Conditions générales et particulières de vente et d'utilisation

En vigueur à compter du 1er janvier 2023

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 le Centre aquatique. 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[1] 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 de bassins aura lieu chaque année. 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. Les usagers seront informés de ces différentes fermetures par voie d'affichage 45 jours avant.
Par ailleurs, des fermetures de bassins 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 préférentiel, les résidents de la communauté d'Agglomération du Douaisis devront présenter à l'accueil un justificatif de domicile faute de quoi le tarif extérieur leurs sera appliqué. De même, un justificatif devra être présenté pour pouvoir bénéficier des tarifs réduits pratiqués sur le site.
Les tarifs sont fixés par le propriétaire de l'équipement. De ce fait, ils sont susceptibles d'être modifiés.
Le Centre Aquatique accepte les espèces, les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/ Mastercard (pour des montants supérieurs à 6.00€), les chèques bancaires ou postaux, les chèques vacances, coupons sports 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 Centre Aquatique Sourcéane. Les cartes American Express ne sont pas acceptées.

4- Recommandation santé – hygiène et sécurité

Le Centre aquatique attire l'attention des usagers sur le fait que les activités et services proposés peuvent comporter des risques notamment l'aquagym, le sauna, le hammam. 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.
Le Centre aquatique 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

Le Centre aquatique est assuré pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle de son personnel et de son encadrement. En l'absence de manquement du Centre Aquatique 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.
Les vestiaires du Centre aquatique ne font pas l'objet de surveillance ; l'usager ne peut y laisser ses affaires personnelles en dehors des casiers fermant au moyen du bracelet RFID qui lui est remis et prévus à cet effet.

6- Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : VM59500, Centre Aquatique Sourcéane, 60 avenue de la Liberté, 59450 Sin Le Noble.

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 VM59500 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 VM59500 par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

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

[1] *Ils sont librement consultables à l'entrée de l'équipement*

complets de la société VM59500, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès la société VM59500.

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 VM59500. 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 particulières de vente et d'utilisation

Espace Aquatique

Cet espace comprend :

- Un bassin sportif de 25 x 33m (10 couloirs)
- Un bassin d'apprentissage et d'activités
- Un bassin enfant
- Une pataugeoire
- Un bassin Nordique avec 4 lignes de 25m.
- Un Pentagliss
- Un bassin balnéo intérieur et extérieur

L'espace aquatique propose aux usagers :

- De la billetterie individuelle
- De la billetterie groupe
- Des cartes 12 entrées
- Des tarifs familles
- L'Ecole de natation
- Du Bébés nageurs
- Des Abonnements PASS
- Des remises pour les CE

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 l'espace aquatique 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 3 ans, un tarif réduit est accordé aux enfants de moins de 15 ans, sur présentation d'un justificatif (carte d'identité, livret de famille).
Comme indiqué dans les conditions générales de vente, une tarification réduite est appliquée pour les résidents de la communauté d'Agglomération du Douaisis sur présentation d'un justificatif.
Les enfants de moins de 8 ans ou ne sachant pas nager doivent impérativement être accompagnés d'une personne majeure dans l'eau sur présentation d'une pièce d'identité.

2- Billetterie groupe

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

- Les scolaires
- Les centres de loisirs
- Les associations

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

3- Cartes 12 entrées

La carte de 12 entrées a une durée de validité de 6 mois à compter de la date de première utilisation. Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour.

4- Tarif famille

Sur la base de 2 adultes et de 2 enfants de moins de 18 ans, la famille pourra bénéficier d'un tarif spécifique. Pour tout enfant supplémentaire, la famille devra s'acquitter d'un droit d'entrée définit dans la grille tarifaire.

5- Abonnements PASS

Les abonnements PASS proposés sont les suivants : PASS Aquatique, avec engagement ou sans engagement, avec possibilité d'options supplémentaires. Les conditions générales de vente de ces PASS sont indiquées dans les contrats.

6- Ecole de natation

L'espace aquatique propose des inscriptions à l'école de natation pour les enfants (à l'année) et les adultes (à l'année ou au trimestre). Les modalités et conditions d'inscriptions sont décrites dans « le bulletin d'adhésion ».

7- Bébés nageurs

L'activité Bébés Nageurs est proposée sous forme de séance unitaire ou de carte de 10 entrées dont la validité est de 6 mois à compter de la date d'achat.
Afin de pouvoir accéder à l'activité, le bébé devra avoir reçu les vaccins obligatoires et être âgé de 6 mois minimum à moins de 4 ans.
L'entrée Bébés Nageurs comprend l'accès aux séances pour le bébé et deux accompagnateurs majeurs maximum. Le ou les accompagnateur(s) devront se munir d'un ticket « entrée accompagnateur » avant d'accéder aux bassins. Les séances se déroulent en période scolaire (hors jours fériés éventuels) et petites vacances uniquement.

8- Remise CE

Sur la base du convention conclue entre la société VM59500 et l'entreprise, une remise commerciale sera appliquée sur les tarifs grand public.

Espace Bien-être

Cet espace comprend pour la partie bien être un bassin balnéo intérieur extérieur, un frigidarium, un bain à remous, 2 saunas, 1 hammam, ainsi qu'une terrasse extérieure comprenant un sauna.
L'espace bien-être propose aux usagers :

- De la billetterie individuelle
- Des cartes 10 entrées
- Des entrée Duo
- Des Abonnements PASS

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 l'espace bien-être 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. L'accès est réservé aux personnes majeures. Un justificatif pourra être demandé
Les commandes de billets en prévente bénéficient de tarifs spéciaux. Seuls les comités d'entreprise ou assimilés sont concernés par ce type de tarifs.

2- Cartes 10 entrées

La carte de 10 entrées a une durée de validité de 6 mois à compter de la date de première utilisation. Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour.

3- Entrée Duo

L'entrée Duo permet à deux personnes majeures d'accéder à l'ensemble de l'espace bien-être, après s'être acquittées du droit d'entrée.

4- Abonnements PASS

Le abonnement PASS proposé est le suivant : PASS Aquatique. L'accès à l'espace bien-être peut être obtenu en s'acquittant du supplément OPTION Bien être. Les conditions générales de vente de ce PASS est indiquée dans les contrats.