement, en partie ou en totalité.

*dans toutes les autres conditions météorologiques, nous opérons selon les conditions normales et standard.

17. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les juridictions compétentes seront déterminées conformément aux règles légales applicables.

18. ACCEPTATION DES CGV

Toute réservation, achat ou participation implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et de Participation.