Conditions générales de vente et de participation Koezio France

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après « **les Conditions** ») sont émises par la société IQ CONCEPT, S.A.S au capital de 1.192.500 € dont le siège social est situé 31 rue Alfred de Musset – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ immatriculée au RCS de Lille METROPOLE sous le n°482 517 752 (Ci-après « **IQ CONCEPT** » ou « **la Société** »)

Les Conditions ont vocation à régir :

(i) les relations contractuelles entre le Client et la Société à l'occasion de la réservation et l'achat d'une prestation fournies par IQ CONCEPT, en particulier la participation à l'une des Activités Koezio ;

(ii) la participation des Participants aux Activités Koezio, lors de l'accès à l'espace de loisirs Koezio ;

(iii) l'exécution des prestations annexes aux Activités Koezio, telles que proposées par IQ CONCEPT sur le site internet (www.koezio.co) et les diverses brochures publicitaires.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment. Les Conditions applicables à la relation contractuelle entre la Société et l'un de ses Clients sont celles qui étaient en vigueur au moment de la souscription du contrat par le Client, peu important une éventuelle modification ultérieure des Conditions par la Société.

Date de dernière mise à jour : 6 octobre 2026.

ARTICLE 1 – DÉFINITION

« **Activités Koezio** » ou « **Activité** »- Désigne les différentes activités de loisir exploitées par la Société dans les Centres Koezio, dont l'accès est payant et soumis au respect des présentes Conditions.

Ces Activités sont notamment, mais non exclusivement : Koezio Shuffleboard, Koezio Esprit Pétanque, Koezio Lucky Darts, Koezio Karaoke Club, Koezio Musi'Quiz, Funfair Games, Mission Agents d'Elite, Mission Hors Contrôle, Koezio Pixel, Koezio GameKube.

« **Centre Koezio** » - Désigne l'un des établissements administrés par la Société, dans lesquelles la Société exploite les Activités Koezio ainsi que certaines activités et prestations accessoires (espace de bar et de petite restauration, goûter d'anniversaire, privatisation d'espaces, photos souvenirs, etc.).

« **Client** » - Désigne toute personne qui contracte avec la Société, notamment, mais non exclusivement afin de réserver un ou plusieurs créneaux permettant de prendre part à l'Activité Koezio.

« **Participants** » - Désigne toute personne qui prend activement part à l'une des Activités Koezio.

« **Réservation** » - Désigne le fait de procéder à l'achat, auprès de la Société, d'un nombre variable de tickets permettant d'accéder à l'une des Activités Koezio, cela à un horaire et pour un jour déterminé.

Lorsque la Réservation est effectuée à l'accueil de l'un des Centres Koezio, elle est dite « **Réservation sur place** ». Lorsque la Réservation est effectuée par l'intermédiaire du Site, la Réservation est dite « **Réservation en ligne** ».

« **Site** » - Désigne le site internet administré par la Société, accessible à l'adresse suivante : www.koezio.co

« **Visiteur** » - Désigne toute personne qui se rend dans un Centre Koezio ayant ou non la qualité de Participant.

ARTICLE 2 – ACTIVITÉ KOEZIO

Koezio est un concept de loisirs d'aventure indoor créé, développé et exploité par IQ CONCEPT.

Le concept Koezio est une création unique dont de nombreux éléments constitutifs sont protégés et/ou ont été déposés. L'ensemble des équipements et matériaux installés et utilisés dans le cadre des Activités Koezio est conforme aux normes de sécurité et d'utilisation en vigueur et pour lesquelles IQ CONCEPT a obtenu les autorisations administratives idoines.

IQ CONCEPT fait appel à des bureaux de contrôle indépendants et agréés pour contrôler de façon régulière l'ensemble des équipements.

Tous les équipements de protection individuels (EPI) bénéficient d'une traçabilité et de contrôles réguliers approfondis.

En outre, une méthodologie précise de contrôles internes sur l'ensemble des jeux et parcours est mise en place de façon quotidienne, hebdomadaire et mensuelle par le personnel en charge de la maintenance du jeu (vérification quotidienne avant ouverture, vérification complète hebdomadaire, analyse mensuelle, visite annuelle...).

ARTICLE 3 – CONDITIONS DE PARTICIPATION, RÈGLEMENT INTÉRIEUR

3.1 Conditions de participation – La participation à une Activité Koezio implique l'acceptation par chaque Participant des règles de fonctionnement et de sécurité transmises par la signalétique et/ou le personnel Koezio ainsi que le strict respect des conditions définies dans le présent document.

L'Activité Koezio peut faire appel à des aptitudes physiques et intellectuelles justifiant la mise en place de restrictions spécifiques à chaque Activité, transmises lors de la réservation et avant le début de l'Activité.

Le personnel Koezio est à la disposition des Participants pour communiquer toutes informations et explications complémentaires, en sus des informations et explications disponibles sur les brochures ou le site internet.

L'utilisation des équipements spécifiques mis à disposition des Participants doit se faire dans le respect des règles définies lors des explications qui sont données avant l'Activité et l'accès aux parcours (harnais, ligne de vie, chariot, longes, nombre de personnes par groupe, etc.).

La Société ne pourra être tenue responsable d'une utilisation de ces équipements non conforme aux recommandations expliquées de vive voix par le personnel Koezio, inscrites sur les panneaux de signalétique ou sur les vidéos de briefing.

Le personnel de la Société se réserve le droit d'exclure d'une Activité tout client individuel ou membre d'un groupe qui contrevient aux règles de sécurité et de discipline ou qui se livre à des comportements de nature à entraver la pratique normale de l'Activité par les autres clients.

Aucun remboursement du droit d'entrée ne sera possible dans le cadre d'une exclusion de l'Activité pour problèmes de comportement et/ou d'un abandon du jeu par un Participant avant la fin de celui-ci, quelles qu'en soient les raisons.

Il est expressément précisé que les informations figurant dans les brochures et sur le site internet (déroulement de l'Activité, règles du jeu, organisation, tarifs, conditions d'accès, restrictions, spécifications etc…) peuvent être modifiées, supprimées ou remplacées à tout moment et sans préavis, ni justification à fournir de la part de IQ CONCEPT.

3.2 Règlement intérieur – Afin de garantir un bon fonctionnement et la sécurité de tous, chaque Client, Participant ou Visiteur doit respecter les règles internes suivantes pendant toute la durée de sa présence au sein du Centre Koezio:

- Interdiction d'apporter des boissons ou de la nourriture de l'extérieur au sein du Centre Koezio;
- Interdiction d'entrer dans l'Activité Koezio avec de la nourriture ou des boissons n'ayant pas été acquises au sein du Centre Koezio ;
- Interdiction de fumer dans la totalité du Centre Koezio ;
- Interdiction d'introduire des animaux au sein du Centre Koezio, y compris au sein des espaces accueil-réception et bar ;
- Interdiction d'apporter au sein du Centre Koezio des substances illicites, dangereuses, des objets dangereux (notamment des objets tranchants, inflammables, arme de toute catégorie ou tout objet susceptible de constituer une arme par destination), des objets ou jouets ayant l'apparence d'une arme à feu (ex : pistolet-laser, pistolet à eau, etc.) susceptible de mettre en danger la sécurité du personnel de la Société et des autres Participants et Visiteurs, ou tout autre objet que le personnel de la Société pourrait considérer comme inapproprié ou perturbant. ;
- Obligation d'avoir un comportement respectueux et une tenue correcte appropriée ;
- Interdiction d'employer toute forme de violence (verbale ou physique) à l'égard du personnel de la Société, des Visiteurs du Centre Koezio et des autres Participants;
- Obligation de respecter toutes les consignes et règles de sécurité affichées et/ou fournies et/ou dictées par le personnel ;
- Interdiction d'utiliser les issues de secours ainsi que tout autre équipement de sécurité en dehors d'un cas d'urgence (ex : évacuation, incendie…) ;
- Respect de la propreté des lieux et obligation de maintenir le Centre Koezio ainsi que ses équipements en parfait état, sous peine de refacturation des coûts de réparation et maintenance au client et/ou au responsable des dégradations.
- L'accès aux Activités Koezio est exclusivement réservé aux Participants.

L'accès aux Activités Koezio peut être conditionné, pour des raisons de sécurité, à des minimums d'âges ou de taille. Ces limites d'accès sont indiquées sur le Site lors du processus de Réservation en ligne, ainsi qu'au sein des Centres Koezio.

Ainsi, par exemple, l'accès à l'Activité FunFair Games n'est possible aux Participants mineurs que si les Participants ont au moins 8 (huit) ans, et qu'ils sont placés sous la surveillance d'un adulte (avec un maximum de 4 enfants par Adultes).

De même, l'accès à l'Activité Agent d'Elite n'est possible que pour les personnes dont la taille est au moins égale à 1 mètre 40, cela quelque soit leur âge.

En outre, seules certaines les Activités Koezio listées ci-après sont accessibles aux personnes en situation de handicap : FunFair Games, Karaoké Club, Musi'Quiz, GameKube.

En cas de doute ou de questions quant aux règles d'accès spécifiques aux différentes Activités Koezio, les Clients, Participants et Visiteurs sont invités à se rapprocher du personnel de la Société présent dans les Centre Koezio ou à contacter le service client de la Société, dont les coordonnées sont

détaillées à l'article 10.1 des présentes Conditions.

La Société se réserve le droit de refuser l'accès au Centre Koezio ou d'exclure toute personne ne respectant pas les règles (obligations, sécurité, comportement) du présent article. Aucun remboursement ou indemnisation ne sera effectué.

En outre, la Société se réserve le droit d'engager la responsabilité délictuelle de tout Participant, Client ou Visiteur ayant eu un comportement inapproprié, et en particulier qui aurait procédé à des dégradations quelconques au sein du Centre.

ARTICLE 4 – RÉSERVATIONS

4.1 Réservation d'Activité Koezio : La participation aux Activités Koezio est conditionnée à la disponibilité des installations ; de sorte qu'il est fortement recommandé de procéder à une réservation en amont.

La réservation peut être effectuée au sein de l'un des Centres Koezio ou par le biais du Site, cette dernière solution étant recommandée.

Pour les Clients professionnels, les Réservations s'effectuent par le biais de devis émis par le service commercial de IQ CONCEPT, conformément aux dispositions de l'article 5 ci-après.

La Réservation porte sur une ou plusieurs des Activités Koezio, pour un nombre de personnes prédéterminé (un « **groupe** ») pouvant être composé de personnes majeures et/ou mineures.

4.1.1 Réservation sur place : La réservation d'une Activité Koezio est possible à l'accueil des Centre Koezio, uniquement pour les Activités Koezio proposées dans ce centre, et dans la limite des disponibilités.

Les Clients sont informés que les tarifs proposés dans le cadre de Réservation sur place sont susceptibles d'être majorés, par rapport aux tarifs proposés dans le cadre de la Réservation en ligne.

Dans le cadre des Réservations sur place, les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- Carte bancaire (Carte Bleue, MasterCard, Visa) ;
- Chèque Vacances ANCV
- Espèce, dans le respect des obligations légales applicables à ce type de moyen de paiement.

4.1.2 Réservation en ligne : La Réservation en ligne est possible – par le biais de l'outil de réservation dédié accessible sur le Site – pour des groupes de 2 à 20 Participants, pouvant être majeurs et/ou mineurs.

Lors du processus de Réservation, le Client est invité à renseigner :

- La ou les Activités Koezio objet de la réservation ;
- Pour chaque Activité, la date, l'horaire et le nombre de Participants.

La Réservation est définitivement confirmée à compter de la réception, par la Société, du paiement intégral de la Réservation.

Après avoir complété le processus de Réservation et procédé au paiement, le Client reçoit un mail de confirmation récapitulant les conditions essentielles de la Réservation. Ce mail est adressé sur l'adresse mail renseignée par le Client lors du processus de Réservation.

Dans le cadre des Réservations en ligne, les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- Carte bancaire (Carte Bleue, MasterCard, Visa) ;
- Code de réduction et code promotionnel.
- Carte cadeau

Les tarifs indiqués sur le Site sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises. Les tarifs sont susceptibles de varier en fonction des jours et des périodes de l'année, ainsi que selon l'âge des Participants.

Ces tarifs peuvent être librement modifiés par la Société, à tout moment et sans préavis.

4.2 Paiement fractionné entre les Participants – Lors de la Réservation en ligne ou sur place, le Client peut demander un paiement fractionné entre les différents Participants. Le cas échéant, le coût total de l'Activité est divisé en parts égales, à acquitter par chacun des Participants.

Le cas échéant, chaque Participant est invité à procéder au règlement de sa quote-part, au plus tard lors de son arrivée au Centre Koezio.

Si l'intégralité du montant de la Réservation n'a pas été acquittée par les Participants préalablement au début de l'Activité Koezio, la Société se réserve le droit de refuser l'accès à l'Activité Koezio aux Participants n'ayant pas acquitté leur part. En tout état de cause, les Participant ayant acquitter le montant de leur Réservation seront prioritaires pour prendre part à l'Activité.

4.3 Option Flex – Pour l'ensemble des Réservations, la Société propose une option facultative appelée « Option Flex », au prix de 2 euros toutes taxes comprises par Participant et par Activité Koezio.

Dans le cadre d'une Réservation, l'Option Flex doit nécessairement être souscrite pour l'ensemble des Participants à une même Activité.

Les Clients ayant souscrit l'Option Flex peuvent, jusqu'à l'heure prévue pour l'Activité Koezio concernée par l'Option Flex, alternativement demander à :

- Reporter l'Activité à un horaire ultérieur, le même jour ou un autre jour, dans la limite des places disponibles ;
- Demander à bénéficier d'un remboursement sous la forme d'un avoir, valable 1 (un) an pour toute Réservation effectuée sur le Site ou dans n'importe quel Centre Koezio.

L'Option Flex peut être actionnée sur le Site, en s'adresant au personnel de l'un des Centre Koezio ou en contactant le Service Client dont les coordonnées sont indiquées à l'article 10.1 des présentes.

4.4 Modification et/ou Annulation d'une Réservation – Le Client souhaitant procéder à une modification ou à l'Annulation de sa Réservation ne bénéficiant pas de l'Option Flex est invité à se rapprocher du Centre Koezio concerné par la Réservation, par mail ou par téléphone, et/ou du service client de la Société, dont les coordonnées figurent à l'article 10.1 des présentes.

La Société fera ses meilleurs efforts pour accommoder la demande de modification ou d'Annulationde la Réservation, en tenant notamment compte des raisons exposées par le Client, et étant précisé que la Société ne pourra pas être tenue d'y donner suite.

La modification du nombre de Participants à la hausse est possible jusqu'au jour prévu de l'Activité, dans la limite du nombre maximum autorisé par équipe et des disponibilités du Centre Koezio.

Dans l'hypothèse où le déroulement d'une Activité serait annulé à l'initiative de la Société, par exemple en raison d'une panne affectant les installations nécessaires au bon déroulement de celle-ci, la Société procèdera au remboursement intégral du prix acquitté par le Client pour prendre part à l'Activité annulée. Ce remboursement interviendra dans un délai raisonnable, par virement bancaire.

ARTICLE 5 – RÉSERVATIONS SUR DEVIS

5.1 Émission de devis – Les stipulations du présent article s'appliquent lorsque la relation contractuelle entre la Société et le Client résulte de l'acceptation, par le Client, du Devis lui ayant été préalablement transmis par la Société.

La Réservation sur Devis est réservée aux clients professionnels effectuant leur réservation via le service commercial de la Société.

Le cas échéant, l'acceptation non équivoque, par tous moyens, du devis par le Client vaut acceptation sans limitation ni réserve des présentes Conditions et marque le début de la relation contractuelle entre le Client et la Société.

Les termes de cette relation contractuelle sont ceux établis par le Devis d'une part et par les présentes Conditions d'autre part.

5.2 Modalités de Réservation sur devis – La Réservation est garantie et confirmée à réception de la totalité du paiement du montant TTC du Devis accepté, ou, le cas échéant, de la totalité du montant de l'acompte stipulé dans le Devis.

Lorsque le Devis comporte un acompte, le solde doit être réglé au plus tard la veille de la première prestation. À défaut, la Société se réserve le droit de refuser l'accès de l'intégralité du groupe aux Activités Koezio. Les paiements peuvent être effectués par virement ou par carte bancaire.

En cas d'annulation totale ou partielle des prestations convenues par l'intermédiaire du Devis, et sous réserve que l'annulation intervienne au plus tard 7 (sept) jours avant la date de la première prestation, la Société facturera au Client 50% (cinquante pour cent) du montant total du Devis.

En cas d'annulation de la Réservation par le Client dans un délai inférieur à 7 (sept) jours, la totalité du montant du Devis accepté sera due par le Client, cela dans les conditions stipulées par le Devis.

Toute modification de l'Activité Koezio ou des prestations annexes, de la date et/ou horaire, du nombre de Participants et d'accompagnants doit être demandée et validée avec la Société au minimum dix (10) jours calendaires avant la date de l'Activité Koezio concernée par la modification.

En cas de non-privatisation, les demandes de modification seront étudiées dans la limite des places disponibles. Ce délai préalable est porté à (8) jours calendaires en cas de commande de prestations alimentaires (traiteur, gâteau d'anniversaire, repas sur place, etc.). Passé ce délai, la Société facturera le client conformément au Devis accepté.

Aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué par la Société en cas d'annulation par le Client.

En cas de retard ou de défaut de paiement total dans les conditions prévues au devis accepté, dans les trente (30) jours calendaires après la date de facturation, le client devra verser à la Société des intérêts de retard au taux de 10% par mois de retard commencé, majoré de 40 € forfaitaires pour les frais de recouvrement, sans qu'un rappel soit nécessaire.

5.3 Personnes publiques – Lorsque le Client est une personne morale de droit public (État, collectivités territoriales, établissement scolaire public, etc.), les stipulations des CGV, et en particulier les stipulations du présent article 5, sont pleinement applicables, dès lors qu'elles ne sont pas contraires aux règles d'ordre public applicables à ladite personne morale de droit public.

Lorsqu'un contrat est conclu entre la Société et une personne morale de droit public, ledit contrat constitue un contrat de prestation de services à titre onéreux portant sur la fourniture de prestations de loisir et de services accessoires ; et ne comporte aucune clause exorbitante du droit commun, ni aucune délégation de service public.

À ce titre, un tel contrat relève nécessairement, sauf texte spécial contraire, du droit privé et, en cas de litige y afférent, de la compétence des juridictions de l'ordre judiciaire.

ARTICLE 6– DROIT DE RÉTRACTATION

6.1 Réservations – Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, toute personne concluant un contrat à distance en qualité de consommateur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, conformément à l'article L.22128, 12°, le droit de rétractation n'est pas applicable lorsque le contrat consiste en la fourniture de prestations de services « d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Or, les Activités Koezio sont des activités de loisir fournies à une date déterminée, laquelle est décidée à l'avance au moment de la Réservation.

En conséquence, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation dès lors qu'il a procédé à la réservation d'un ou plusieurs créneaux horaires pour les Activités Koezio.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait annuler ou reporter l'Activité Koezio qu'il aurait réservée, il est invité à contacter le service client dont les coordonnées sont indiquées à l'article 10.1des présentes.

La Société s'engage à déployer ses meilleurs efforts afin de proposer une date au report au Client, sans que le report ne puisse être garanti. Le Client reste tenu du paiement de l'intégralité du prix convenu, nonobstant le fait qu'une date de report puisse être trouvée ou non.

6.2 Bons et cartes cadeaux – Le Client dispose, conformément aux articles L. 221-1 et suivants du Code de la consommation, d'un droit de rétractation valable exclusivement pour tout achat de bons et de cartes cadeaux réalisés sur le Site.

Ce droit peut être exercé sans motif ou justification et sans avoir à payer de pénalités, cela dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du bon cadeau par le client dans sa messagerie électronique (en cas de vente à distance). Le droit de rétractation ne peut être exercé qu'à condition que le bon ou la carte cadeau n'ait pas été utilisé ; ce que la Société se réserve le droit de vérifier.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut :

- soit adresser à la Société une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courrier postal ou courrier électronique, aux coordonnées indiquées à l'article 12.1 des présentes Conditions ;
- soit utiliser le formulaire type de rétractation figurant en **Annexe 1** des présentes Conditions, qu'il transmet par courrier postal ou courrier électronique à la Société ;

- soit utiliser la fonctionnalité en ligne dédiée à l'exercice du droit de rétractation, mis à sa disposition sur le Site et matérialisée par un lien ou un bouton clairement identifiable et dépourvu d'ambiguïté, accessible pendant toute la durée du délai de rétractation.

Lorsque le Client exerce son droit de rétractation par l'un des moyens ci-dessus, la Société lui adresse, dans un délai raisonnable, un accusé de réception de sa demande de rétractation sur un support durable, mentionnant la date et l'heure de l'envoi de cette demande.

La Société procédera au remboursement dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter du moment où la Société aura reçu la décision de rétractation du Client, par le biais du même moyen de paiement que celui utilisé au moment de la Commande.

ARTICLE 7 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, DROIT À L'IMAGE

7.1 Propriété intellectuelle – Le Client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage par sa participation à une Activité, et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logo, marques, droit d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle utilisés par la Société dans le cadre des Activités, sans autorisation expresse et préalable.

En outre, le Site et ses éléments (textes, vidéos, images, logos, etc.) sont la propriété exclusive de la Société. Toute utilisation, reproduction, diffusion, commercialisation, modification de tout ou partie du site et/ou de ses éléments sans l'autorisation expresse de la Société est interdite et constituerait une contrefaçon au regard du Code de la propriété intellectuelle. Toute exploitation non autorisée du Site et de ses éléments pourra entrainer des actions et poursuites judiciaires engageant la responsabilité de son auteur.

7.2 Droit à l'image – Lors de l'Activité Koezio, le Participant aura la possibilité d'être pris en photo seul ou avec son équipe.

Le Participant ou, le cas échéant, son représentant légal, autorise la Société à le prendre en photo, seul ou avec son équipe, lors de sa participation aux Activités Koezio et à diffuser ces photos sur les écrans dédiés situés à la fin des Activités Koezio, cela afin d'offrir aux Participants qui le souhaitent la possibilité d'acquérir un ou plusieurs clichés les représentant et ayant été pris dans le cadre de l'Activité.

Ces clichés sont uniquement pris afin de permettre aux Participants d'acquérir un cliché » à titre de souvenir, et ne sont en aucun cas utilisé par la Société pour une quelconque autre finalité.

Dans l'hypothèse où le Participant procède à l'achat d'un ou plusieurs clichés, il se voit remettre une version imprimée et/ou un ou plusieurs fichiers numériques incorporant lesdits clichés.

En tout état de cause, et qu'ils aient été achetés ou non, les clichés sont supprimés peu de temps après avoir été pris par la Société. Pour en savoir plus sur la façon dont la Société traite et supprime vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à sa politique de confidentialité dont le lien figure à l'article 9 des présentes Conditions.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ

8.1 Activité Koezio et Centre Koezio – IQ CONCEPT décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient, à l'instar d'un vol, susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les clients. IQ CONCEPT décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration de véhicules stationnés sur les aires de stationnement du parc.

La Société ne pourra être tenue responsable des éventuels dommages corporels résultant d'un comportement dangereux, d'une mauvaise utilisation des équipements ou d'un non-respect des recommandations du personnel de la Société, des panneaux signalétiques ou des vidéos de briefing.

En outre, chaque Participant ou Visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence au sein du Centre Koezio.

IQ CONCEPT est titulaire d'une Police d'Assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'AXA France IARD. Le contrat souscrit porte le numéro 3016420404. Il garantit les conséquences de la responsabilité civile professionnelle pouvant incomber à IQ CONCEPT en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés à ses clients ou tiers par suite de faute, erreur ou négligence constatées à l'occasion de son activité professionnelle.

8.2 Site – Les photographies et les textes reproduits sur le Site afin de présenter et illustrer l'Activité proposée par la Société n'ont pas de valeur contractuelle. En conséquence, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'un de ces documents ou en cas d'inadéquation entre la présentation faite sur le Site de l'Activité et le déroulé de celle-ci.

Le Client reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet. Ainsi, la Société ne garantit pas que le Site et ses services – en ce compris l'outil de réservation– fonctionneront sans interruption ni erreur de fonctionnement.

En outre, le Site pourra être rendu temporairement indisponible par la Société, dans les conditions de son choix, pour cause de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation de celui-ci.

La Société n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait du non-respect des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais.

La Société ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui serait faite du Site et de ses services par les utilisateurs en violation des présentes Conditions et des dommages directs ou indirects que cette utilisation pourrait causer à un Client ou à un tiers.

Des liens hypertextes présents sur le Site sont susceptibles de renvoyer vers d'autres sites internet. La Société n'est en aucun cas responsable des contenus des sites tiers qui contreviendraient aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

8.3 Force Majeure - La Société se réserve le droit d'annuler toute Réservation si des événements de force majeure ou des cas fortuits l'y contraignent, tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive : grève, incendie, dégâts des eaux, impossibilité d'accès, confinement public, etc. Dans une telle hypothèse, la Société ne pourra être tenue responsable de l'annulation et pourra proposer à ses Clients une autre date de venue au Centre.

ARTICLE 9 – DONNÉES PERSONNELLES

Toute réservation, achat ou participation à une activité implique la collecte et le traitement de données personnelles par la Société. Les données collectées sont notamment, mais non exclusivement : le nom et le prénom, la date de naissance, l'adresse mail, le numéro de téléphone portable, etc.

Ainsi, le Client ou Participant accepte que la Société traite, conserve et transmette ses données personnelles dans les conditions prévues dans la « Politique de confidentialité et de gestion des données » de la Société.

Si elles ne sont pas fournies ou qu'elles sont erronées, la Société ne sera peut-être pas en mesure de fournir l'Activité Koezio et/ou les prestations associées. Le client est responsable de l'exactitude des informations saisies sur le formulaire de réservation en ligne du Site.

Le Client, les Participants et toute personne dont les données à caractère personnel sont traitées par la Société disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui les concernent, conformément à la loi Informatique et Libertés ainsi qu'en vertu du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Pour exercer ces droits, la personne concernée peut adresser sa demande à la Société par courrier postal ou par courrier électronique aux adresses suivantes :

- Courrier postal : KOEZIO – 31 rue Alfred de Musset – 59650 VILLENEUVE D'ASCQ
- Courrier électronique : data@koezio.co

Pour plus d'informations sur la gestion et la protection des données personnelles par la Société, veuillez-vous référer « Politique de confidentialité et de gestion des données » accessible en suivant ce lien : https://www.datocms-assets.com/33185/1702545231-politique-de-confidentialite-koezio.pdf.

En outre, IQ CONCEPT peut utiliser des cookies afin de faciliter et de personnaliser la navigation du Client, du Participant ou du Visiteur et afin de lui proposer des offres personnalisées.

Le Client, le Visiteur oule Participant peut supprimer les cookies installés lors de sa navigation sur le site internet via les paramètres de son navigateur. Pour en savoir plus sur les cookies utilisés par IQ CONCEPT et pour modifier votre consentement à cet égard, vous pouvez consulter la « Politique Cookies » accessible en suivant ce lien : https://www.datocms-assets.com/33185/1787645758-politique_cookies_koezio.pdf

ARTICLE 10 – DISPOSITIONS DIVESRES

10.1 Service client – Pour toute information ou question, il est possible de contacter le service client de la Société, par l'un des moyens de communication suivants :

- Par l'intermédiaire du formulaire de contact figurant sur le Site ;
- Par courrier postal, adressé à l'adresse suivante :

INQUEST IQ Concept SAS
31, rue Alfred de Musset
59491 – Villeneuve d'Ascq

- Par courrier électronique, adressé à l'adresse suivante : serviceclient@koezio.co

10.2 Réclamation préalable – En cas de litige, le Client s'engage à contacter en priorité le service client de la Société, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 10.1 ci-avant, préalablement à toute autre action.

10.3 Médiation – En cas d'échec de la réclamation auprès du service client ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux (2) mois, le Client peut soumettre le différend relatif aux présentes CGV l'opposant à la Société à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Pour présenter sa demande de médiation, le Client peut s'adresser au médiateur désigné par la Société, soit le Centre de la médiation de la consommation des médiateurs de justice ou CM2C.

Le Client peut adresser sa demande :

- En ligne, en complétant le formulaire de saisine mis en place par le médiateur désigné par la Société, en suivant le lien suivant : https://www.cm2c.net/comment-nous-saisir.php ;
- Par mail adressé au médiateur désigné par la Société, à l'adresse suivante : declarer-un-litige@cm2c.net;
- Par courrier postal, en adressant sa demande, accompagnée d'une copie de la réclamation adressée au service client de la Société, ainsi que de la réponse dudit service client, ainsi que de tous autres éléments utiles à l'adresse suivante :

Centre de la médiation de la consommation des médiateurs de justice (CM2C)
49 Rue de Ponthieu
75008 Paris

Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

10.4 Disposition invalidée – Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

10.5 Droit applicable – Les présentes Conditions sont soumises au droit français. Sauf disposition légale contraire, tout différend relatif à leur interprétation, exécution ou résiliation relève de la compétence exclusive des juridictions du ressort de la Cour d'appel de Lille.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE D'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation.

**

A l'attention de :
IQ CONCEPT
Adresse du siège social : 31, rue Alfred Musset – 59650 Villeneuve d'Ascq
Email : Lille : infos-lille@koezio.co Cergy : infos-cergy@koezio.co Sénart : infos-senart@koezio.co
Lyon : infos-lyon@koezio.co

*(Rayez la mention inutile)**

Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat portant sur la vente du (ou des) produit(s) ci-dessous :

N° de commande : ……
Date de passation de la commande : ……
Reçue le (le cas échéant) : ……
Nom du Client : ……
Adresse du Client :……

Si votre demande ne concerne qu'une partie de votre commande, merci de préciser le (ou les) produit(s) objet(s) de votre rétractation et leur quantité :

Produit n°1 :
Référence :……..
Quantité :……
Date :…….

Signature :