

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AQUAPÔLE

La **Métropole du Grand Nancy** est un EPCI dont le siège social est établi: 22-24 Viaduc Kennedy - 54 035 NANCY Cedex - France.

N° de téléphone 03.83.91.83.91 – SIRET 245 400 676 00012.

Elle est désignée ci-après par le vocable << **le Vendeur** >>.

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent les ventes, par le Vendeur ou tout prestataire qu'il aura préalablement choisi, de l'ensemble des services de sa boutique en ligne. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles qui pourraient être appliquées sur les ventes sur site.

Conformément à l'article **1103 du Code civil français**, l'acheteur et le vendeur conviennent que le contrat de vente passé entre eux fait la loi des parties et devra être exécuté de bonne foi.

Article 1. - Définitions

Dans les présentes conditions générales de vente, les termes utilisés ont la signification suivante :

1.1. - Utilisateur désigne tout utilisateur qui navigue, prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une prestation ou un service proposé sur le site.

1.2. - Prestation ou service désigne toute prestation de services d'accès ou d'activités proposée sur le site.

1.3. – Site : désigne l'infrastructure développée par le vendeur.

1.4. - Aquapôle : Désigne l'ensemble des structures aquatiques et sportives concernées par les prestations vendues.

1.5. - Cycle de cours : Désigne une prestation de service structurée (comme les cours de natation) vendue pour une période et un calendrier définis.

Article 2. - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des commandes et des ventes de services conclues par le Vendeur avec un Utilisateur via la boutique en ligne.

Article 3. - Règlement Intérieur et Acceptation

Tout achat d'un titre d'accès sur le Site vaut **acceptation sans réserve** des présentes CGV **ET du respect Règlement Intérieur (RI)** affiché à l'entrée de l'établissement. Tout manquement

au Règlement Intérieur pourra entraîner l'exclusion de l'Utilisateur sans possibilité de remboursement ou d'indemnité.

Article 4. - Conditions d'Accès

4.1. Les conditions d'accès sont fixées au règlement intérieur des établissements.

4.2. Salles de sport / espaces détente : L'accès est strictement réservé aux personnes majeures.

Article 5. - Validité des Titres et Cartes d'Entrées

5.1. Durée générale : La durée de validité des titres d'accès est clairement indiquée sur le descriptif de la Prestation sur le Site et sur le titre lui-même.

5.2. Titres expirés : Tout titre d'accès non consommé ou expiré à l'échéance de sa validité est perdu et ne donne lieu à aucun report, prolongation ni remboursement.

5.3. Les Pass sont nominatifs, personnels et non cessibles, sauf mention contraire expresse.

5.4. Durées Spécifiques des Titres d'Accès

Produit	Durée de Validité	Point de Départ
Carte de 10 entrées	1 an de date à date	À compter de la première utilisation.
Pass Activité Natation (Cycles)	Durée du (ou des) cycle(s) concernés	En fonction de la catégorie du cycle choisi (se reporter à l'Article 9).
Pass Annuel	12 mois	À compter de la date du premier passage.
Pass Trimestriel	3 mois	À compter de la date du premier passage.
Pass Aquaforme 10/20/30	12 mois	À compter de la première utilisation.

Passée la date de validité, le pass est désactivé et ne peut plus être utilisé. Le pass ne peut donner lieu à aucune contrepartie monétaire ni faire l'objet d'un remboursement.

5.5. Entrées Unitaires

Les entrées unitaires et les Pass se présentent sous forme de e-ticket (QR code) ou de support magnétique chargé.

Le titre d'accès unitaire à un tarif plein n'est pas nominatif.

Article 6. - Arrêts Techniques et Fermetures

La durée de validité des différentes formules tient compte des éventuels arrêts techniques annuels et des jours de fermeture. Les suspensions pour raisons techniques ne donnent lieu à aucune prolongation de l'abonnement ni à aucune forme d'indemnisation.

Les horaires d'ouverture peuvent être modifiés par l'Aquapôle selon les périodes (vacances, période scolaires , jours fériés, périodes d'arrêts techniques...) ou lors d'évènements exceptionnels (examens , compétitions , manifestations sportives , autres...).

Article 7. - Tarifs

L'accès à l'établissement est subordonné au paiement d'un droit d'entrée.

Les tarifs sont déterminés par le Conseil de Métropole. Ils sont affichés à l'entrée de l'établissement et communiqués sur le site internet

Article 8. - Tarifs Réduits et Justificatifs

Les tarifs réduits proposés sont conditionnés à la **présentation d'un justificatif en cours de validité** à l'accueil de l'établissement, accompagné d'une pièce d'identité.

En l'absence de présentation du justificatif, l'accès pourra être refusé **ou subordonné au paiement du** tarif plein en vigueur.

Le personnel de caisse se réserve le droit de demander au détenteur d'un titre d'accès à tarif réduit de justifier de son identité et peut refuser l'accès à toute personne ne pouvant pas justifier de son identité ou bien ne correspondant pas au détenteur indiqué sur le titre.

Article 9. - Conditions Spécifiques aux Cycles de Cours de Natation

8.1. Caractère Indivisible et Incessible du Cycle

Chaque cycle de cours de natation est indivisible et est vendu pour des dates, et une période, définies. Toute absence ou non-utilisation d'une ou plusieurs séances n'entraîne aucun remboursement, report ou compensation.

8.2. Priorité de Reconduction

L'utilisateur ayant participé au 1er cycle ou 2^e cycle bénéficie d'une priorité de reconduction pour l'achat du cycle suivant, durant la période d'activité allant de septembre à juin (année scolaire en cours).

Article 10. - Commande

Le processus de commande est celui classiquement utilisé par la vente à distance sur Internet.

Pour passer une commande sur le site Internet, l'utilisateur doit créer un compte et s'y connecter à l'aide de ses identifiants. La création d'un compte est facile et se fait en quelques clics grâce à un formulaire permettant de recueillir certaines informations obligatoires (signalées par un astérisque). L'utilisateur s'engage à ne créer qu'un seul et unique compte.

Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel. Il peut être modifié par l'utilisateur à tout moment. Toute commande passée grâce à l'adresse mail de l'utilisateur et son mot de passe sera réputée avoir été effectuée par l'utilisateur et engagera en conséquence ce dernier.

NB : Il appartient à l'utilisateur d'informer immédiatement par écrit l'Aquapôle de toute utilisation de son adresse mail et de son mot de passe faite à son insu et dont il aurait connaissance. Il appartient également au utilisateur d'actualiser, à chaque fois que nécessaire, ses informations personnelles et notamment ses adresses électronique et postale.

Pour bénéficier de tarifs réservés aux résidents de la Métropole du Grand Nancy, l'utilisateur devra fournir une pièce d'identité et un justificatif de domicile. Les justificatifs fournis sont détruits suite à la validation du statut de résident par l'Aquapôle. Le statut de résident est valable une année à partir de la date de validation par l'Aquapôle et doit être renouvelé chaque année avec les mêmes documents pour continuer à bénéficier du statut de résident.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les coordonnées qu'il a communiquées lors de sa commande sont correctes, l'Aquapôle décline toute responsabilité en cas d'erreur de l'utilisateur. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne recevrait pas l'accusé de réception de sa commande, il lui appartient de le signaler au plus tôt.

La commande ne pourra être enregistrée que si un certain nombre d'informations personnelles obligatoires (signalées par un astérisque) sont saisies : nom/prénom, civilité, email.

La saisie de la commande se fait selon les instructions précisées en ligne.

La commande en ligne n'est effective qu'après la validation du paiement de l'utilisateur. Ce dernier reçoit alors un email d'accusé de réception de commande.

Article 11. - Prix

Les prix des services sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de l'achat.

Article 12. - Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande. Le paiement s'effectue par carte bancaire. Les transactions sont sécurisées.

Article 13. - Cagnotte Utilisateur

13.1. Définition et Fonctionnement

Sous réserve des dispositions réglementaires et tarifaires fixées par le Conseil de Métropole, la Cagnotte Utilisateur représente un crédit commercial immatériel non monétaire, rattaché au compte Utilisateur. Le solde initial est de zéro (0) euro et peut être crédité par le Vendeur (suite à des gestes commerciaux, remises ou compensations) selon des conditions spécifiques communiquées lors de l'attribution.

13.2. Validité

Le crédit porté à la Cagnotte est valable pour une durée de douze (12) mois à compter de sa date d'attribution sur le compte Utilisateur. Tout crédit non utilisé après ce délai est définitivement perdu.

13.3. Utilisation

La Cagnotte est personnelle, non cessible et non remboursable en espèces. Elle peut être utilisée comme moyen de paiement partiel ou total pour l'achat de prestations sur le Site.

Article 14. - Bons Cadeaux

13.1. Vente et Valeur

Le Vendeur propose à la vente des Bons Cadeaux dont le montant ou la valeur sont définis librement par l'utilisateur au moment de l'achat.

13.2. Activation et Validité

La validité du Bon Cadeau est fixée à six (6) mois et court à compter de sa date de première utilisation ou d'activation sur le Site ou à l'accueil. Passée la date de validité, le bon cadeau est désactivé et ne peut plus être utilisé. Un bon cadeau expiré ne peut donner lieu à aucune contrepartie monétaire ni faire l'objet d'un remboursement.

13.3. Conditions d'Usage

Le Bon Cadeau ne donne lieu à aucun rendu de monnaie et ne peut être échangé contre sa valeur monétaire. Les bons cadeaux s'utilisent pendant leur période de validité en une seule fois : à hauteur de la valeur faciale. Ils ne sont ni échangeables, ni modifiables, ni remboursables, sauf l'exercice du droit de rétractation.

Aucun bon cadeau ne peut donner lieu à une contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement, y compris le rendu de monnaie.

Le bon cadeau ne peut être ni revendu, ni porté au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire.

L'utilisation de tout bon cadeau est soumise à la présentation d'un bon imprimé ou en version électronique.

Article 15. - Mise à Disposition des Titres

La mise à disposition des titres d'accès est effectuée par voie électronique (e-mail) ou par un droit chargé sur le compte de l'utilisateur immédiatement après la validation du paiement en ligne.

Article 16. - Perte, Vol ou Détérioration du Titre d'Accès

L'utilisateur est seul responsable de la conservation de son titre. En cas de perte, de vol ou de détérioration du support, le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des frais de remplacement.

Article 17. - Droit de rétractation, remboursement, report

17.1 Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 1° et 12° du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'utilisateur renonce expressément à son droit de rétractation dès la première utilisation.

17.2 Report et remboursement

Les conditions de remboursement, d'avoir ou d'usage différé ou reporté des titres sont fixées par le règlement intérieur des établissements.

Article 18. - Garanties

Le Vendeur est tenu de la garantie légale de conformité et de celle relative aux vices cachés (Art. 1641 du Code Civil).

Article 19. - Responsabilités

La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet. Le Vendeur ne peut être tenu responsable des vols, pertes ou détériorations survenus dans l'enceinte de l'établissement (casiers, espaces divers au sein des établissements de l'Aquapôle), l'utilisateur étant seul responsable de ses affaires personnelles.

Article 20 - Force Majeure

L'exécution du contrat sera suspendue en cas de force majeure.

Article 21. - Litiges

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

Article 22. – Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, le vendeur, responsable des traitements, collecte et traite des données à caractère personnel concernant l'acheteur.

Les données personnelles collectées peuvent inclure notamment : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, données de facturation incluant l'horodatage des transactions.

Les données de paiement sont collectées et traitées pour permettre la transaction par le partenaire bancaire du vendeur.

Les données personnelles sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- la gestion du compte abonné de l'acheteur ;
- la facturation et le paiement ;
- la gestion de la relation client ;
- la traçabilité des transactions ;
- l'amélioration des services proposés.

Les traitements effectués reposent sur l'exécution du contrat conclu avec l'acheteur, l'obligation légale et, le cas échéant, son consentement.

Les données personnelles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et conformément aux obligations légales en vigueur.

Elles sont accessibles au service des sports, en charge de l'aquapôle de la Métropole du Grand Nancy ainsi qu'à notre prestataire en charge de l'édition – maintenance de la solution applicative ainsi qu'à tout tiers autorisé dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Le vendeur s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet des CGV,
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles il accède ainsi que ses prestataires,
- veiller à ce que les personnes autorisées à accéder aux données à caractère personnel en vertu des présentes CGV soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ou reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,

- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut
- informer les acheteurs conformément à l'obligation de transparence inscrite au RGPD, et ce, notamment via la politique de confidentialité.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, l'acheteur peut exercer ses droits en s'adressant à la déléguée à la protection des données du vendeur, joignable via ce formulaire :

<https://formulaires.demarches.g-ny.eu/protection-donnees-personnelles/exercice-de-vos-droits-informatique-et-liberte/>

Ou à l'adresse mail : cnil@grandnancy.eu

L'acheteur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, la Commission Informatique et liberté (www.cnil.fr).

Article 23. - Archivage Preuve

L'Aquapôle archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle dans la limite des durées d'utilité administrative applicables à ces documents.

Les registres informatisés seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties

Article 24. - Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par le vendeur.

Article 25. - Dispositions générales

Le présent contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les parties.

Les présentes conditions générales de vente pourront être modifiées par le Conseil de métropole. Le règlement intérieur des établissements prime sur les présentes conditions et il appartient à toute personne utilisateur du portail de vente en ligne d'en prendre préalablement connaissance.