

Conditions générales de vente, de réservation et de participation.

Version : CGV-ZOGA v1.2 — Entrée en vigueur : 01/10/2025

PRÉAMBULE - INFORMATIONS ESSENTIELLES À LIRE AVANT TOUTE RÉSERVATION

Les prestations proposées par **ZOGA** sont soumises à paiement immédiat à la réservation (sauf cas spécifiques liés aux administrations ou aux entreprises sur devis).

Aucun remboursement n'est possible, quelle qu'en soit la raison.

En cas d'annulation communiquée **au moins 72h avant** la séance, un **avoir valable 3 mois** peut être accordé. L'avoir est utilisable en une seule fois et ne peut donner lieu à aucun remboursement partiel en cas d'utilisation incomplète.

Entre **72h et 24h avant** la séance, un **avoir de 50 %** pourra être délivré.

À moins de 24h, ou en cas d'absence (« no show »), **la prestation est intégralement due et non reportable.**

Il est **strictement interdit d'apporter des boissons ou de la nourriture extérieures**, ZOGA disposant de son propre bar-snacking.

La participation aux activités implique **l'acceptation pleine et entière** des consignes de sécurité spécifiques à chaque jeu.

Toute réservation implique **l'acceptation sans réserve** des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente, de réservation et de participation (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la société **BKEVA**, société par actions simplifiée au capital de 50 000 euros, immatriculée au **RCS d'Arras sous le numéro 922 091 251**, dont le siège social est situé **102 boulevard Albert Schweitzer – 62110 Hénin-Beaumont**, exploitant le complexe de loisirs sous l'enseigne **ZOGA**, et toute personne physique ou morale (ci-après le « Client »), dans le cadre de la réservation, de l'achat et de la participation aux prestations proposées.

Toute réservation, effectuée **sur le site internet** ou **directement sur place**, emporte **acceptation pleine et sans réserve** des présentes Conditions Générales, auxquelles le Client déclare adhérer expressément.

En cas de contradiction entre un **devis signé** et les présentes Conditions Générales, **les dispositions du devis prévalent.**

Ces Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par ZOGA, qu'elles soient commandées à titre individuel (Client particulier) ou dans un cadre professionnel, événementiel ou institutionnel.

ZOGA se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment. Les Conditions applicables sont celles en vigueur à la **date de la réservation validée par le Client**.

ARTICLE 2 -PRÉSENTATION DU CONCEPT ET DES PRESTATIONS

ZOGA est un complexe de loisirs indoor multiservices, regroupant notamment les activités suivantes :

- **BattleKart** (expérience de karting électrique en réalité augmentée),
- **EVA - Esport Virtual Arena** (expérience multijoueur en réalité virtuelle),
- **salles privatives de karaoké,**
- **salle de Quiz interactif façon plateau télé,**
- **espace bar-snacking** accessible aux participants et visiteurs.

Le détail des activités, leurs capacités, les restrictions d'accès (âge, taille, conditions physiques), ainsi que les tarifs applicables, sont disponibles à tout moment sur le site www.zoga.fr et par affichage à l'accueil.

ZOGA n'est pas un restaurant au sens réglementaire. Il propose un service de **snacking et de boissons**, exclusivement consommables sur place.

Toute boisson ou nourriture extérieure est strictement interdite, sauf accord écrit et préalable de ZOGA pour motif médical dûment justifié.

Les équipements sont conformes aux normes de sécurité en vigueur. ZOGA met en œuvre des contrôles réguliers et une maintenance préventive afin d'assurer la sécurité des activités.

ARTICLE 3 - MODALITÉS DE RÉSERVATION SELON LE TYPE DE CLIENT

3.1 – Réservations des particuliers

Les réservations effectuées par les particuliers peuvent être réalisées **en ligne sur le site internet de ZOGA** ou **directement sur place**.

Dans tous les cas, le paiement intégral et immédiat par carte bancaire est exigé.

Aucun créneau ne peut être bloqué sans paiement préalable.

3.2 – Réservations des administrations

ZOGA accepte les **bons de commande administratifs**.

La réception effective du bon signé déclenche le blocage ferme du créneau. Aucune pré-réservation ni option n'est possible avant cette réception.

3.3 – Réservations professionnelles / entreprises / événements sur devis

Lorsqu'un **devis personnalisé** est établi (séminaire, privatisation, activités combinées, etc.), la réservation devient ferme **après acceptation du devis et paiement de l'acompte ou de la totalité du montant**, selon les modalités précisées.

Sans paiement dans les délais indiqués, le créneau peut être libéré sans préavis.

ZOGA se réserve le droit de refuser toute réservation manifestement incohérente, frauduleuse ou abusive.

ARTICLE 4 - PRIX, TAXES ET FACTURATION

Les tarifs des prestations sont indiqués :

- **TTC (toutes taxes comprises)** pour les Clients particuliers ;
- **HT (hors taxes)** pour les Clients professionnels et administrations.

La **TVA applicable est de 10 %** sur l'ensemble des prestations de loisirs, d'activités et de restauration/snacking. Seules les **boissons alcoolisées** sont soumises à la **TVA au taux de 20 %**, conformément à la législation en vigueur.

Les tarifs applicables sont ceux affichés sur le site au moment de la réservation ou ceux précisés sur le devis personnalisé.

Pour les réservations **effectuées en ligne**, une **facture PDF** est transmise ou accessible automatiquement après paiement.

Pour les réservations **effectuées sur place**, la **facture est remise sur demande au moment du paiement**.

Aucune remise ou condition commerciale particulière ne peut être accordée sans accord écrit de ZOGA.

ARTICLE 5 - ANNULATION, REPORT ET ABSENCE DU CLIENT

Les prestations réservées sont **intégralement dues**.

Aucun remboursement n'est effectué, sauf en cas d'annulation imputable à ZOGA (motif technique, sécurité, force majeure).

Cependant, un **avoir valable 3 mois**, non remboursable mais transmissible, peut être accordé selon le délai d'information communiqué par le Client :

Délai d'annulation avant la prestation	Conséquence
Plus de 72 heures mois	Avoir de 100 % du montant payé, valable 3
Entre 72h et 24h	Avoir de 50 % , valable 3 mois
Moins de 24h / No-show possible	Somme intégralement due, aucun report

Toute **réduction du nombre de participants supérieure à 20 %** sur une prestation de groupe ou un événement professionnel peut être considérée comme une **annulation partielle** et entraîner une révision du prix.

Les avoirs ne peuvent pas être prolongés ni cumulés, sauf accord exceptionnel de ZOGA.

ARTICLE 6 - CONDITIONS D'ACCÈS, COMPORTEMENT ET SÉCURITÉ

Les participants doivent se présenter **30 minutes avant** le début de la prestation.

Tout retard ne prolonge pas la durée de la session et ne donne droit à aucun remboursement.

ZOGA se réserve le droit de refuser l'accès ou d'exclure tout participant dont le comportement compromettrait la sécurité, la tranquillité ou le bon déroulement des activités, **sans remboursement ni compensation**.

L'accès au complexe est interdit :

- aux personnes sous l'influence d'alcool ou de stupéfiants ;
- aux personnes en état de malpropreté manifeste ;
- aux enfants de moins de 12 ans non accompagnés ;
- aux personnes accompagnées d'animaux (sauf chiens-guides).

Il est **interdit de fumer, vapoter ou introduire des boissons/nourritures extérieures** dans l'établissement.

Le Client est responsable de tout dommage matériel ou corporel causé par lui-même, ses invités ou participants, et s'engage à adopter un comportement prudent et respectueux des lieux et du matériel.

En cas de dommage, ZOGA se réserve le droit de **facturer les frais de remise en état ou de remplacement** des éléments détériorés.

Il pourra être fait appel à la responsabilité civile du Client ou de la personne concernée. Les Clients particuliers reconnaissent être, sauf exception, couverts à ce titre par leur assurance responsabilité civile.

ZOGA décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'effets personnels, y compris dans les casiers.

ZOGA est couverte par une **assurance Responsabilité Civile Professionnelle** souscrite auprès de **MMA (contrat n°149807303)**.

ARTICLE 7 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES PAR ACTIVITÉ

7.1 – Battlekart

- La première condition d'accès à BattleKart est la question de la taille : une taille minimale de 1,45m est nécessaire pour pouvoir atteindre les commandes en toute sécurité. En cas de doute,

le personnel se réserve le droit de vérifier la taille du joueur à l'aide d'une toise, sans chaussure, et de refuser l'accès au jeu si le joueur ne remplit pas cette condition.

- La deuxième condition d'accès est la maîtrise physiologique et psychomotrice du kart. Il est nécessaire d'avoir des réflexes psychomoteurs suffisants pour coordonner les commandes d'accélération, de freinage et de direction.

Si un membre de notre personnel constate qu'un joueur n'a pas cette maîtrise, présentant ainsi un risque potentiel pour les autres joueurs, le personnel et/ou le matériel, la Direction de BKEVA autorise le membre du personnel à arrêter le jeu et à accompagner le joueur en question jusqu'à la zone du podium.

- Par ailleurs, nos karts ne sont pas adaptés aux personnes qui n'ont pas de mobilité dans les deux jambes. Il est donc nécessaire de pouvoir contrôler physiquement les freins et la direction en même temps, ce qui signifie qu'un joueur ayant l'usage valide au moins de la jambe gauche et du bras droit pourrait accéder à l'activité, sous certaines conditions et après vérification par notre personnel de piste.

Restrictions

Il existe plusieurs contre-indications à la pratique de l'activité BattleKart :

- L'activité est interdite aux personnes épileptiques, aux personnes souffrant d'une faiblesse du dos ou du cou, et aux femmes enceintes
- L'activité est déconseillée aux personnes souffrant de troubles cardiaques
- Bien que les karts aient passé avec succès tous les tests EMV - version allemande des tests de compatibilité électromagnétique (CEM) - nous déconseillons l'activité aux personnes portant un pacemaker, en raison du champ magnétique produit par les moteurs
- Nous recommandons aux personnes ayant des tympan fragiles de se munir de protections auditives
- Les personnes de forte corpulence et pesant plus de 120 kg (dont les hanches ne rentreraient pas dans le siège) peuvent avoir des difficultés à participer à l'activité ou être mal à l'aise
- Il est interdit de participer à l'activité sous l'influence de l'alcool ou de drogues.

Règles de sécurité

Plusieurs règles de sécurité doivent être respectées avant d'entrer dans l'activité et pendant le jeu :

- Il est obligatoire d'attacher les cheveux longs
- Il est obligatoire d'attacher ses lunettes si elles doivent être portées pendant l'activité (des élastiques ou des cordons à lunettes peuvent être mis à disposition).
- Il est interdit de porter des vêtements amples ou un foulard qui pourraient se prendre dans les roues du kart.
- Les bras et les jambes doivent rester à l'intérieur du kart pendant toute la durée du jeu.
- Il est interdit et potentiellement dangereux de conduire le kart avec les bras et les jambes complètement tendus.

- Il est interdit de provoquer un contact physique entre les karts.
- Il est interdit de toucher les chargeurs des karts.
- Il est interdit de marcher sur la piste.
- Il est interdit de pénétrer dans les stands sans l'autorisation de l'animateur.
- Il est interdit de monter ou de descendre de son kart sans l'autorisation de l'animateur.
- Il est interdit de s'asseoir sur le côté du kart

Aucune privatisation automatique : les parties peuvent être partagées avec d'autres joueurs.

7.2 - EVA (Esport Virtual Arena)

Conditions de participation

- L'accès aux arènes de jeu est réservé aux personnes âgées de 12 ans et plus pour After-H Battle Arena, et de 16 ans et plus pour After-H Moon of the Dead.
- Les parents ou tuteurs sont invités à surveiller l'utilisation des jeux par les mineurs.
- Les joueurs doivent arriver au moins 30 minutes avant l'heure de début de leur session afin d'être équipés et informés des consignes de sécurité.
- La durée des sessions est de 40 minutes, incluant le temps d'équipement et de déséquipement.
- Les personnes alcoolisées ou sous l'influence de drogues ne sont pas autorisées à jouer. Les sessions ne peuvent être remboursées pour ce motif.
- L'accès à la salle peut être refusé en cas de retard important, sans possibilité de remboursement ou de report.
- La participation aux sessions implique que chaque joueur reconnaît être en bonne condition physique (voir ci-dessous notamment) et accepte les risques liés à l'expérience en réalité virtuelle.

Règles de sécurité

- Il est formellement interdit de courir et de sauter dans les arènes afin d'éviter tout risque de collision ou de chute.
- Les déplacements en arrière sont interdits pour éviter les risques de perte d'équilibre et de collision avec les autres joueurs.
- Il est interdit de s'allonger dans les arènes, que ce soit intentionnellement ou non.
- Chaque joueur doit suivre les instructions des Game Masters et respecter le matériel mis à disposition.
- Les règles de sécurité transmises lors du briefing doivent être respectées par chaque joueur. Les Game Masters sont autorisés à exclure un joueur en cas de non-respect de ces règles.
- Le port des bonnets anti-transpiration est obligatoire pour participer aux sessions.
- Tous les équipements de réalité virtuelle (casques, manettes, vestes haptiques) sont nettoyés et désinfectés entre chaque session.
- Chaque joueur doit veiller à manipuler le matériel avec soin et signaler immédiatement toute anomalie.
- Toute détérioration volontaire ou non-respect des consignes de sécurité pourra entraîner l'exclusion immédiate du joueur, sans possibilité de remboursement. Par ailleurs, tout

équipement endommagé par négligence ou non-respect des consignes pourra être facturé au joueur.

- Il est déconseillé de conserver sur vous des objets fragiles ou de valeur pendant les sessions (montres, téléphones, etc.).
- Les smartphones doivent être mis en mode avion avec Bluetooth et Wifi désactivés pendant les sessions.
- En cas de comportement dangereux, inapproprié ou irrespectueux envers le personnel ou les autres joueurs, la direction se réserve le droit d'exclure le joueur et/ou de lui interdire l'accès à la salle à l'avenir. Toute exclusion se fera sans possibilité de remboursement, BKEVA se réservant par ailleurs le droit de facturer aux joueurs les dégâts causés intentionnellement.
- BKEVA décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dommage survenu dans ses installations (y compris dans les vestiaires et les casiers mis à disposition), y compris ceux causés par d'autres joueurs.

Recommandations de santé

- Femmes enceintes : Il n'est pas recommandé aux femmes enceintes de jouer. Un avis médical est conseillé.
- Personnes épileptiques : La VR peut provoquer des crises d'épilepsie, y compris chez ceux n'en ayant jamais eu auparavant. Un avis médical est conseillé avant toute participation.
- Personnes avec des troubles cardiaques : La VR peut générer des sensations intenses. Un avis médical est conseillé avant de participer.
- Personnes en situation de handicap : Les joueurs malentendants, malvoyants ou à mobilité réduite doivent contacter la salle avant de réserver afin d'organiser leur venue et leur session de jeu.
- Le port de lunettes de vue est autorisé, et les personnes ne voyant que d'un œil peuvent aussi profiter de l'expérience.
- L'expérience est une activité physique pouvant entraîner des blessures (entorses, fractures, douleurs musculaires, etc.). Chaque joueur est responsable de vérifier s'il est apte à y participer et doit consulter un médecin si nécessaire.
- Il n'est pas recommandé de jouer si vous êtes fatigué ou manquez de sommeil.
- Si vous ressentez des convulsions, une désorientation, des troubles de la vision, des étourdissements ou des nausées, arrêtez immédiatement de jouer et consultez un médecin.

7.3 - Karaoké et Quiz

- Karaoké : accessible à tout âge sous la surveillance d'un adulte.
- Quiz : accessible dès **8ans**, présence d'un adulte obligatoire pour les moins de 16 ans.

7.4 - Avertissements santé

Certaines activités peuvent déclencher des crises d'épilepsie ou des malaises.

Il est déconseillé de jouer en cas de fatigue, de troubles médicaux non stabilisés ou de grossesse. Des pauses sont recommandées toutes les heures.

ARTICLE 8 - BONS CADEAUX, AVOIRS ET VOUCHERS

Les bons cadeaux et avoirs sont **non remboursables, valables trois (3) mois** à compter de leur date d'émission et **transmissibles** à titre gratuit.

Toute revente ou utilisation frauduleuse est interdite.

ZOGA n'est pas responsable en cas de perte ou de transmission erronée.

ARTICLE 9 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, visuels, textes et contenus présents sur les supports de ZOGA ou de ses partenaires (BattleKart, EVA, etc.) sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, modification ou exploitation sans autorisation écrite est strictement interdite.

ARTICLE 10 - DROIT À L'IMAGE

Des photos ou vidéos peuvent être réalisées pendant les prestations.

En participant, le Client autorise ZOGA à les utiliser sur ses supports de communication (site web, réseaux sociaux, affiches, etc.), sans contrepartie.

Toute opposition peut être formulée par écrit à : **zoginfo@zoga.fr**.

Sauf opposition écrite du Client, ZOGA se réserve la possibilité de mentionner le nom de l'entreprise, du groupe ou de l'événement dans ses supports de communication institutionnelle (site, réseaux, plaquettes ...).

Toute **captation photo ou vidéo à visée commerciale ou promotionnelle ou journalistique** au sein du complexe doit faire l'objet d'une **autorisation écrite préalable de ZOGA**.

Les prises de vue à usage strictement personnel et privé restent autorisées sous réserve du respect du droit à l'image des autres participants.

ARTICLE 11 - DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

ZOGA traite les données personnelles conformément au **RGPD (Règlement UE 2016/679)** et à la **loi Informatique et Libertés**.

Les données collectées sont nécessaires à la gestion des réservations et au suivi des prestations. Le Client dispose de droits d'accès, de rectification et d'opposition, à exercer par e-mail à **zoginfo@zoga.fr**.

La politique de gestion des cookies est accessible sur le site www.zoga.fr.

ARTICLE 12 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX CONSOMMATEURS

En cas de litige, le Client doit contacter le **Service Client ZOGA** par mail à l'adresse :

 **zoginfo@zoga.fr**

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la Consommation, "*tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif un dispositif de médiation de la consommation*"

A ce titre, la société BKEVA propose à ses clients consommateurs, en cas d'échec dans la résolution amiable du litige auprès de son Service Client, le recours aux services de

médiation de **MTV MEDIATION TOURISME VOYAGE CS 30958 - 75 383 PARIS cedex 08** - mail : **info@mtv.travel** - <https://www.mtv.travel/>

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais qu'elle est uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours aux tribunaux.

Vous pouvez également utiliser la procédure de résolution des litiges applicable au sein de l'Union Européenne, en accédant à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Cette plateforme gratuite permet aux consommateurs d'introduire une plainte relative à l'achat d'un bien et/ou d'un service sur internet auprès d'un vendeur professionnel établi dans l'Union Européenne.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux tribunaux français, selon la compétence prévue à l'article 13.

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, nous vous informons que vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

En contractant auprès de la société BKEVA, vous acceptez que la société communique avec vous par voie électronique au sujet de votre réservation (par e-mail ou SMS).

ARTICLE 13 - LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les présentes Conditions Générales sont soumises au **droit français**.

En cas de litige :

- entre **professionnels**, la compétence exclusive revient au **Tribunal de commerce d'Arras**
- entre **ZOGA et un client non professionnel**, la compétence revient au **Tribunal judiciaire de Béthune**, sous réserve des dispositions d'ordre public applicables aux consommateurs.

ARTICLE 14 - DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes Conditions Générales constituent l'intégralité de l'accord entre ZOGA et le Client. La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres dispositions.

ZOGA se réserve le droit de sous-traiter ou céder tout ou partie de ses droits et obligations, sans affecter les droits du Client.

ZOGA ne saurait être tenue responsable de toute inexécution résultant d'un **cas de force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil, ou de tout événement extérieur imprévisible et irrésistible rendant l'exécution impossible, même temporairement (ex : panne électrique, défaillance réseau, obligation administrative, intempéries, etc.).

Pour les prestations sur devis, les **acomptes versés ne sont pas remboursables** et le **solde doit être réglé dans un délai maximum de 7 jours après la prestation**, sauf accord écrit contraire.

Version : CGV-ZOGA v1.2 — Entrée en vigueur : 01/10/2025

ANNEXE - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(uniquement applicable aux bons cadeaux et abonnements non datés)

Le Client dispose d'un délai de **14 jours à compter de la réception du bon cadeau ou de la confirmation d'achat** pour exercer son droit de rétractation.

À l'attention de **BKEVA – ZOGA**,

366 boulevard de Herne – 62110 Hénin-Beaumont

 zoginfo@zoga.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat suivant :

- Nom de la prestation (réservation / abonnement) :
- Commandé le :
- Nom du consommateur :
- Adresse :
- Date :
- Signature : *(si version papier)*