

# 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.

Les espaces bien-être et forme sont interdits au moins de 16 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 Centre aquatique "AQUARETZ" se situe au 14 rue Saint-Exupery – 44 680 Sainte-Pazanne.

Le client peut contacter l'accueil de l'établissement par téléphone au 02 51 78 34 90, mais aussi par courriel via l'adresse : [contact.aquaretz.fr](mailto:contact.aquaretz.fr)

## Art 2 Caractéristiques des produits vendus

### A. CATEGORIE « ENTREES »

ENTREES UNITAIRES						CARTE DE 10 ENTREES	
ESPACE AQUATIQUE	PASS FAMILLE	ACCES LIBERTE	ACCES DUO LIBERTE	DECOUVERTE	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, à l'espace forme & bien-être	Accès à tous les espaces sur 1 journée pour deux	Accès à tous les espaces et activités sur 1 journée	Accès à un événementiel identifié	Accès libre aux bassins	Accès libre aux bassins, à l'espace forme & bien-être
Ticket vendu à l'unité						Carte de 10 entrées	
Mineurs et majeurs		À partir de 16 ans			Selon événementiel	Mineurs et majeurs	À partir de 16 ans
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 3€ sur l'entrée unitaire donnant un accès à un espace aquatique pour l'Instant Famille.

Aucune tarification n'est appliquée pour les entrées unitaires concernant les enfants de moins de 3 ans.

Le centre aquatique AQUARETZ applique un tarif préférentiel pour les étudiants, les porteurs d'une carte en situation de handicap, demandeurs d'emploi. Le client doit le préciser à l'accueil avant d'effectuer son achat et doit présenter un justificateur en cours de validité.

Le centre aquatique AQUARETZ applique un tarif spécifique d'entrée pour les Centres de Loisir.

### B. CATEGORIE « ACTIVITES »

ACTIVITES	Nombre de séances	Validité	Inscription préalable	Nominative / Non nominative
BEBES NAGEURS (de 6 mois à 4 ans)	10 séances ou 1 séance	12 mois	Oui	Non Nominative
BASIC (à partir de 16 ans)	10 séances ou 1 séance	12 mois	Oui	
PREMIUM (à partir de 16 ans)	10 séances ou 1 séance	12 mois	Oui	
STAGE DE NATATION (enfant à partir de 4 ans)	10 séances 5 séances	Vacances scolaires	Oui	Nominative
Pass natation adulte (adultes à partir de 16 ans)	1 séance par semaine (accès illimité à l'espace aquatique)	12 mois	Oui	Nominative
Ludimania et Ludinage (enfants à partir de 4 ans)	1 séance par semaine (accès illimité à l'espace aquatique en option)	10 mois – périodes définies par l'établissement	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 aux espace forme et/ou bien-être. En complément de ces accès illimités aux espaces, les abonnés ont la possibilité d'ajouter l'accès à des séances d'activités à leur abonnement de base en sélectionnant 2 ou 5 séances par semaine.

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.

CLASSIC	LIBERTE
Accès illimité à l'espace aquatique UNIQUEMENT	Accès illimité : à l'espace aquatique Sur option au choix : Accès espace forme <u>et</u> espace bien-être
Réservé aux personnes de 16 ans et plus (excepté CLASSIC à partir de 12 ans)	

### D. CATEGORIE AUTRES PRESTATIONS

ENTREE UNITAIRE NEO ONE		
20 MINUTES	45 MINUTES	1 HEURE
Accès libre à l'espace pédagogique et digital	Accès libre à l'espace pédagogique et digital	Accès libre à l'espace pédagogique et digital
À partir de 6 ans accompagné d'un adulte responsable		
Valable uniquement le jour de l'achat		

### E. CATEGORIE ANNIVERSAIRE

Des anniversaires peuvent être organisés au sein du centre aquatique AQUARETZ pour les enfants âgés de 6 à 12 ans. Un tarif forfaitaire de la prestation est prévu pour un nombre de 10 enfants + 2 accompagnateurs. Au-delà, un supplément est appliqué par invité supplémentaire dans la limite de 15 enfants maximum.

Des anniversaires peuvent être organisés au sein du centre aquatique AQUARETZ avec une activité NEO ONE les enfants âgés d'au moins 6 ans. Un tarif forfaitaire de la prestation est prévu pour 1 heure en option.

La prestation anniversaire comprend un goûter.

La réservation s'effectue directement auprès de l'accueil du centre ou en ligne et sera validée lors du règlement d'un acompte ou du paiement total de la prestation.

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 de 72h avant la date de la réservation de l'événement. Dans le cas contraire, aucun avoir ne pourra avoir lieu.

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

Excepté pour l'acquisition de contremarques « CSE », la vente des prestations de l'article 2 sont commercialisées directement à l'accueil du complexe aquatique par un employé ou en ligne depuis le site internet de l'établissement : [www.aquaretz.fr](http://www.aquaretz.fr).

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. Le Centre aquatique 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 du centre aquatique 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.

### **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 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 dès le 2<sup>ème</sup> mois de la souscription.

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 du centre aquatique AQUARETZ en euros et toutes taxes comprises. Ils sont également consultables sur le site internet [www.aquaretz.fr](http://www.aquaretz.fr) ainsi qu'à l'entrée du centre.

Ils sont, à tout moment, susceptibles de modification par la direction 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 ou du bracelet (en cas de perte, vol ou dégradation) viendra immédiatement annuler la caution précédente et fera l'objet d'une nouvelle caution.

Le bénéfice de tarifs préférentiels est subordonné à la présentation des justificatifs afférents. À défaut de présentation en amont de la vente, l'utilisateur ne pourra se prévaloir du tarif préférentiel et/ou d'un remboursement.

### **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 7 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 AQUARETZ 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 intérieur affiché dans le centre et mis à disposition lors de l'achat du titre d'entrée.

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

### **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 ouvrant droit à un remboursement sur la période d'abonnement restant à courir :

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 intérieur (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 AQUARETZ par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déposée en main propre à l'accueil.

En cas de litige, l'utilisateur peut avoir recours au médiateur 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 AQUARETZ. 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 : Centre Aquatique AQUARETZ – SNC au capital de 20 000 euros - Siège social : 14 rue Saint-Exupéry – 44 680 Sainte-Pazanne.

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.