Conditions générales et particulières de vente et d'utilisation

En vigueur à compter du 1er février 2024

Les présentes conditions générales et particulières de vente font l'objet d'un affichage à l'entrée de l'établissement.

Conditions générales de vente

1- Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par la Patinoire de Dunkerque. Selon le type de produit ou service, des conditions particulières s'appliquent.

2- Accès - Horaires d'ouverture

Les horaires et jours d'ouverture sont affichés à l'entrée de l'établissement. Ils varient selon les périodes de l'année.
Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par le site, l'usager devra dans un premier temps se présenter à l'accueil. Aucune vente ne pourra s'opérer par d'autre personne que les hôtesses de caisses (sauf pour les tickets d'entrées comité d'entreprise).
Les usagers devront respecter les différents règlements intérieurs en vigueur au sein de l'établissement sous peine de se voir l'accès à l'équipement refusé. L'exclusion de l'établissement pour inobservation d'un règlement intérieur ne donne pas droit à remboursement.
Une fermeture technique occasionnant la fermeture des pistes durant un mois aura lieu tous les cinq ans. S'agissant d'un équipement public, une partie ou la totalité des installations pourra être temporairement inaccessible notamment en cas de manifestations spécifiques telles que des compétitions ou matchs de hockey. Les usagers seront informés de ces différentes fermetures par voie d'affichage 45 jours avant.
Par ailleurs, des fermetures pourront être effectuées pour des raisons de sécurité et/ou d'exploitation.

3- Prix et paiement

Les tarifs s'entendent en euros et toutes taxes comprises.
Ils sont affichés à l'entrée de l'équipement.
Afin de pouvoir bénéficier d'un tarif réduit, les usagers devront présenter à l'accueil un justificatif faute de quoi le plein tarif leurs sera appliqué.
Les tarifs sont fixés par le propriétaire de l'équipement. De ce fait, ils sont susceptibles d'être modifiés.
La Patinoire de Dunkerque accepte les espèces, les chèques, les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/ Mastercard, les chèques vacances sans rendu monnaie à l'exception du paiement des abonnements pour lesquelles des conditions spécifiques de paiement sont prévues au sein des contrats d'abonnement.
Tous les règlements devront être effectués en € à l'ordre de la société VM 59140. Les cartes American Express ne sont pas acceptées.

4- Recommandation santé – hygiène et sécurité

La patinoire attire l'attention des usagers sur le fait que les activités et services proposés peuvent comporter des risques. Ceux-ci sont donc formellement déconseillés à toute personne en mauvaise santé ou présentant des troubles d'ordre médicaux susceptibles de s'aggraver du fait de leur pratique (notamment problèmes cardiaques, respiratoires, osseux). N'oubliez pas de consulter votre médecin avant de pratiquer une activité sportive.
La patinoire se réserve le droit de prendre ou d'imposer toute mesure qui serait nécessaire pour garantir la sécurité de ses usagers et les conditions d'hygiène.

5- Assurances

La Patinoire est assurée pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle de son personnel et de son encadrement. En l'absence de manquement de la Patinoire à l'une de ses obligations, sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas d'accident résultant de l'inobservation des consignes de sécurité telles que stipulées dans les règlements intérieurs des différents espaces, ou de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel.
La Patinoire dispose de casiers à consignes. Vous pouvez y laisser vos vêtements durant la séance publique.

6- Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SARL VM 59140, Patinoire Michel Raffoux – route du quai Freycinet, Môle 1, 59140 Dunkerque.

Par ailleurs, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, tout différend ou litige dit « de consommation », sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable auprès d'un médiateur de la consommation inscrit sur la liste des médiateurs prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la société VM 59140 ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la société VM 59140 par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez :
- remplir le formulaire sur le site internet de CNPM MEDIATION CONSOMMATION :
https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/,
onglet « Saisir le Médiateur »

- ou envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CNPM MEDIATION CONSOMMATION – 27 Avenue de la Libération – 42000 Saint-Chamond.

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir CNPM MEDIATION CONSOMMATION, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la société VM 59140, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès la société VM 59140.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, l'usager est informé de la faculté qui lui est offerte de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue par les dispositions du Code de la Consommation.

7- Loi informatique et libertés

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, les informations recueillies font l'objet d'un traitement par la société VM 59140. Elles sont indispensables pour la gestion de votre dossier. Les destinataires des données sont les services administratifs. Le délai de conservation des données est de 1 an à compter de la fin de la relation contractuelle. Sur justificatif de votre identité, vous bénéficiez d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la limitation des traitements, à la portabilité sur les informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données à l'adresse mail suivante : dpo@vert-marine.com ou par courrier à l'adresse postale suivante : SAS VERT MARINE – A l'attention du Délégué à la Protection des Données - 4 rue de l'Industrie – 27930 GRAVIGNY. Vous bénéficiez également d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conditions générales et particulières de vente et d'utilisation

En vigueur à compter du 1er février 2024

Conditions particulières de vente et d'utilisation

Patinoire Michel Raffoux - Dunkerque

Cet espace comprend une piste ludique, une piste sportive, l'espace patins, la cafétéria et les gradins.
La patinoire propose aux usagers :

- De la billetterie individuelle
- Des tarifs groupes
- Des cartes 12 entrées
- Des entrées famille
- Des abonnements
- Des cartes cadeaux
- Formule anniversaire

Les conditions particulières de vente et d'utilisation de ces produits et services sont définies ci-après.

1- Billetterie individuelle

Les personnes souhaitant avoir accès à la Patinoire de Dunkerque doivent s'acquitter du droit d'entrée sur place à l'entrée du site. Les billets ne donnent lieu à aucun remboursement et sont valables uniquement le jour de l'achat.
Les commandes de billets en prévente bénéficient de tarifs spéciaux. Seuls les comités d'entreprise ou assimilés sont concernés par ce type de tarifs.
L'entrée est gratuite pour les enfants de moins de 4 ans, un tarif réduit est accordé aux enfants de moins de 12 ans, sur présentation d'un justificatif (carte d'identité, livret de famille).
Tout jeune enfant ne sachant pas patiner doit impérativement être accompagné d'une personne ayant les bases suffisantes pour pratiquer le patinage.

2- Billetterie groupe

Les tarifs de groupes sont applicables aux catégories suivantes, pour un minimum de 12 personnes (sur présentation d'un justificatif) :

- Les scolaires
- Les centres de loisirs

Afin que le tarif de groupe s'applique, une réservation validée par la patinoire est impérative (voir procédure d'accueil des groupes).

3- Cartes 12 entrées

La carte de 12 entrées a une durée de validité de 12 mois à compter de la date de première utilisation. Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour. Elle est nominative. La carte peut se recharger par tranche de 12 entrées
En cas de perte ou de vol, il conviendra de le signaler à l'accueil de l'équipement. Une nouvelle carte pourra être délivrée moyennant le paiement de 2€.

4- Entrées famille

La patinoire propose des tarifs spécifiques pour les familles, , correspondant aux entrées pour 2 adultes et 1 enfant ou 1 adulte et 2 enfants, avec la location des patins comprise.
Ces entrées ne s'appliquent qu'aux membres d'une seule et même famille, les parents et leurs enfants, sur présentation du livret de famille.

5- Stages :

Nous proposons une formule de stage vacances multisports 5 ½ journées : des stages pour les enfants de 5 à 12 ans sont proposés lors des vacances scolaires, sur inscription. Les modalités et conditions d'inscriptions sont décrites dans la fiche d'inscription.

6- Carnets CE

Contre paiement, est remis au représentant du bureau du comité d'entreprise, des carnets de 50 tickets CE. Sur chacun des tickets, le CE devra apposer son tampon. La validité des tickets CE est de deux ans à compter de la date d'achat.

7- Formule anniversaire

Pour toute réservation, il est nécessaire de s'adresser à la responsable des activités afin de prendre connaissance des places disponibles. Un minimum de 10 enfants (facturés) est nécessaire.
Un acompte est demandé afin de valider la réservation de l'anniversaire.
La formule, au tarif en vigueur affiché à l'entrée de l'équipement, comprend : une entrée patinoire + une location de patin, un gâteau d'anniversaire, des boissons, des bonbons et l'animateur sous réserve de sa disponibilité au tarif en vigueur.