

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE DELIVRANCE DES DROITS D'ENTREE D'AQUATHELLE

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. 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. Une photographie d'identité sera demandée afin d'être ajoutée sur la fiche client.

Les présentes conditions générales de vente sont amenées à évoluer au tout moment. Leur application entrera alors en vigueur à compter de leur affichage et mise en ligne. Toute modification s'applique aux contrats d'abonnement conclus postérieurement à cette modification.

La vente et l'accès au centre AQUATHELLE 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.

Art 2 : Caractéristiques des produits vendus

A. CATÉGORIE « ENTRÉES »

ENTRÉE UNITAIRE				CARTE DE 10 ENTRÉES		
UNITAIRE	FAMILLE**	LIBERTÉ (unitaire et duo)	ALL INCLUSIVE	ÉVÈNEMENTIEL	AQUATIQUE	LIBERTÉ
Accès à l'espace aquatique	Accès à l'espace aquatique et bien-être	Accès à tous les espaces et aux activités*	Accès à un événementiel identifié	Accès à l'espace aquatique	Accès à l'espace aquatique et bien-être	
Ticket vendu à l'unité				Carte de 10 entrées		
Mineurs et/ou majeurs	À partir de 16 ans			Selon événementiel	Mineurs et/ou majeurs	À partir de 16 ans
Valable uniquement le jour de l'achat				Valable le jour de l'événement	Les entrées peuvent être utilisées en une seule fois ou de manière échelonnée sur 1 an à compter du jour de l'achat (ni reprise, ni reportée, ni échangée)	

*Activités « Basic & Premium » - Accès sur réservation obligatoire - Sous réserve de places disponibles
**2 adultes + 2 enfants ou 1 adulte + 3 enfants

B. CATÉGORIE « PASS ACTIVITES »

SEANCE	PASS 10 SEANCES	STAGE NATATION VACANCES	ACADEMIE DU SAVOIR NAGER** (sans aquatique)	ACADEMIE DU SAVOIR NAGER** (avec aquatique)	IMPULSÉO**
Accès aux activités Basic* ou Premium*		5 séances	1 séance hebdo	1 séance hebdo & accès à l'espace aquatique	1 séance hebdo
Accès libre ou après inscription		Inscription obligatoire			
Séance vendue à l'unité	Pass nominatif & personnel				
Valable uniquement le jour de l'achat	Valable 1 an à partir de la date d'achat	Pendant les vacances scolaires	De septembre à juin - Hors vacances scolaires et jours fériés	1 séance hebdo de septembre à juin hors vacances scolaires et jours fériés & accès à l'espace aquatique en illimité de septembre à août	De septembre à juin - Hors vacances scolaires et jours fériés
	Toute séance non utilisée dans ce délai sera perdue (ni reprise, ni reportée, ni échangée)				

*Activités « Basic & Premium » - Accès sur réservation obligatoire - Sous réserve de places disponibles
** L'Académie du Savoir Nager correspond à un forfait de 30 séances, réparties sur la période de septembre à juin.

La programmation prévisionnelle prévoit un nombre de séances supérieur à 30, de manière à garantir l'exécution complète du forfait. En conséquence, l'annulation ou la suppression ponctuelle d'une ou plusieurs séances, pour quelque cause que ce soit (notamment fermeture exceptionnelle, analyses non conformes, contraintes techniques ou réglementaires, jours fériés), ne pourra en aucun cas donner lieu à un report, une récupération ou une indemnisation financière, de quelque nature que ce soit.

En cas de fermeture technique imposée en dehors des périodes de vacances scolaires, AQUATHELLE se réserve expressément le droit de reprogrammer les séances durant ces vacances scolaires. Cette reprogrammation sera considérée comme un remplacement intégral, sans qu'aucune compensation financière ou commerciale supplémentaire ne puisse être exigée.

Engagement et remboursements

Un abonnement constitue un engagement ferme jusqu'à son terme. Aucune remboursement ne sera accordé sans certificat médical.

Tout demande de remboursement exceptionnel (sous réserve de justificatif) devra être formulée avant le 31 octobre 2026 ; au-delà de cette date, aucune demande ne sera acceptée.

Rejet de prélèvement : En cas de rejet de prélèvement, le montant du devra être réglé majorer de 7 € de frais de rejet (frais d'ERI).

C. CATEGORIE « ABONNEMENTS »

LUDIBO	CLASSIC	ESSENTIAL	EXCELLENCE	OPTION LIBERTÉ
Accès illimité à l'espace aquatique	Accès illimité à l'espace aquatique et aux activités « Basic »	Accès illimité à l'espace aquatique et aux activités « Basic »	Accès illimité à l'espace aquatique et aux activités « Basic » et « Premium »	Accès en illimité à l'espace bien-être
Abonnement mensuel ou annuel				
Avant 12 ans	À partir de 12 ans	À partir de 16 ans		

*Activités « Basic & Premium » - Accès sur réservation obligatoire - Sous réserve de places disponibles

Souscription d'un abonnement

Lors de la souscription d'un abonnement, celui-ci prend effet immédiatement.

Le mois en cours (quel que soit le jour de souscription) ainsi que le mois suivant sont réglés à l'avance lors de l'inscription. Les prélèvements mensuels automatiques ne débuteront qu'à partir du troisième mois d'abonnement.

Ex : Si vous avez abonné le 20 septembre, vous réglez septembre + octobre à l'accueil. Les prélèvements bancaires commenceront en novembre.

Comme vous avez payé un mois entier (septembre) pour seulement quelques jours d'utilisation (du 20 au 30), ces jours non consommés seront automatiquement reportés en fin de contrat, si vous décidez de résilier plus tard. Vous bénéficierez donc d'un accès prolongé à l'établissement pour compenser les jours payés au départ mais non utilisés.

D. CATEGORIE ANNIVERSAIRE

Des anniversaires peuvent être organisés au sein du centre aquatique AQUATHELLE les samedis et mercredis pour les enfants âgés de 6 à 12 ans. Un tarif forfaitaire de la prestation est prévu pour un nombre de 10 invités. Au-delà, un supplément est appliqué par invité supplémentaire dans la limite de 12 enfants maximum. Un accompagnateur majeur doit être présent obligatoirement pendant l'événement.

Les réservations doivent être effectuées en ligne sur aquathelle.fr. Un acompte équivalent à 50 % du montant total de la prestation est exigé au moment de la réservation.

Dans le cas où l'utilisateur souhaiterait procéder à l'annulation de l'événement, celle-ci fera l'objet d'un avoir valable 1 an uniquement si elle est effectuée dans un délai minimum de 15 jours 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 « CE », la vente des prestations de l'article 2 sont commercialisées directement à l'accueil du complexe aquatique AQUATHELLE par un employé.

Pour l'achat d'un abonnement ou d'un pass s'effectue sur tablette avec signature électronique ou en format papier. Un mail de confirmation sera envoyé simultanément à l'utilisateur avec le contrat, les conditions générales de vente ainsi que les identifiants de son compte client. L'utilisateur pourra télécharger ses factures via ce compte client.

Aucune transaction ne pourra s'opérer par d'autre personne que l'agent situé à l'accueil. Les titres acquis dans d'autres circonstances sont susceptibles d'être refusés lors de l'entrée d'Aquathelle. La direction décline toutes responsabilités quant aux droits d'entrée acquis par les clients en dehors de ce cadre. Aucune réclamation ne sera jugée recevable les concernant.

En cas de caution pour le support d'accès, celle-ci est reversée à restitution du support d'accès. Les frais d'adhésion ne seront pas pris en compte pour le calcul du remboursement.

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 en aucun droit à une demande de remboursement ou de contrepartie.

La réservation des activités doit être effectuée sur l'application « Heitzfit4 » dans la limite des places disponibles.

Les entrées, pass activités ainsi que les abonnements paiement comptant peuvent faire l'objet d'un « bon cadeau » acheté sous forme de contremarque nominative à la caisse d'AQUATHELLE, ou sur notre site internet, 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 indiquées sur le site internet. Les horaires sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, les abonnés en sont informés préalablement par voie d'affichage dans le centre.

Dans le cas où un changement d'horaires ou la suppression définitive d'un type d'activité rendrait impossible l'utilisation de l'abonnement par l'abonné, ce dernier pourra faire une demande dument justifiée de résiliation de son abonnement dans les conditions prévues à l'article 11 des présentes conditions générales de vente.

Chaque contrat conclu tient compte de deux périodes d'arrêt technique d'une semaine, ou d'un arrêt de deux semaines réglementaires pour vidanges et des jours de fermetures suivants : 1^{er} janvier, 1^{er} mai et 24, 25 et 31 décembre.

Art 5 : Modification d'option en cours de contrat

Pour les contrats d'abonnement flexible, l'abonné a la possibilité de modifier son abonnement. Une demande devra être effectuée auprès de l'agent d'accueil du centre.

Toute modification entraînant une baisse de votre abonnement pourra être réalisée après un délai minimum d'abonnement de trois mois après la souscription de l'abonnement.

Cette modification entrera en vigueur à compter :

- Du mois suivant la demande : si la demande est faite du 1^{er} au 14 du mois pour un abonnement « downgrade », donc plus bas
- Dès la demande effectuée et traitée par le centre aquatique pour un abonnement « upgrade », donc un abonnement plus fort que celui déjà souscrit.

Art 6 : Tarifs

Les prix pratiqués sont affichés à l'accueil d'AQUATHELLE en euros et toutes taxes comprises. Ils sont également consultables sur le site internet ainsi que sur format papier disponible à l'accueil.

Ils sont, à tout moment, susceptibles de modification par la direction d'AQUATHELLE et entrent en vigueur à compter de leur affichage. Toute modification s'applique aux contrats d'abonnements conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Dans le cas d'un abonnement flexible, 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 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.

Art 7 : Prélèvement SEPA

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.122-18 du code de la consommation ne s'applique. Ce contrat lie les parties dès sa signature.

Art 9 : Assurances et responsabilités

Conformément à l'article 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 AQUATHELLE 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 bon 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 conseille 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 mis à disposition lors de l'achat du titre d'entrée.

Art 11 : Prolongation du contrat d'abonnement 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 dument 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 minimal 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 AQUATHELLE par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée en main propre en s'adressant à l'accueil du centre.

Art 12 : Résiliation des contrats d'abonnement et d'activités encadrées annuels

Art 12.1 : Résiliation à l'initiative de l'abonné

Modalités de résiliation :

Toute demande de résiliation doit être adressée à la Direction du centre aquatique, par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée en main propre et dument justifiée. À défaut, aucune réclamation ne sera reçue et traitée.

Tout mois commencé étant dû, la résiliation prendra effet à compter de la fin du mois de la date de réception de la demande dument justifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par la remise en main propre à l'accueil du centre sous réserve de préavis.

En cas de résiliation, les jours non utilisés du premier mois réglé à l'inscription seront automatiquement reportés en fin de contrat, prolongeant l'accès au centre au-delà de la date de fin d'abonnement initiale.

Le centre procédera alors au remboursement :

- En cas de paiement comptant = remboursement des mois non consommés.
- En cas de prélèvement mensuel = arrêt du prélèvement pour le mois suivant la prise d'effet de la résiliation.

Causes de résiliations :

MOTIFS	MODALITES	JUSTIFICATIFS
Etat de santé impliquant une incapacité de pratique sportive de plus de 3 mois	Sans Préavis	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	
Mutation professionnelle de l'abonné ou de son conjoint entraînant un déménagement de l'abonné	Préavis d'1 mois Eloignement de plus de 50km du centre	Justificatif prouvant le changement de situation et indiquant clairement la date de notification (attestation employeurs, Pôle emploi, résiliation de bail)
Suppression définitive d'un type d'activité*		- Attestation de la Direction relative à la suppression de l'activité - Extraction du système monétique listant les passages de l'abonné
Changement d'heure entraînant une impossibilité pour l'abonné de bénéficier de son abonnement**	Aucun préavis	

*Toute suppression de cette activité dans le planning hebdomadaire du centre. Ne sont pas ici visés le changement d'horaire ou le changement de niveau d'intensité de l'activité
**L'abonné aura la possibilité de demander la résiliation de son abonnement si le changement d'horaires ne lui permet plus d'utiliser son abonnement, dans aucune de ses composantes.

Art 12.2 : Résiliation de l'abonnement flexible

A. À tout moment avec préavis

L'abonné pourra résilier son contrat à compter du 1^{er} prélèvement, soit après 3 mois d'engagement, avec un préavis d'un mois en envoyant sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou en le déposant à l'accueil du centre. La résiliation prendra effet à la fin du mois suivant celui de la date de réception de la demande de résiliation. Les sommes seront dues jusqu'à cette date.

Ex : Si la demande de résiliation est réceptionnée le 10 du mois N, la résiliation prendra effet à la fin du mois N-1.

B. Suite à 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 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 sera résilié de plein droit par le centre aquatique :

- En cas de deux non-paiement partiel ou total des échéances contractuelles
- En cas de non-respect de 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 AQUATHELLE par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déposée en main propre à l'accueil.

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.

Art 14 : Caractère confidentiel des informations nominatives

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de ce présent contrat par la Direction du centre AQUATHELLE seront utilisées pour la gestion du contrat de l'abonné et la transmission d'informations relatives au centre aquatique. 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'information, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le règlement européen sur la protection des données personnelles 2016/679 du 27 avril 2016, 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.

Signature de l'abonné(e) précédé de la mention

« Lu et approuvé »