

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2017-2018 ESPACE DE LIBERTE DU GRAND NARBONNE

I. VALIDITE des CARTES et TITRES D'ACCES

Toutes les cartes et abonnements ont une durée de validité limitée à 1 an, de date à date. La date de départ figure sur le ticket de caisse remis lors de l'achat. Ce ticket doit être conservé par le client. Un duplicata peut être demandé à l'accueil.

Aucune dérogation n'est faite à ce principe, autre que celles prévues aux dispositions particulières attachées à certaines prestations, et précisées expressément comme telles.

II. CONTROLE D'ACCES AUX ACTIVITES

Tous les clients doivent impérativement se soumettre aux contrôles d'accès aux activités en vigueur au sein de l'établissement (contrôle avant l'accès aux vestiaires et aux bassins, contrôle avant l'accès à chaque activité, contrôles inopinés, etc...), tels qu'imposés par l'établissement.

La non-présentation d'un titre d'accès valide, du dispositif de contrôle (ex : bracelet de la couleur appropriée) ou l'accès non-conforme à une activité constitue une fraude, et est sanctionnée comme telle. **Cette fraude peut entraîner l'exclusion temporaire ou définitive, sans donner lieu à aucun remboursement ou compensation. La sanction est prise sans préavis, dès lors que la fraude est constatée. Le cours concerné doit immédiatement être payé au tarif unitaire multiplié par 2, y compris pour un client déjà titulaire d'un abonnement. Si le client est titulaire d'une carte comprenant plusieurs cours, 2 cours sont alors débités sur cette carte.**

III. SUSPENSION D'UN ABONNEMENT PAR LE CLIENT

Les abonnements accès piscine (sans cours) d'une durée de 12 mois ou 120 heures tolèrent une possibilité de suspension de 3 mois consécutifs maximum, une seule fois, sur présentation d'un justificatif officiel (certificat médical, attestation d'employeur...). Aucune rétroactivité n'est pratiquée. Les abonnements d'une durée de 6 mois ou 30 heures tolèrent une possibilité de suspension de 1 mois maximum, une seule fois, sur présentation d'un justificatif valide, **sans rétroactivité.**

Les autres abonnements ne bénéficient d'aucun report ou possibilité de suspension.

Dans tous les cas, la période de suspension doit être continue, et ne peut-être morcelée, quelle que soit sa durée.

Pendant la période de suspension de l'abonnement, les éventuels prélèvements automatiques correspondant à la prestation complète sont maintenus, sans report ni suspension, et ce jusqu'à expiration complète de l'échéancier initial.

IV. REMBOURSEMENT D'UN ABONNEMENT OU D'UNE CARTE

Seuls les abonnements annuels, semestriels, ou de 120h peuvent faire l'objet d'un remboursement partiel, dans les conditions suivantes :

- Présentation d'un certificat médical attestant de l'inaptitude de l'abonné à bénéficier de sa prestation. **La date de prise d'effet est celle de présentation du certificat**, aucune rétroactivité n'étant appliquée.
- Déménagement de l'abonné au-delà de 50 km, sur justificatif. **La date de prise d'effet est celle de présentation du justificatif**, sans effet rétroactif.

Les modalités de remboursement sont :

- Moins de 25% de la prestation réalisée : 50% de la prestation remboursée
- Jusqu'à 50% de la prestation réalisée : 35% de la prestation remboursée
- Jusqu'à 75% de la prestation réalisée : 10% de la prestation remboursée
- Au-delà de 75% de la prestation réalisée : aucun remboursement.

Cas particulier du décès de l'abonné : remboursement aux ayant droits, au prorata non utilisé, à la date de décès (sur justificatifs)

V. ASSURANCE ANNULATION

Les abonnés ont la possibilité de souscrire une « assurance annulation », leur permettant de bénéficier d'un remboursement au prorata réel de la période non utilisée, sans justification. L'assurance doit être souscrite au moment de l'abonnement.

- Assurance « abonnement 6 mois » : 25 €
- Assurance « abonnement 12 mois » ou carte 120h : 40 €

La date de prise d'effet de l'annulation de l'abonnement est dans tous les cas la date d'information écrite parvenue à la Régie d'Exploitation (courrier, ou mail).

VI. UTILISATION DES ABONNEMENTS ANNUELS

Les abonnements annuels sont **nominatifs**, et donc établis au seul titulaire de la carte qui ne peut ni la céder, ni la prêter, ni la vendre.

Toute dérogation à cette règle se traduit par l'annulation immédiate de la carte, sans possibilité de remboursement, report ou dédommagement. Les contrôles sont exercés de façon inopinée par les membres du personnel ou par toute personne mandatée à cet effet par la Direction de l'établissement.

L'abonné doit présenter sa carte au système informatique de contrôle d'accès avant d'entrer dans les vestiaires. Le passage par les tripodes de contrôle est obligatoire. Tout autre moyen d'accès est assimilé à une fraude, conformément à l'article II ci-dessus.

VII. UTILISATION DES CARTES HORAIRES

Les cartes horaires ne sont pas nominatives. Une carte peut-être prêtée ou transférée à un autre usager. **L'accès n'est possible que pour un utilisateur à chaque fois.** La même carte peut être utilisée plusieurs fois dans la même journée. Les cartes sont rechargeables à volonté.

La perte ou le vol d'une carte impose son remplacement (5 €). Le temps non utilisé est reporté sur la nouvelle carte, à partir des éléments figurant sur le compte informatique du client associé à cette carte, la date de signalement de la perte ou du vol n'étant pas prise en compte pour justifier du temps restant.

Le client doit présenter sa carte au système informatique de contrôle d'accès avant d'entrer dans les vestiaires. Le passage par les tripodes de contrôle est obligatoire. Tout autre moyen d'accès est assimilé à une fraude, conformément à l'article II ci-dessus.

Cas particulier des cartes horaires :

Chaque client bénéficie de 10 minutes offertes lors de chaque passage, prenant en compte un temps de déshabillage. Les cours ont une durée de 45 minutes, installation des matériels incluse.

L'horloge est décomptée à partir du passage au tripode d'accès avant les vestiaires. Elle est stoppée en « débadgeant » à la sortie des vestiaires sur le module électronique situé à côté des caisses à l'accueil.

Chaque client est donc tenu de stopper son horloge par le biais de ce module, au risque de voir sa carte totalement débitée... Les éventuels recours liés à un oubli sont examinés à discrétion, et au cas par cas. **Il est strictement interdit de débadger plus d'une carte à la fois pour le même client. Chaque client qui sort des vestiaires doit nécessairement être porteur de sa carte avant de débadger pour stopper son décompte de temps.** Toute autre utilisation est assimilée à une fraude.

L'absence d'utilisation de la carte horaire dans les termes prévus est assimilée à une fraude et est sanctionnée comme telle (cf Article II ci-dessus).

Les cartes horaires « activités » peuvent être utilisées pour des accès « simples » en piscine, sans contrepartie financière ou dédommagement, dans les mêmes règles de fonctionnement.

CARTES HORAIRES COURS et AQUAFITNESS: aucun report d'heures ne pourra être effectué sur l'année suivante.

VIII. RESERVATION DES COURS « AVEC MATERIEL TECHNIQUE » (BIKE, POLE, JUMP...).

Seuls ces cours nécessitent une réservation préalable, imposée par le nombre limité d'appareils.

Les réservations sont prises **avec une limite de 5 cours** réservés au préalable par le client, **sur une période limitée à 1 mois.** La prise de nouvelles réservations peut s'effectuer au fur et à mesure des cours pris.

Un cours réservé peut-être annulé avec un préavis de 24h (annulation par téléphone ou mail). Les cours n'ayant pas fait l'objet d'une annulation dans le délai requis sont comptabilisés, sans dérogation aucune.

Une liste d'attente est constituée systématiquement. Les clients figurant sur cette liste sont contactés par le service accueil en cas de disponibilité d'un ou plusieurs cours, si possible 24h à l'avance, sans obligation pour le client d'accepter le cours ainsi proposé. L'accord du client vaut alors néanmoins pour acceptation du cours proposé, celui-ci étant alors comptabilisé, même en l'absence du client au jour et à l'horaire prévu.

IX. ANNULATION D'UN COURS PAR L'ETABLISSEMENT

En cas d'annulation d'un cours par l'établissement, et alors que ce cours a commencé, le client est re-crédité du cours annulé sur sa carte. Cette disposition ne s'applique qu'aux clients titulaires d'une carte de x cours ou x heures, et ne s'applique donc pas aux abonnés annuels.

Pour les abonnés annuels, en cas de suspension de l'activité d'une durée supérieure à 3 jours consécutifs (hors les 2 vidanges annuelles obligatoires), les jours annulés sont reportés sur la carte (durée prolongée du nombre de jours fermés).

X. VACANCES SCOLAIRES

Le programme des cours est allégé pendant les périodes de vacances scolaires (zone C). Ce programme est communiqué aux clients 15 jours minimum avant chaque période de vacances. Les clients abonnés ne peuvent se prévaloir d'une impossibilité d'assister à ces cours pour exiger un remboursement ou une compensation quelconque.

Une copie des présentes dispositions est disponible sur simple demande
par mail, ou téléchargeable sur le site www.espaceliberte.com