

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE et DE DELIVRANCE DES DROITS D'ENTREE

## Art 1 Préambule

Les présentes conditions générales de vente font l'objet d'un affichage à l'entrée de l'établissement. Elles sont annexées à l'ensemble des contrats d'abonnement et sont affichées à l'entrée de l'établissement, de manière visible par tous les usagers. Tout titulaire d'un droit d'entrée est réputé avoir pris connaissance et avoir accepté l'ensemble des conditions générales de vente, et ce préalablement à tout achat dudit droit d'entrée quel qu'il soit. Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles d'évoluer à tout moment. Leur application entrera alors en vigueur à compter de leur affichage. Toute modification s'applique aux contrats d'abonnement conclus postérieurement à cette modification.

La vente et l'accès au centre sont interdits à tout enfant de moins de 8 ans non accompagné d'une personne majeure.

L'espace bien-être nordique est interdit au moins de 18 ans.

Les caméras embarquées sont interdites dans le centre à l'exception de l'activité bébés nageurs après autorisation du maître-nageur encadrant.

L'établissement Les Ondines, 51 rue Jean Marie Lacire 35150 Janzé

Le client peut contacter l'accueil de l'établissement par téléphone au 09 71 00 35 35, mais aussi par courriel via l'adresse : [infos@les-ondines.fr](mailto:infos@les-ondines.fr)

## Art 2 Caractéristiques des produits vendus

### A. CATEGORIE « ENTREES »

ENTREE UNITAIRE					CARTE DE 10 ENTREES	
ESPACE AQUATIQUE	PASS FAMILLE	ACCES LIBERTE	ALL INCLUSIVE	EVENEMENTIEL	ESPACE AQUATIQUE	ACCES LIBERTE
Accès libre aux bassins	Accès libre aux bassins 2 adultes + 2 enfants Ou 1 adulte + 3 enfants	Accès libre aux bassins et bien-être	Accès à tous les espaces et activités sur 1 journée	Accès à un événementiel identifié	Accès libre aux bassins	Accès libre aux bassins & bien-être
Ticket vendu à l'unité					Carte de 10 entrées	
Mineurs et majeurs		À partir de 16 ans sauf liberté à partir de 16 ans accompagné d'un majeur		Selon événementiel	Mineurs et majeurs	À partir de 16 ans accompagné d'un adulte
Valable uniquement le jour de l'achat				Valable le jour de l'événement	Les entrées peuvent être échelonnées sur 1 an à compter du jour de l'achat ( <i>ni reprise ni reportée ni échangée</i> )	

Le centre aquatique applique une majoration tarifaire de 2.90€ sur l'entrée unitaire pour l'ensemble des tests d'aisance (hors test d'inscriptions pour nos cours)

### B. CATEGORIE « ACTIVITES »

ACTIVITES	Nombre de séances	Validité	Inscription préalable	Nominative / Non nominative
BEBES NAGEURS (De 6 mois à 3 ans)	10 séances ou 1 séance	1 an	Oui	Non Nominative
BASIC (À partir de 16 ans)	10 séances ou 1 séance	1 an	Oui	
PREMIUM (À partir de 16 ans)	10 séances ou 1 séance	1 an	Oui	
STAGE DE NATATION (Enfant uniquement, à partir de 3 ans)	5 séances	Vacances scolaires	Oui	Nominative
DOMIN'O (Adultes uniquement, à partir de 16 ans)	1 séance par semaine (accès illimité à l'espace aquatique)	12 mois	Oui	Nominative
Pass Natation	1 séance par semaine, Accès à 1 cours hebdo. 30 séances annuelles	10 mois hors vacances scolaires	Oui	Nominative
Ludimania et Ludinage (enfants uniquement à partir de 3 ans)	1 séance par semaine - 30 séances annuelles (accès illimité à l'espace aquatique en option)	10 mois	Oui	Nominative

### C. CATEGORIE ABONNEMENTS

L'ensemble des abonnements donne un accès illimité à l'espace aquatique et il est possible d'ajouter l'accès à l'espace bien-être nordique.

Dans le cas de la souscription d'un abonnement, l'utilisateur doit payer des frais d'adhésion venant s'ajouter au montant de l'abonnement. Ces frais correspondent aux frais administratifs d'ouverture, de suivi et de clôture du dossier. Ils peuvent donner droit à des offres et/ou des avantages spécifiques dont les conditions sont déterminées par l'établissement. Ces dernières peuvent être susceptibles d'une modification à tout moment.

Les abonnements sont tous nominatifs et non-cessibles.

Les activités et l'accès à l'espace bien-être peuvent faire l'objet d'une réservation préalable obligatoire. L'accès se fait sous réserve de disponibilité de places.

LUDIMANIA/LUDINAGE /PASS NATATION illimité/ DOMINO/LUDIBOO	NORDIQUE	CLASSIC / LUDIBOO/FLEX CLASSIC	ESSENTIAL/ FLEX ESSENTIAL	EXCELLENCE/ FLEX EXCELLENCE
Accès illimité à l'espace aquatique 1 an date à date  Accès hebdomadaire à l'activité Ludimania/ Natation (30 séances annuelles)	Accès illimité à l'espace nordique (sur ouverture public et hors privatisation) en sus d'un autre abonnement	Accès illimité à l'espace aquatique (sur ouverture public)	Accès illimité à l'espace AQUATIQUE Accès illimité aux séances d'activités « BASIC » - excepté l'aquarelax 1 réservation par semaine	Accès illimité à l'espace AQUATIQUE Accès illimité aux séances d'activités « BASIC » - excepté l'aquarelax 1 réservation par semaine  1 activité PREMIUM hebdomadaire (Sur inscription – sous réserve de disponibilité de places)  10% de réduction sur la boutique
Annuel			Annuel	Annuel
Début du contrat à compter de la date de souscription - Pas de reconduction tacite (sauf Flex) - Aucun report de validité des abonnements ne sera accepté en cas d'interruption de l'activité pour des raisons indépendantes de la volonté de la Direction.				
Mineurs et majeurs	Majeurs	Mineurs et majeurs	Réservé aux personnes majeures	
Abonnement nominatif et non cessible				
Son prix est à verser en intégralité lors de l'achat sauf en cas de souscription au prélèvement SEPA.(Flex) Le paiement s'effectue en espèce, par chèque, par chèque vacances ou par carte bancaire				
Frais de dossier de 32.5€ à régler lors de la souscription (Frais de dossier offerts pour toute souscription à l'abonnement Excellence)				
Le coût de la caution du support d'accès (carte d'accès : 7,00€) sera versé en supplément lors de la souscription à l'une des formules d'abonnement				

#### D. CATEGORIE ANNIVERSAIRE

Des anniversaires peuvent être organisés au sein du centre aquatique Les Ondines pour les enfants âgés de 5 à 12 ans. Un tarif forfaitaire de la prestation est prévu pour un nombre de 8 invités + 2 accompagnateurs majeurs. Au-delà, un supplément est appliqué par invité supplémentaire dans la limite de 15 enfants maximum.

La prestation anniversaire comprend un goûter.

La réservation s'effectue directement auprès de l'accueil du centre et sera validée lors du paiement.

Dans le cas où l'utilisateur souhaiterait procéder à l'annulation de l'événement, celle-ci fera l'objet d'un avoir uniquement si elle est effectuée dans un délai minimum d'une semaine avant la date de la réservation de l'événement. Dans le cas contraire, aucun avoir ou remboursement ne pourra avoir lieu.

#### Art 3 Modalités d'achat et conditions d'achat

Excepté pour l'acquisition de contremarques « CE », la vente des prestations de l'article 2 sont commercialisées directement à l'accueil du complexe aquatique par un employé.

Toute vente en dehors de ce cadre sera irrecevable et ne pourra faire l'objet d'aucune réclamation.

L'achat d'entrée « événementielle » peut être soumis à une pré-réservation. Celle-ci sera prise en compte uniquement au moment du paiement. La non-utilisation d'une entrée « événementielle » n'ouvre à aucun droit à demande de remboursement ou de contrepartie.

En cas de caution pour le support d'accès, celle-ci est reversée à restitution du support d'accès. Les Ondines se réserve le droit de non-restitution de la caution si le support est endommagé. Les frais d'adhésion ne seront pas pris en compte pour le calcul du remboursement.

La réservation des activités doit être effectuée à l'accueil du centre ou en ligne (via internet) dans la limite des places disponibles.

Les entrées, Pass activités paiement comptant peuvent faire l'objet d'un « bon cadeau » acheté sous forme de contremarque nominative à la caisse des Ondines où celle-ci sera ensuite échangée par le porteur du bon contre le titre d'entrée définitif.

#### **Art 4 Horaires d'ouverture et cas de fermeture du centre**

L'accès aux différents espaces est possible suivant les horaires d'ouverture affichés à l'entrée de l'établissement et indiqués sur le site internet. Les horaires sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, les usagers en sont informés préalablement par voie d'affichage dans le centre.

Chaque contrat conclu tient compte des deux périodes d'arrêt technique réglementaire pour vidanges et des jours de fermeture suivants : 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 24, 25 et 31 décembre. Aucune indemnité, sous quelque forme que ce soit, ne pourra être octroyée du fait de ces arrêts.

#### **Art 5 Modification d'option en cours de contrat d'un abonnement**

Deux modifications d'abonnement sont possibles :

- Upgrade : passage à une formule d'abonnement supérieure
- Downgrade : passage à une formule d'abonnement inférieure

Pour les contrats d'abonnement, l'abonné a la possibilité de demander la modification de son abonnement entre le 1<sup>er</sup> et le 15 du mois. Toute demande devra être adressée au centre aquatique Les Ondines par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déposée en main propre à l'accueil. Un modèle de courrier type de demande de modification de contrat est disponible à l'accueil du centre.

La demande de modification ne peut intervenir le mois de la souscription, autrement dit le 1<sup>er</sup> mois.

Cette modification entrera en vigueur à compter du mois suivant la demande. L'abonné a accès au nouveau niveau de prestation le 1<sup>er</sup> du mois suivant la demande et est prélevé du nouveau montant le 5 du mois suivant la demande.

Pour disposer immédiatement de son nouvel abonnement modifié (en cas d'upgrade uniquement), l'abonné pourra s'acquitter de la somme forfaitaire correspondant au tarif d'une entrée All inclusive pour le mois en cours. Le nouveau montant de prélèvement sera appliqué le 5 du mois suivant.

#### **Art 6 Tarifs**

Les prix pratiqués sont affichés à l'accueil des Ondines en euros et toutes taxes comprises. Ils sont également consultables sur le site internet [www.les-ondines.fr](http://www.les-ondines.fr) ainsi qu'à l'entrée du centre.

Ils sont, à tout moment, susceptibles de modification par la direction des ondines et entrent en vigueur à compter de leur affichage.

Les modifications tarifaires s'appliquent en cours de contrat. Les abonnés seront informés de cette modification 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'abonné souhaitant refuser cette modification devra envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée en main propre 30 jours avant la date de modification. Ce refus entraîne la résiliation automatique du contrat d'abonnement flexible à la fin du mois suivant la date de notification du refus. À défaut, les nouveaux tarifs s'appliqueront.

Toute demande de remplacement de la carte (en cas de perte, vol ou dégradation) viendra immédiatement annuler la caution précédente et fera l'objet d'une nouvelle caution de 7,00 €.

#### **Art 7 Prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est mis en place dans le cadre du paiement de la prestation par l'utilisateur par prélèvement bancaire. Le prélèvement se réalise sur le compte bancaire du client renseigné au sein du contrat d'abonnement souscrit. Un mandat dument complété et signé sera conservé par la Direction du centre aquatique. Les prélèvements s'effectueront le 5 du mois.

En cas de rejet de prélèvement, en plus de la mensualité restante due à la Direction du centre, les frais bancaires d'impayés qui en découlent seront à la charge de l'abonné défaillant dans la limite d'un montant forfaitaire de 9.50 euros par prélèvement rejeté.

#### **Art 8 Absence de rétractation**

Dans la mesure où le contrat d'abonnement est souscrit sur les lieux de la commercialisation de la prestation, aucun délai de rétractation tel que prévu à l'article L.221-18 du code de la consommation ne s'applique. Ce contrat lie les parties dès sa signature.

#### **Art 9 Assurances et responsabilités**

Conformément à l'art L.321-1 du code du sport, le centre est assuré pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle des enseignants et de ses préposés.

Toutefois, sa responsabilité ne pourra, en aucun cas, être engagée si le dommage résulte d'une inobservation par les usagers des règles de sécurité prévues dans le règlement de service des différents espaces, de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel.

L'utilisateur doit s'assurer qu'il est bien couvert :

- En cas de préjudices causés à autrui ou à des biens
- Pour les activités qu'il aura choisies

Les vestiaires du centre aquatique Des Ondines ne font pas l'objet de surveillance. Les usagers ne doivent pas laisser leurs affaires personnelles en dehors des casiers prévus à cet effet. Les casiers ne sont en aucun cas des coffres forts. Leur système de fermeture interdit tout dépôt de biens de valeur.

#### **Art 10 Sécurité et hygiène**

La Direction du centre ainsi que ses agents se réservent le droit de refuser l'accès au centre et ses installations à toute personne ne présentant manifestement pas les garanties de propreté, de sobriété et de bonne tenue.

La vente est interdite à tout enfant de moins de 8 ans non accompagné d'une personne majeure ayant autorité.

Lors de l'achat de titre d'entrée, l'utilisateur déclare avoir fait contrôler par un médecin son aptitude à pratiquer une activité sportive.

La Direction du centre attire l'attention des usagers sur le fait que certaines activités au sein du centre peuvent présenter des risques pour leur santé. Le centre déconseille formellement aux usagers en mauvais état de santé ou présentant des problèmes de santé d'ordre cardiaque, respiratoire ou osseux de pratiquer des activités susceptibles d'aggraver leurs troubles médicaux.

L'ensemble des activités se fait sous la surveillance d'une personne qualifiée, ayant un diplôme reconnu pour la pratique de l'activité.

L'utilisateur s'engage par ailleurs à prendre toutes précautions nécessaires pour sa santé, sa sécurité et son hygiène et à respecter les consignes du centre. Il certifie avoir pris connaissance et à se conformer au règlement de service affiché dans le centre et mis à disposition lors de l'achat du titre d'entrée.

### **Art 11 – Prolongation du contrat annuel**

L'abonnement annuel pourra être prolongé en cas d'impossibilité d'utilisation par l'abonné pour cause de santé ou professionnelle qu'il ne pouvait ni prévoir, ni éviter au moment de la conclusion du contrat. Cette cause devra être dûment justifiée par un certificat médical de moins d'un mois ou par une attestation employeur ou Pôle emploi. Cette prolongation ne pourra se faire qu'en cas d'empêchement d'une durée minimale de 30 jours et maximale de 3 mois consécutifs. La demande de prolongation de l'abonnement devra être adressée à la Direction du Centre Aquatique les Ondines par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée en main propre en s'adressant à l'accueil du centre.

### **Art 12 Résiliation du contrat d'abonnement**

#### **Art 12.1 Résiliation à l'initiative de l'abonné**

L'abonné pourra résilier son contrat en envoyant sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou en la déposant à l'accueil du centre aquatique. Un modèle de formulaire de résiliation est disponible à l'accueil du centre. Toute demande de résiliation devra être faite entre le 1<sup>er</sup> et le 15 du mois. La résiliation et l'arrêt des prélèvements bancaires prendront effet le mois suivant la demande de résiliation. La date de fin d'accès sera déterminée par la date de souscription comme l'illustre l'exemple ci-dessous :

Ex : l'abonné a souscrit son abonnement le 25 janvier : si la demande de résiliation est réceptionnée entre le 1<sup>er</sup> et le 15 du mois N, l'abonné est prélevé pour le mois N et aura accès aux prestations de son abonnement jusqu'au 25 du mois N+1. L'abonné n'est pas prélevé le 5 du mois N+1.

**La demande de résiliation ne peut intervenir le même mois que la souscription, autrement dit le 1<sup>er</sup> mois. Les deux mois payés au comptant lors de la souscription ainsi que les frais d'adhésion ne sont pas remboursables.**

#### Causes de résiliation :

MOTIFS	MODALITES	JUSTIFICATIFS
Etat de santé impliquant une incapacité de pratique sportive de plus de 3 mois	Préavis d'1 mois	Certificat médical de moins d'1 mois indiquant l'incapacité de plus de 3 mois
Licenciement économique postérieur à l'inscription	Préavis d'1 mois	Justificatif de moins d'1 mois prouvant le changement de situation et indiquant clairement la date de notification (attestation employeurs, Pôle emploi, résiliation de bail)
Mutation professionnelle (ponctuelle* ou définitive)	Préavis d'1 mois	
Déménagement de l'abonné entraînant un éloignement de plus de 50kms de l'établissement	Préavis d'1 mois	Justificatif de moins d'1 mois prouvant le changement de situation et indiquant clairement la date de notification (attestation mairie, nouveau bail, compromis de vente/achat)
Suppression définitive d'un type d'activité rendant impossible l'utilisation de l'abonnement par l'abonné	Aucun préavis	-attestation de la Direction relative à la suppression de l'activité -extraction du système monétique listant les passages de l'abonné
Sous réserve de motifs et justificatifs recevables, aucun préavis ne sera appliqué pour les abonnements EXCELLENCE		

NB : La direction se réserve le droit de modifier les cours sous réserve d'avoir informé la clientèle 15 jours au préalable

\*sous réserve d'une mutation professionnelle d'un délai minimum de 3 mois.

#### **Art 12.2 À la suite d'une modification des tarifs**

Dans le cas d'une modification des tarifs en cours de contrat, l'abonné sera averti par courrier ou par mail 2 mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. L'abonné aura la possibilité de refuser cette modification en envoyant par lettre recommandée ou en s'adressant directement à l'accueil du centre aquatique au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur de ces nouveaux tarifs. Dans un tel cas, le refus entraînera automatiquement la résiliation du contrat d'abonnement. À défaut, les nouveaux tarifs s'appliqueront automatiquement.

#### **Art 12.3 Résiliation-sanction à l'initiative du centre**

Le contrat pourra être résilié de plein droit par le centre aquatique :

- En cas de non-paiement partiel ou total des échéances contractuelles
- En cas de non-respect du caractère nominatif
- En cas de non-respect du règlement de service (tenue inadéquate, non-respect des règles de sécurité...)

- En cas de comportement de nature à troubler de manière grave ou répétée la tranquillité des autres usagers ou du personnel du centre (notamment propos agressifs, insultants envers les autres usagers ou personnel, actes de détérioration intentionnels...).

L'abonné en infraction se verra interdire l'accès aux installations. La Direction du centre conservera l'intégralité des sommes déjà versées.

### **Art 13 Réclamation**

Toute réclamation sera adressée au centre aquatique Les Ondines par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déposée en main propre à l'accueil.

En cas de litige, l'utilisateur peut avoir recours à la médiation de la consommation.

### **Art 14 Caractère confidentiel des informations nominatives**

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de ce présent contrat par la Direction seront utilisées pour la gestion du contrat de l'abonné et la transmission d'informations relatives au centre aquatique Les Ondines. Les informations détenues ne pourront être transmises à un organe tiers au groupe sans l'accord exprès et préalable du client. Le délai de conservation de vos données est de 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les usagers disposent d'un droit d'accès, d'opposition, à la portabilité, de limitation du traitement, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant. Pour l'exercice de vos droits, vous pouvez adresser une demande soit par courrier à l'adresse du centre ou soit en remplissant le formulaire disponible sur la rubrique « protection des données personnelles » du site internet accompagnée d'un justificatif d'identité valide.

### **Art 15 Règlement amiable des litiges**

En vertu de l'article L.612-1 du Code de la consommation disposant que « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel », tout consommateur peut se tourner vers un médiateur de la consommation.

Pour toute difficulté, l'utilisateur est invité à contacter directement l'établissement par voie écrite préalablement, à l'adresse suivante : SNC LES ONDINES au capital de 10 000 euros Siège social : 51 rue Jean Marie Lacire 35150 Janzé

Dans l'année qui suivra la demande auprès de l'établissement, en application de l'article R616.1 du Code de la consommation, l'utilisateur pourra faire examiner sa demande auprès d'un médiateur, avec les coordonnées ci-dessous. Il est précisé à l'utilisateur qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur : Centre de médiation des conciliateurs de justice (CM2C) / <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

### **ARTICLE 16 Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat relèvera du tribunal territorialement compétent.