

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DÉLIVRANCE DES DROITS D'ENTRÉE

### CENTRES AQUATIQUES AQUAZENA ET ALFRED SEVESTRE

#### ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente régissent la délivrance et / ou la réservation des droits d'entrée et abonnements donnant accès à l'établissement via :

- L'achat à l'accueil de l'établissement le site internet *moncentreaquatique.com* le site internet de l'établissement.
- Système monétique utilisé par l'établissement la vente par un partenaire extérieur (*exemple : CSE*) l'échange d'un chèque ou bon cadeau contre un droit d'entrée.
- Elles sont annexées à l'ensemble des contrats d'abonnements et sont affichées à l'entrée de l'établissement, de manière visible par tous les usagers.
- Tout titulaire d'un droit d'entrée, d'un abonnement et / ou d'une réservation obtenue via l'un des moyens susmentionnés est réputé avoir préalablement pris connaissance et avoir accepté l'ensemble des conditions générales de vente, 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 en vigueur à compter de leur affichage ainsi que de leur mise en ligne. Toute modification des conditions générales de vente s'appliquera aux contrats d'abonnements conclus postérieurement à cette modification.
- La vente et l'accès aux centres aquatiques d'Issy-les-Moulineaux (Aquazena et Alfred Sevestre) sont interdits à tout enfant de moins de 10 ans non accompagnés d'une personne majeure et responsable.
- Les espaces bien-être et forme sont interdits aux moins de 18 ans.
- Les caméras embarquées sont interdites dans le centre, à l'exception de l'activité bébés nageurs sous réserve de l'autorisation du maître-nageur encadrant.

#### ARTICLE 2 – INFORMATIONS DU PROFESSIONNEL

Les adresses des établissements et les contacts par téléphone ou courriels sont :

- Piscine AQUAZENA :
  - 140-144 Promenade du verger 92130 Issy Les Moulineaux
  - 01 46 29 90 70 [contact@aquazena.fr](mailto:contact@aquazena.fr)
- Piscine Alfred Sevestre :
  - 70 boulevard Galliéni 92130 Issy les Moulineaux
  - 01 40 93 04 56 [contact@alfredsevestre.fr](mailto:contact@alfredsevestre.fr)

#### ARTICLE 3 – DÉFINITIONS

« Abonnement » : *contrat conclu entre l'établissement et l'utilisateur permettant à ce dernier de bénéficier des produits compris dans ledit abonnement, pendant toute la durée inscrite dans le contrat.*

« Bon cadeau » : *Le bon cadeau définit une prestation à consommer dans l'établissement sur une durée de validité limitée et précisée lors de son achat. C'est un produit commercialisé par la société gestionnaire de l'Etablissement concerné par les présentes conditions générales de vente.*

« PASS 10 entrées » : *PASS contenant un nombre d'entrées limitées avec une durée d'utilisation limitée à 12 mois.*

« Chèque cadeau » : *Le chèque cadeau définit une valeur faciale à consommer en une seule fois, d'une durée de validité limitée et permettant d'acheter une prestation proposée dans l'établissement. C'est un produit commercialisé par la société gestionnaire de l'Etablissement concerné par les présentes conditions générales de vente.*

« Conditions générales de vente » : *conditions venant fixer les règles générales applicables à l'ensemble des produits vendus par l'établissement.*

« Droit d'entrée » : *paiement d'une somme permettant à l'utilisateur d'entrer dans l'établissement. Le tarif réglé est celui en vigueur, conformément à la grille tarifaire de l'établissement.*

« Droit de rétractation » : *droit pour un acheteur de se rétracter, et donc, sous certaines conditions, rompre le contrat conclu conformément au Code de la consommation.*

« Réservation » : *fait pour l'utilisateur de réserver une place sur un créneau horaire disponible afin de profiter d'une activité proposée au sein de l'établissement.*

« Tarif public » : tarif applicable pour les clients n'habitant ou ne travaillant pas sur le territoire de la ville où se situe l'établissement (ici la Ville d'Issy Les Moulineaux).

« Tarif résident » : tarif applicable sur présentation d'un justificatif de domicile ou de travail pour les clients habitants ou travaillant sur le territoire de la ville où se situe l'établissement (ici la ville d'Issy les Moulineaux).

« Validité » : délai pendant lequel le produit ou la prestation achetée peuvent être utilisés.

« Vente en ligne » : vente de prestations, de bons cadeaux, de chèques cadeaux, d'entrées ou de séances d'activités sur le site internet de l'établissement, sur le site internet [moncentreaquatique.com](http://moncentreaquatique.com) ou sur le site internet d'un prestataire extérieur tel qu'une plateforme de service au CSE.

#### ARTICLE 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 et/ou sur les réseaux sociaux de l'établissement.

Dans le cas où un changement d'horaires permanent 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 dûment justifiée de résiliation de son abonnement dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes conditions générales de vente.

Chaque contrat conclu tient compte de périodes d'arrêt technique réglementaire pour vidanges, des jours de fermeture liés à l'organisation de manifestations sportives tels que définis par le contrat de délégation de service public. Un des deux sites sera ouvert sur les jours suivants : 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai, 24, 25 et 31 décembre.

#### ARTICLE 5 – CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES ET PRODUITS VENDUS

Les droits d'entrée et / ou abonnements souscrits par les usagers de l'établissement donnent accès à différents espaces selon le type d'achat souscrit.

L'établissement s'engage à garantir l'accès compris dans le droit d'entrée ou l'abonnement souscrit par l'utilisateur.

#### A – CATÉGORIE « ENTRÉE »

ENTRÉE UNITAIRE			ÉVÈNEMENTIEL	PASS 10 ENTRÉES	
Espace AQUATIQUE	Accès LIBERTÉ	ALL INCLUSIVE		Espace AQUATIQUE	Accès LIBERTÉ
Accès libre aux bassins	Accès libre aux bassins, Espace forme (Cardio training et Musculation) Et espace bien-être	Accès à tous les espaces et aux activités	Accès à un événement identifié	Accès libre aux bassins	Accès libre aux bassins, espace forme (cardio training et musculation) et espace bien-être

Ticket vendu à l'unité			Pass 10 entrées	
Mineurs et majeurs	A partir de 18 ans	Selon évènement	Mineurs et majeurs	A partir de 18 ans
Valable uniquement le jour de l'achat		Valable le jour de l'évènement	Les entrées peuvent être échelonnées sur 1 an à compter du jour de l'achat (ni reprises, ni reportées, ni échangées)	

#### B- CATÉGORIE « PASS ACTIVITÉS »

ACTIVITÉS	NOMBRE DE SÉANCES	VALIDITÉ	INSCRIPTION PRÉALABLE	NOMINATIVE / NON NOMINATIVE
BÉBÉS NAGEURS (de 6 mois à 3 ans)	10 séances	12 mois	Non	Nominative
Activités AQUASPORT et FITNESS* (à partir de 16 ans)	10 séances	12 mois	Oui	
LUDINAGE (à partir de 5 ans)	X	Septembre à fin juin	X	
STAGE DE NATATION (à partir de 5 ans)	5 séances ou 10 séances	Vacances scolaires	Oui	

#### C – CATÉGORIE « ABONNEMENT »

Deux modalités d'abonnements différentes peuvent être souscrites :

- Abonnement annuel sur une durée obligatoire continue de 12 mois
- Un - abonnement mensuel dit « flexible » ou « flex », qui fait l'objet d'une durée d'engagement obligatoire de 2 mois

Dans le cas de la souscription d'un abonnement, l'utilisateur doit payer des frais d'adhésion à hauteur de 30 euros pour les résidents et 40 euros pour les personnes extérieures 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.

Dans le cas où un abonnement arrivant à son terme est renouvelé sans discontinuité permettant de ne pas avoir de délai de carence de 10 jours ouvrés entre la fin du contrat d'abonnement et le début de la nouvelle souscription, les frais d'adhésion ne seront pas réclamés à nouveau.

En cas d'échéance arrivée à terme et présence d'un délai de carence de 10 jours ouvrés entre le renouvellement d'un abonnement ou la souscription d'un nouvel abonnement, le client devra s'acquitter à nouveau des frais d'adhésion.

Dans le cas où l'utilisateur passe d'un abonnement annuel à un abonnement flexible, aucun paiement de frais d'adhésion ne sera réclamé, puisque les frais d'adhésion auront été payés lors de la souscription du premier abonnement.

Les abonnements suivants sont proposés :

CLASSIC	LIBERTÉ	EXCELLENCE
Annuel ou Flex		
Accès à l'espace Aquatique  Option : accès à l'espace bien-être	Accès à l'espace Aquatique + espace forme  Option : accès à l'espace bien-être	Accès à l'espace Aquatique + espace forme  Accès à toutes les séances activités Aquasport et Forme  Option : accès à l'espace bien-être
Réservé aux personnes de 16 ans et plus (excepté CLASSIC à partir de 12 ans) hors option espace bien-être accessible uniquement à partir de 18 ans		
Abonnement nominatif et non cessible Payable en 1 ou 3 fois sans frais		

*\*L'établissement se réserve la possibilité de mettre en place un système de réservation pour tout ou partie des activités proposées.*

## D – CATEGORIE « ANNIVERSAIRE »

L'établissement offre la possibilité d'organiser des anniversaires au sein de l'établissement pour les enfants de 6 à 12 ans.

Pendant toute la durée de l'évènement, un accompagnateur majeur responsable doit être obligatoirement présent dans le cas contraire, l'établissement annulera la séance sans droit à remboursement.

Le tarif forfaitaire prévu pour cette organisation est prévu pour un maximum de 10 enfants hors accompagnateur majeur responsable. Au-delà de 10 enfants, un supplément (selon grille tarifaire en vigueur) est appliqué par enfant, dans la limite de 15 enfants maximum.

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

Dans le cas où l'utilisateur souhaite procéder à l'annulation de l'évènement, ce dernier se voit remboursé de la totalité du montant payé uniquement si l'annulation est effectuée dans un délai minimum de 15 jours ouvrés avant la date de l'évènement.

Dans le cas où la réservation serait annulée dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés par rapport à la date de l'évènement, aucun remboursement ne sera effectué.

## ARTICLE 6 – MODALITES ET CONDITIONS D'ACHAT

### 6.1 – Achat au sein de l'établissement

Excepté pour l'acquisition de contremarques « CE », la vente des produits susmentionnés est commercialisée directement à l'accueil du centre.

La vente sera réalisée par un salarié de l'établissement sur le centre.

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 aucun droit à demande de remboursement ou de contrepartie.

Lors de l'achat d'un abonnement, une carte ou un bracelet est fourni au client, moyennant une caution de 6 euros pour les cartes et de 7 euros pour les bracelets. La restitution de la carte ou du bracelet amène le remboursement, en espèce, de la somme de 6 euros pour les cartes et de 7 euros pour les bracelets, sauf si la carte ou le bracelet est rendu dans un état dégradé, ou si elle ou il est inutilisable. La caution sera conservée en cas de non-restitution.

## 6.2 – Achat d'un « bon cadeau »

Le bon cadeau est non échangeable, et utilisable pour un produit spécifique déterminé. Il ne peut être utilisé pour payer en partie ou en totalité un abonnement, quel qu'il soit.

Le bon cadeau doit être acheté à l'accueil de l'établissement ou commandé sur le site internet de l'établissement. La commande se fait sur le site internet précité uniquement. L'acheteur doit être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique lui permettant d'effectuer des achats sur le site.

L'utilisateur souhaitant commander un bon cadeau doit obligatoirement réaliser les étapes suivantes :

- Remplir la fiche d'authentification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées et justificatifs demandés
- Ajouter le produit choisi dans son panier ;
- Vérifier puis valider sa commande ;
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues ;
- Réception d'un mail confirmant la commande et la prise en compte du règlement

La commande validée par l'utilisateur ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et l'utilisateur sera prévenu par courrier électronique. Le site internet de l'établissement fait l'objet d'un système de sécurisation avec une authentification par login et mot de passe.

Le prix facturé à l'utilisateur est le prix indiqué sur la confirmation de commande. Le prix de la prestation est payable au comptant au jour de la commande effective. Le paiement s'effectue par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express, autres cartes bleues) via un site sécurisé de paiement.

## 6.3 – Achat d'un chèque cadeau

### - Définition du chèque cadeau

Tout acquéreur d'un chèque cadeau est réputé avoir pris connaissance et accepté l'ensemble des présentes conditions générales de vente, et ce, préalablement à tout achat dudit chèque cadeau. Le chèque cadeau peut être acheté sur le site internet de l'établissement, ou sur le site *moncentreaquatique.com*.

- Il ne peut pas faire l'objet d'un moyen de paiement dans un autre établissement que celui pour lequel il a été acheté. **Montant et validité du chèque cadeau**

La valeur du chèque cadeau est variable et laissé au choix de l'acheteur, avec un montant minimum de 20 euros et maximum de 1000 euros indiqué en euros et toutes taxes comprises.

Le chèque cadeau est valable 12 mois à compter de la date d'achat.

Au-delà de la durée de validité, le chèque cadeau sera bloqué : il ne pourra plus être utilisé, et aucun remboursement ne sera effectué.

### - Modalités et conditions d'achats

La vente et l'achat des chèques cadeaux s'effectue sur le site internet *moncentreaquatique.com* Les chèques cadeaux acquis dans d'autres circonstances seront refusés lors de l'entrée dans l'Etablissement. L'acheteur doit être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique lui permettant d'effectuer des achats sur le site.

Pour l'achat d'un chèque cadeau, les étapes à effectuer sont les suivantes :

1	Choix du montant	Le choix du montant du chèque cadeau pouvant aller de 20 € à 1 000 € s'effectue en sélectionnant par le montant souhaité ou en cliquant sur les paliers figurant en dessous du montant.
2	Choix du thème graphique	Le client doit choisir le thème graphique souhaité entre : homme, femme et enfant.
3	Personnalisation du chèque cadeau	Le client a la possibilité de personnaliser son chèque cadeau en inscrivant le nom de la personne offrant le chèque cadeau, le nom du bénéficiaire ainsi qu'un message. À défaut, seul le texte « <i>J'ai le plaisir de t'offrir ce chèque cadeau</i> » apparaîtra sur le chèque cadeau.
4	Passation de la commande	Pour passer commande, le client doit cliquer sur « ajouter au panier ». Le récapitulatif du panier s'affiche. Le client doit ensuite indiquer sa civilité, son nom et prénom, son adresse postale, son adresse email ainsi que ses coordonnées bancaires. L'achat peut être payé par carte bancaire. Si le client le souhaite, il peut cocher la case « je souhaite recevoir des informations par e-mail de la part de moncentreaquatique.com ».
5	Finalisation de la commande	Pour finaliser la commande, le client doit cliquer sur « payer ». En cliquant sur « payer », le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les accepter dans sa totalité.  La commande validée par l'utilisateur ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et l'utilisateur sera prévenu par courrier électronique. Le site internet de l'Etablissement fait l'objet d'un système de sécurisation avec une authentification par login et mot de passe.  Le prix facturé à l'utilisateur est le prix indiqué sur la confirmation de commande. Le prix de la prestation est payable au comptant au jour de la commande effective. Le paiement s'effectue par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express, autres cartes bleues) via un site sécurisé de paiement.  Le client recevra un mail de confirmation avec sa facture ainsi que le lien lui permettant de télécharger le chèque cadeau commandé.

#### - **Livraison**

Une fois la commande du chèque cadeau réalisée, ce dernier est envoyé par voie dématérialisée directement sur la boîte mail renseignée lors de la commande dudit chèque cadeau.

#### - **Conditions d'utilisation**

Pour utiliser le chèque cadeau, le bénéficiaire devra se présenter à l'accueil de l'Etablissement muni du chèque cadeau imprimé (en s'assurant que le code barre soit bien lisible), puis choisir les services et produits de son choix.

L'utilisation du chèque cadeau s'effectue en une seule fois dans l'Etablissement.

Dans le cas où le produit ou le service choisi serait d'un montant inférieur à celui du chèque cadeau, la différence ne fera l'objet d'aucun remboursement, ni échange.

Dans le cas où l'achat serait d'un montant supérieur au chèque cadeau, l'utilisateur devra régler le complément de prix par tout moyen de paiement accepté par l'Etablissement.

Le chèque cadeau n'est pas nominatif.

Pour toute question relative aux conditions d'utilisation, une foire aux questions (FAQ) est disponible dans la rubrique « FAQ » sur le site internet dédié à l'Etablissement.

- **Perte ou vol**

En cas de perte ou de vol du chèque cadeau, le client doit adresser un mail à l'adresse [webmaster@moncentreaquatique.com](mailto:webmaster@moncentreaquatique.com) afin de procéder au blocage du chèque cadeau. Dans un tel cas, un nouveau mail lui sera adressé avec un lien de téléchargement du chèque cadeau.

#### 6.4 – Échange d'un chèque cadeau ou d'un bon cadeau contre un droit d'entrée

Le bénéficiaire d'un bon ou chèque cadeau doit présenter directement à l'accueil de l'établissements le bon ou chèque cadeau concerné. Pour bénéficier de son bon ou chèque cadeau, l'utilisateur doit le présenter à l'accueil de l'établissement.

Le personnel d'accueil enregistre le bénéficiaire en tant que client, conserve le bon ou chèque cadeau et lui délivre un droit d'entrée conforme à la prestation dont il est fait objet.

#### ARTICLE 7 – TARIFS

Les tarifs pratiqués sont affichés à l'accueil des établissements Aquazena et Alfred Sevestre 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 des établissements Aquazena et Alfred Sevestre et entrent en vigueur à compter de leur affichage.

Toute modification s'applique aux contrats d'abonnement conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

Le bénéfice de tarifs préférentiels est subordonné à la présentation des justificatifs afférents (justificatif de domicile, de travail, justificatif d'âge...). À défaut de présentation, l'utilisateur ne pourra se prévaloir du tarif préférentiel.

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.

Concernant l'abonnement flexible ou « flex », chaque usager peut obtenir copie de sa facture mensuelle. L'utilisateur devra demander directement à l'accueil de l'établissement ou par voie électronique par envoi de mail l'obtention de sa facture mensuelle. Ces dernières sont mises à disposition sur simple demande.

Concernant les tarifs pour la pratique de squash pour le centre aquatique Aquazena, ces derniers sont régis par des heures pleines (12h20 – 14h / 17h20 – 20h40) et heures creuses (09h – 12h20 / 14h – 17h20). Se référer aux détails des tarifs présents à l'accueil de l'établissement.

#### ARTICLE 8 – PRELEVEMENT 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 dûment 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 10 euros par prélèvement rejeté.

#### ARTICLE 9 – RESERVATION DES ACTIVITES

Depuis l'accueil de l'établissement, ou via le site internet [moncentreaquatique.com](http://moncentreaquatique.com) le client peut réserver un créneau pour une activité proposée dans l'établissement de son choix, dans la limite des places disponibles.

Lorsque 3 activités sont réservées et non honorées par l'utilisateur, l'établissement pourra se réserver le droit de suspendre l'accès aux activités.

## ARTICLE 10 – MODIFICATION D’OPTION EN COURS DE CONTRAT FLEXIBLE OU « FLEX »

Pour les contrats d’abonnement flexible, l’abonné a la possibilité de modifier son abonnement entre le 1er et le 15 du mois, à partir du 2ème mois d’engagement. Toute demande devra être adressée à l’établissement concerné, Aquazena ou Alfred Sevestre par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déposée en main propre à l’accueil contre récépissé.

Cette modification entrera en vigueur le mois suivant la demande. L’abonné a accès au nouveau niveau de prestation le 1er du mois suivant la demande et est prélevé du nouveau montant le 5 du mois suivant la demande.

**NB : La demande de modification ne peut intervenir qu’à partir du 3<sup>ème</sup> mois.**

## ARTICLE 11 – PROLONGATION DU CONTRAT D’ABONNEMENT ANNUEL

L’abonnement annuel pourra être prorogé en cas d’impossibilité d’utilisation par l’abonné pour cause de santé ou pour cause 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 de l’établissement concerné, Aquazena ou Alfred Sevestre, par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée en main propre contre récépissé en s’adressant à l’accueil du centre.

## ARTICLE 12 – RETRACTATION

### 12.1 – Absence de rétractation pour les achats réalisés directement à l’accueil de l’établissement

Pour les achats réalisés directement à l’accueil de l’établissement, et 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 L121-21 du Code de la consommation ne s’applique. Ce contrat lie les parties dès sa signature.

### 12.2 – Rétraction pour les ventes en lignes (bons et chèques cadeaux)

Conformément à l’article L.121-12 du Code de la consommation, le client a la possibilité de se rétracter dans un délai de 14 jour ouvré.

Afin d’exercer son droit de rétractation, le client doit envoyer par mail le formulaire de rétractation avec accusé de réception à l’adresse mail de l’établissement concerné ([contact@aquazena.fr](mailto:contact@aquazena.fr) ou [contact@alfredsevestre.fr](mailto:contact@alfredsevestre.fr)) et ce avant l’expiration du délai de 14 jours. Ce formulaire peut être téléchargé dans la rubrique « FAQ » figurant sur le site [moncentreaquatique.com](http://moncentreaquatique.com) et sur le site Internet de l’établissement.

Le client sera remboursé dans un délai de 15 jours suivant la réception du formulaire de rétractation. Toutefois, le délai de rétractation ne pourra être exercé dès lors que le chèque ou bon cadeau aura été utilisé au sein de l’établissement avant la date de fin du délai de rétractation.

### 12.3 – Rétraction pour les activités réservées et payées en ligne

Conformément à l’article L.221-28 du Code de la consommation, le client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour toute activité réservée et payée en ligne.

## ARTICLE 13 – RÉSILIATION D’UN CONTRAT D’ABONNEMENT

### 13.1 – Résiliation de l’abonnement annuel

#### **Résiliation à l’initiative de l’abonné**

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 contre récépissé et dûment 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 dûment justifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par la remise en main propre à l'accueil du centre.

Le centre procédera alors au remboursement de la manière suivante :

- 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.

Les causes pouvant donner lieu à résiliation sont les suivantes :

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 prouvant le changement de situation et indiquant clairement la date de notification (attestation employeurs, Pôle emploi, résiliation de bail)
Mutation professionnelle de l'abonné ou de son conjoint entraînant un déménagement de l'abonné	Préavis d'1 mois / Eloignement de plus de 50 km du centre	
Suppression définitive d'un type d'activité* empêchant toute utilisation autre de l'abonnement	Aucun préavis	-attestation de la Direction relative à la suppression de l'activité  - extraction du système monétique listant les passages de l'abonné
Changement d'horaire permanent entraînant une impossibilité pour l'abonné de bénéficier de son abonnement**	Aucun préavis	-attestation de la Direction relative à la modification du changement d'horaire  - extraction du système monétique listant les passages de l'abonné

*\*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.*

### 13.2 [Résiliation de l'abonnement flexible ou « Flex »](#)

#### a) Résiliation provenant d'une volonté de l'utilisateur

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

L'abonné pourra résilier son contrat en envoyant sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou en la déposant à l'accueil de l'établissement contre récépissé. Toute demande de résiliation devra être faite entre le 1er et le 15 du mois. Les prélèvements seront arrêtés à compter du mois suivant la demande et la résiliation prendra effet le mois suivant la demande de résiliation.

L'abonné aura accès aux prestations de son abonnement jusqu'au même jour du mois suivant la demande de résiliation que le jour où l'abonné a souscrit son abonnement.

Exemple :

Un abonné a souscrit son abonnement le 25 janvier. Si la demande de résiliation est réceptionnée entre le 1er 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. La résiliation prendra effet le 25 du mois N+1. L'abonné n'est pas prélevé le 5 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 une lettre recommandée ou en s'adressant directement à l'accueil de l'établissement au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur de ces nouveaux tarifs en déposant un courrier de refus d'application des nouveaux tarifs contre récépissé. Dans un tel cas, le refus entraînera automatiquement la résiliation du contrat d'abonnement. À défaut, les nouveaux tarifs s'appliqueront automatiquement.

#### 13.3 - Résiliation-sanction à l'initiative du centre

Le contrat sera résilié de plein droit par l'établissement :

- 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.

#### ARTICLE 14 – SÉCURITE 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.

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 (notamment par la prise d'une douche savonnée conformément au règlement de service) 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.

#### ARTICLE 15 – 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 des établissements Aquazena et Alfred Sevestre 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.

#### ARTICLE 16 - RECLAMATION

Toute réclamation sera adressée à l'établissement concerné, Aquazena ou Alfred Sevestre, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déposée en main propre à l'accueil contre récépissé.

#### ARTICLE 17 – CARACTERE CONFIDENTIEL DES INFORMATIONS NOMINATIVES (RGPD)

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de ce présent contrat par la Direction de la piscine Aquazena ou celle d'Alfred Sevestre seront utilisées pour la gestion du contrat de l'utilisateur et, le cas échéant, la transmission d'informations relatives au centre aquatique et à son actualité.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés des centres Aquazena et Alfred Sevestre, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. 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 des dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, dit Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »), les usagers disposent à tout moment d'un droit à la portabilité des données, d'accès, d'opposition, d'effacement et de rectification des données personnelles les concernant détenues par la Direction du centre aquatique, ainsi qu'un droit de retrait en cas d'inscription à la newsletter. Les usagers peuvent exercer ces droits en s'adressant à l'accueil du centre aquatique. En cas de réclamation, les usagers peuvent contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### ARTICLE 18 – REGLEMENT 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 concerné par voie écrite préalablement, à l'adresse suivante :

- Piscine Aquazena : 140-144 Promenade du verger 92130 Issy Les Moulineaux
- Piscine Alfred Sevestre : 70 boulevard Galliéni 92130 Issy les Moulineaux

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-unlitige.php>

#### ARTICLE 19 – 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.