



Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU)

PISCINE COUVERTE DE VILLAGE-NEUF ET CENTRE NAUTIQUE PIERRE DE COUBERTIN ST-LOUIS

Sommaire

- I. PREAMBULE (p. 2)
- II. ACCES ET HORAIRE D'OUVERTURE (p. 3)
- III. TARIFS ET PAIEMENTS (p. 3 à 5)
 - A. Tarifs
 - B. Moyens de paiement
 - C. Supports
 - D. Achats en ligne
- IV. RECOMMANDATIONS : HYGIENE, SANTE ET SECURITE (p. 5 à 6)
- V. L'ESPACE PISCINE (p. 6 à 10)
 - A. Généralités
 - B. Entrées individuelles
 - C. Cartes 10 et 20 entrées
 - D. Cartes horaires de 10h
 - E. Abonnements
 - F. Facturation et paiement différé
 - G. Billets comités d'entreprise
 - H. Billets bleus
- VI. L'ESPACE FORME DE LA PISCINE COUVERTE (p. 10 à 12)
 - A. Généralités
 - B. Entrées individuelles
 - C. Cartes 10 et 20 entrées
 - D. Abonnements



- VII. LES ANIMATIONS AQUATIQUES (p. 12 à 13)
 - A. Généralités
 - B. Fonctionnement des activités au forfait
 - C. Fonctionnement des activités à la séance
- VIII. LES EVENEMENTS ET MANIFESTATIONS (p. 13)
- IX. PARTICULARITES : ASSOCIATIONS, GROUPES, SCOLAIRES, ACM (p 14)
 - A. Les associations, groupes et scolaires
 - B. Les accueils et centres de mineurs (ACM)
- X. ASSURANCES (p. 14)
- XI. RECLAMATIONS ET DEMANDE DE REMBOURSEMENTS (p. 14 à 15)
- XII. LOIS INFORMATIQUES ET DES LIBERTES (p. 15 à 16)



I. PRÉAMBULE

Les présentes CGVU régissent les ventes de droits d'entrée (abonnements, entrées, produits de la piscine couverte de Saint-Louis Agglomération, située 77 rue de Michelfelden à VILLAGE-NEUF (☎03.89.67.13.41 / ✉ piscine.couverte@agglo-saint-louis.fr) et du centre nautique Pierre de Coubertin situé 4 rue Saint-Exupéry 68300 SAINT-LOUIS. (☎03.89.67.11.21 / ✉ centrenautique.sl@agglo-saint-louis.fr)

Les CGVU font l'objet d'un affichage à l'entrée des établissements et sont disponibles sur le site internet de Saint-Louis Agglomération. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. Leur application entre alors en vigueur à compter de leur affichage.

Avant tout achat l'utilisateur atteste :

- Avoir pris connaissance du règlement intérieur de la piscine qu'il fréquente ;
- Avoir pris connaissance des conditions générales de vente et d'utilisation ;
- Que la/les personne(s) à charge ou lui-même ne présentent pas de contre-indication à la pratique d'une activité aquatique ou de remise en forme ;
- Que la/les personne(s) à charge ou lui-même sont couverts par une assurance responsabilité civile ;
- Avoir pris connaissance des horaires et conditions d'accès.

II. ACCES - HORAIRES D'OUVERTURE

Les horaires et jours d'ouverture sont affichés à l'entrée de l'établissement.

Ils sont consultables sur le site internet <https://www.agglo-saint-louis.fr/fr/sports-culture-tourisme/sports>

Ils varient selon les périodes de l'année.

La fermeture des caisses se fait 45 minutes avant la fermeture des établissements.

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées, l'utilisateur devra dans un premier temps se présenter à l'accueil. Aucune vente ne pourra s'opérer par d'autre personne que le personnel de caisse (sauf pour la vente en ligne). La Direction décline toute responsabilité quant aux droits d'entrée acquis par les usagers en dehors de ce cadre. Aucune réclamation ne sera jugée recevable les concernant.

Les usagers devront respecter les différents règlements intérieurs en vigueur au sein des établissements, sous peine de se voir refuser l'accès à l'équipement. L'exclusion de l'établissement pour inobservation d'un Règlement Intérieur ne donne pas droit à remboursement.

S'agissant d'un équipement public, une partie ou la totalité des installations pourra être temporairement inaccessible notamment en cas de manifestation spécifique telle qu'une compétition. Les usagers seront informés de ces différentes fermetures par voie d'affichage et sur le site internet.

Dans certaines circonstances (orages, fort vent, fortes pluies, dysfonctionnement technique etc.), la direction se réserve le droit de fermer l'établissement ou certaines zones d'activités ou de modifier les horaires sans préavis, sans donner droit à remboursement.



III. TARIFS ET PAIEMENTS

A. TARIFS

Les tarifs s'entendent en euros et toutes taxes comprises et sont fixés par le Conseil de Communauté. Saint-Louis Agglomération se réserve néanmoins le droit de les modifier à tout moment et sans préavis. Leur application entrera alors en vigueur à compter de leur affichage. Toute modification s'applique aux ventes conclus postérieurement à la date de la délibération.

Ils sont affichés à l'entrée des équipements ainsi que sur le site internet.

Sur l'ensemble des produits, des tarifs réduits sont accordés sous la mention « tarif réduit » uniquement sur présentation d'un justificatif.

Les tarifs réduits sont accordés aux étudiants, enfants, seniors de plus de 62 ans, personnes en situation de handicap, policiers, militaires, pompiers, gendarmes, maîtres-nageurs sauveteurs, agents de Saint-Louis Agglomération et communes membres, familles nombreuses.

À défaut de présentation du justificatif demandé, l'utilisateur ne pourra se prévaloir du bénéfice du tarif réduit.

La carte famille est délivrée sur présentation d'un livret de famille ou tout autre document permettant d'attester que les différents souscripteurs résident à la même adresse.

En cas de constatation de fraude sur l'éligibilité au tarif réduit, l'accès pourra être refusé au fraudeur et aucun remboursement ne sera effectué.

B. MOYENS DE PAIEMENT

Les piscines acceptent les paiements en espèces, cartes bancaires et paiement sur internet via la plateforme dédiée aux piscines de Saint-Louis Agglomération.

Concernant le paiement en espèces, les agents d'accueil pourront refuser un paiement en espèces dans les cas suivants :

- Si le nombre de pièces utilisées par le consommateur pour un paiement est supérieur à 50 € (*Règlement (CE) n° 974/98 du Conseil du 3 mai 1998 concernant l'introduction de l'euro*)
- S'ils n'ont pas de monnaie suffisante pour rendre la monnaie. C'est le consommateur qui doit faire l'appoint, (*code monétaire et financier*)
- Si la pièce ou le billet est trop abîmé ou lui semble suspect, (*code monétaire et financier*)
- S'il s'agit de pièces ou de billets retirés de la circulation, (*code monétaire et financier*)
- Si la pièce ou le billet est libellé en devise autre qu'en euro (€).

Concernant les achats sur internet, l'achat est validé uniquement après paiement. Un mail est automatiquement envoyé pour confirmer la réservation.

C. SUPPORTS

Pour certains achats, l'utilisateur se voit remettre un support électronique (type carte RFID).

Le support (carte ou bracelet) est la propriété de Saint-Louis Agglomération dans la mesure où ce dernier n'est pas facturé à l'utilisateur.

Le support est rechargeable, il est demandé à l'utilisateur de ne pas le jeter et de le remettre aux agents d'accueil s'il ne souhaite plus le recharger.



En cas de perte ou de détérioration, l'ancien support sera interdit par un agent d'accueil.

Pour d'autres achats, aucun support électronique ne sera délivré mais un ticket code barre à scanner au contrôle d'accès piscine. Ce ticket code barre sera délivré soit par un agent d'accueil après paiement sur place, soit envoyé directement par mail à l'acheteur après validation de son paiement sur la plateforme d'achat en ligne dédiée aux piscines de Saint-Louis Agglomération.

En cas d'imprévu d'ordre technique empêchant l'encodage et l'utilisation des badges électroniques ou ticket code barre les agents d'accueil délivreront un reçu manuscrit édité via un carnet à souche.

D. ACHATS EN LIGNE

L'achat des articles en ligne se fera uniquement sur le site de réservation dédié : https://piscines.agglo-saint-louis.fr/ELISATH_RESERVATION_WEB/FR/PAGE_VA_VenteArticles.php

Les usagers qui achètent en ligne des produits nécessitant l'encodage d'un badge devront présenter aux agents d'accueil le mail de confirmation de commande qui est généré automatiquement après validation du paiement sur la plateforme en ligne.

Après vérification, les agents d'accueil encodent le badge correspondant à l'article acheté.

Pour tous les achats avec génération d'un billet électronique (code barre), l'utilisateur pourra scanner son billet directement au contrôle d'accès (tripode).

Aucun support d'accès ne sera délivré par le personnel d'accueil sans présentation du mail de confirmation de la part de l'utilisateur.

IV. RECOMMANDATIONS HYGIENE, SANTE ET SECURITE

Saint-Louis Agglomération attire l'attention des usagers sur le fait que les activités et services proposés peuvent comporter des risques notamment l'aquagym, l'aqua bike, le sauna, le bain vapeur, la nage rapide ou de longue durée. 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). Il est recommandé de consulter votre médecin avant de pratiquer une activité sportive.

Note importante : un certificat médical de moins d'un an est exigé pour toute adhésion aux animations aquatiques semestrielles (aqua bike, aqua-jogging, etc.)

Saint-Louis Agglomération 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.

Les enfants de moins de 10 ans doivent impérativement être accompagnés d'une personne d'au moins 18 ans révolus, en tenue de bain et ayant acquitté son droit d'entrée. L'accompagnant est seul responsable des enfants qu'il encadre.

L'adulte responsable a une obligation de surveillance constante et doit donc rester en permanence à proximité des enfants qu'il encadre.



V. L'ESPACE PISCINE

A. GENERALITES

Les personnes souhaitant avoir accès à l'espace piscine doivent s'acquitter du droit d'entrée sur place à l'accueil de l'établissement ou sur le site dédié à l'achat de billetterie en ligne.

Les entrées espace piscine permettent d'accéder à toute ou partie des bassins selon le jour ou l'horaire (les horaires d'ouvertures propres à chaque bassin sont affichés à l'entrée des piscines et sur le site internet).

Les horaires d'ouvertures des bassins varient en fonction de la période (période scolaire, petites vacances scolaires, grandes vacances).

A la piscine couverte, les entrées « espace forme + piscine » donnent accès aux vestiaires de l'espace forme, à l'espace forme ainsi qu'à l'espace piscine selon les horaires d'ouverture des différents espaces.

L'entrée est gratuite pour les enfants de 0 à 24 mois. Toutefois, un ticket d'entrée devra être généré en caisse afin de comptabiliser ces usagers dans la FMI (Fréquentation Maximale Instantanée).

B. ENTREES INDIVIDUELLES

Chaque entrée est individuelle et ne donne accès à l'espace aquatique qu'à une seule personne à la fois. Toute sortie est définitive.

Les entrées individuelles ne donnent lieu à aucun remboursement et sont valables uniquement pour le jour réservé. L'achat et la réservation peuvent se faire jusqu'à 30 jours avant la date réservée.

Il est proposé un article « ticket soirée » uniquement au centre nautique Pierre de Coubertin. Cet article est utilisable seulement à partir de 17h00, du lundi au dimanche, pendant toute la période d'ouverture de l'établissement.

L'article est utilisable uniquement dans l'équipement ou il a été acheté.

C. CARTES 10 ET 20 ENTREES

Les cartes de 10 et 20 entrées disposent d'une durée de validité de 2 ans à compter de la date d'achat. Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour par la même personne. La carte est nominative à l'achat et le titulaire ne peut en donner l'usage à toute autre personne.

Lorsque la date de validité du produit est dépassée et que le solde n'est pas nul, le solde sera définitivement perdu.

L'article est utilisable uniquement dans l'équipement ou il a été acheté.

A partir du 01/01/2022, les achats et rechargements de ces articles ne seront plus possible.

L'utilisateur peut avoir connaissance du solde de son produit en entrant lorsqu'il insère le support dans la borne d'accès ou à tout moment auprès du personnel de caisse.



D. CARTES HORAIRE DE 10 HEURES

La carte de 10 heures à une durée de validité de 1 an à compter de la date d'achat. Plusieurs passages peuvent se faire le même jour. La carte est nominative et ne peut être cédée.

L'utilisateur, en possession d'une carte 10 heures, accède directement à l'espace piscine en présentant sa carte au tripode.

Lorsque la date de validité du produit est dépassée et que le solde n'est pas nul, le solde est définitivement perdu.

L'utilisateur peut avoir connaissance du solde de son produit en entrant lorsqu'il appose le support sur la borne d'accès ou en s'adressant au personnel de caisse.

Les systèmes de carte et de contrôle d'accès mesurent la durée de présence dans l'espace (à la minute) entre les bornes d'entrée et de sortie, temps de vestiaire et de douche inclus.

Le temps minimal d'utilisation de l'espace est de 45 minutes.

La carte 10 heures n'autorise plus l'entrée si son solde est inférieur ou égal à 45 minutes. En deçà de ce crédit minimum, l'utilisateur peut recharger sa carte, les heures restantes seront cumulées et la validité sera prolongée d'un an.

Si l'utilisateur reste plus longtemps que le solde de temps disponible sur la carte, le temps de dépassement sera décompté au moment du rechargement.

Lors de chaque badgeage sur la borne de sortie, l'utilisateur se verra recrediter automatiquement un temps dit « de vestiaire » de 15 minutes.

Si l'utilisateur omet de débadger en sortant des vestiaires un débit de 2 heures sera automatiquement prélevé sur la carte.

L'article est utilisable uniquement dans l'équipement ou il a été acheté.

E. ABONNEMENTS

Les piscines proposent des abonnements annuels valables 1 an de date à date.

La durée de validité débute à compter de la date d'achat. Les indisponibilités de l'équipement (fermetures techniques, compétition...) ne donnent pas droit à une prolongation de l'abonnement, ou à aucune indemnité sous quelque forme de ce soit.

L'abonnement est nominatif et ne peut être cédé.

Les abonnements annuels sont valables à la piscine couverte de Village-Neuf et au Centre Nautique Pierre de Coubertin.

F. FACTURATION ET PAIEMENT DIFFERE

Les structures d'accueil collectif de mineurs (ACM) type ALSH peuvent s'acquitter du droit d'entrée directement à l'accueil de la piscine.



Elles peuvent également demander une facturation différée, dans ce cas-là un formulaire spécifique à cette catégorie d'utilisateur est disponible sur demande à l'accueil de la piscine ou auprès de la direction. Les responsables du groupe d'ACM devront remplir ce formulaire au préalable de leur venue et le remettre à un agent d'accueil avant d'entrer aux vestiaires.

L'accueil de ces groupes fait l'objet d'une réglementation spécifique.

Le tarif en vigueur sera appliqué pour chaque enfant, quel que soit l'âge.

La facturation sera établie sur la base du nombre de places réservées initialement. Toute annulation/modification à moins de 24h sera facturée selon la réservation initiale.

Dans le cas où un plus grand nombre d'effectifs serait présent le jour même, le responsable d'équipement se réserve le droit d'autoriser ou non l'accès au groupe. En cas d'acceptation, la facturation sera réajustée.

G. BILLETTERIE COMITES D'ENTREPRISE

Les abonnements et entrées pour les Comités d'Entreprise peuvent être commandés et retirés à l'accueil de l'établissement. Ils seront remis sur production du justificatif et contre paiement.

H. BILLETS BLEUS

Les billets bleus sont vendus par la société Distribus.

Les usagers pourront acquérir ce billet bleu par plusieurs moyens :

- Directement dans le bus, sur le site internet Distribus ;
- Aux automates du Tram 3 (arrêts Soleil et Saint-Louis gare) ;
- À l'accueil du centre nautique Pierre de Coubertin de Saint-Louis.

Le billet bleu comprend : 1 trajet aller en bus ou en tram, 1 entrée au centre nautique, 1 trajet retour en bus ou en tram.

Le trajet aller et l'entrée piscine doivent se faire au maximum 4 heures après l'achat du billet bleu.

Les billets bleus ne sont valables qu'au Centre Nautique Pierre de Coubertin de Saint-Louis.

Tout accès à l'établissement se fera sur présentation du billet bleu aux agents d'accueil

VI. L'ESPACE FORME DE LA PISCINE COUVERTE

A. GENERALITES

Les personnes souhaitant avoir accès à l'espace forme doivent s'acquitter du droit d'entrée sur place à l'entrée du site ou via la plateforme de réservation en ligne.

L'acquittement du droit d'entrée permet d'accéder soit :

- Uniquement à l'espace forme
- A l'espace aquatique de Village-Neuf et à l'espace forme (pour les formules « formes + piscine »)



Les articles « espace forme » permettent d'accéder uniquement à l'espace forme et aux vestiaires qui lui sont dédiées.

Les articles « formes + piscine » permettent d'accéder à l'espace forme et à l'espace piscine de Village-Neuf. L'accès à l'espace piscine se fera depuis l'escalier qui descend directement de l'espace forme vers les bassins.

La porte d'accès aux bassins sera déverrouillée par un agent d'accueil après que l'utilisateur ai utilisé l'interphone qui relie la porte à l'accueil.

Tout usager de l'espace forme se présentera à l'accueil de la piscine afin de s'annoncer et, le cas échéant, de s'acquitter du droit d'entrée.

A la demande de l'utilisateur, l'agent d'accueil lui remettra une serviette spécifique à l'espace forme. La mise à disposition de cette serviette est consentie à titre gratuit, elle devra être rendue à l'accueil lors du départ de l'utilisateur.

L'accès à l'espace forme se fera par présentation de la carte remise par l'agent d'accueil. L'utilisateur présentera cette carte sur le boîtier devant la porte de l'espace forme pour accéder au vestiaire forme, idem coté sortie.

L'espace forme est réservé aux personnes de plus de 18 ans révolus.

L'application du règlement intérieur de l'établissement se fera également dans l'ensemble de cet espace.

B. ENTREES INDIVIDUELLES

Chaque entrée est individuelle et ne donne accès à l'espace bien être qu'à une seule personne à la fois.

Les entrées individuelles ne donnent lieu à aucun remboursement.

C. CARTES 10 ENTREES ET 20 ENTREES

Les cartes de 10 et 20 entrées disposent d'une durée de validité de 2 ans à compter de la date d'achat. Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour par la même personne. La carte est nominative à l'achat et le titulaire ne peut en donner l'usage à toute autre personne.

Lorsque la date de validité du produit est dépassée et que le solde n'est pas nul, le solde sera définitivement perdu.

L'utilisateur peut avoir connaissance du solde de son produit à tout moment auprès du personnel de caisse.

D. ABONNEMENTS

La piscine couverte de Village-Neuf propose des abonnements annuels espace forme valables 1 an de date à date.

La durée de validité débute à compter de la date d'achat. Les indisponibilités de l'équipement (fermetures techniques, compétition...) ne donnent pas droit à une prolongation de l'abonnement, ou à aucune indemnité sous quelque forme de ce soit.



L'abonnement est nominatif et ne peut être cédé.

Les abonnements annuels espace forme sont valables à la piscine couverte de Village-Neuf uniquement, à l'exception de l'abonnement annuel « espace forme + piscines » qui permet également l'accès au Centre Nautique Pierre de Coubertin.

VII. LES ANIMATIONS AQUATIQUES

A. GENERALITES

Les séances d'animations sont à régler à l'accueil de la piscine ou sur la plateforme d'achat en ligne. Elles ne sont valables que pour le(s) jour(s) et la(les) séances réservées par l'utilisateur.

Les activités aquatiques se font sur inscription ne donnent accès qu'aux cours réservés (jour et heure). Ces cours sont organisés en période scolaire (calendrier des primaires de la zone), hors fermeture technique, jours fériés, petites vacances et saison estivale.

L'achat d'un produit « activité aquatique » ne comprend pas l'entrée piscine, l'utilisateur devra s'acquitter du droit d'entrée en entrant dans l'établissement.

Les articles « activité aquatique + piscine » comprennent l'accès à l'espace piscine uniquement aux jours et horaires de l'activité. Si l'espace piscine reste ouvert après le cours, l'utilisateur pourra continuer de bénéficier de l'accès aux bassins.

Pour se présenter en cours, une contremarque sera remise à l'utilisateur qui à son tour la remettra en main propre au personnel en charge de l'activité.

L'accès aux activités n'est autorisé que 15 minutes avant le début des cours.

B. FONCTIONNEMENT DES ACTIVITES AU FORFAIT SEMESTRIEL SUR INSCRIPTION

Les inscriptions aux activités aquatiques ne sont, par principe, ni échangeables ni remboursables.

La durée de la période semestrielle est déterminée par le calendrier et non pas par le nombre de séances proposées. La période sera annoncée lors de l'inscription.

L'abonnement est nominatif et ne peut être cédé.

C. FONCTIONNEMENT DES ANIMATIONS A LA SEANCE

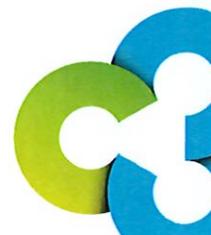
Les réservations à la séance ne sont, par principe, ni échangeables ni remboursables.

En cas d'annulation de la part de l'utilisateur :

- Si celle-ci intervient plus de 12h avant l'horaire du cours prévu, la séance pourra être reportée sans pénalité et sous réserve qu'une autre place soit disponible.
- Si celle-ci intervient moins de 12h avant l'horaire du cours prévu, la séance sera débitée et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement ou compensation.

Les effectifs des cours sont limités en fonction du matériel disponible et de l'espace aquatique.

Les produits à la séance sont valables uniquement pour la séance réservée.



VIII. LES EVENEMENTS ET MANIFESTATIONS

Les tarifs disposants de la mention « découverte » ou « évènement » ne seront applicables uniquement ponctuellement sur décision de Saint-Louis Agglomération.

La mise en place d'animations et manifestations spécifique fera l'objet d'une communication dédiée sur le site internet et/ou en affichage physique sur site.

IX. PARTICULARITES : ASSOCIATIONS, GROUPES, SCOLAIRES, ACM

A. LES ASSOCIATIONS, GROUPES ET SCOLAIRES

Les associations, groupes et scolaires doivent faire une demande par courrier adressé au responsable d'équipement chaque année pour le choix de leurs créneaux et peuvent être soumis à une délibération ou un arbitrage de la part du responsable d'établissement.

En l'absence de demande les créneaux acquis précédemment pourront être réattribués à d'autres demandeurs.

Les demandes d'occupations ponctuelles devront également être adressées par courrier au responsable d'équipement, Après analyse, un courrier réponse sera établi par Saint-Louis Agglomération.

Les associations, groupes et scolaires sont soumises à la grille tarifaire en vigueur qui est révisable à tout moment par le conseil communautaire.

Ils ont obligation de respecter le règlement intérieur ainsi que le Plan d'organisation de la surveillance et des secours (POSS) de l'établissement fréquenté.

Les modalités de mise à disposition des équipements sont fixées par convention.

B. LES ACCUEILS ET CENTRES DE MINEURS (ACM)

Les accueils et centres de mineurs font une demande au responsable d'établissement pour leur venue aux différentes dates choisies.

Ils sont soumis à la grille tarifaire en vigueur qui est révisable à tout moment par le conseil communautaire.

Ils respectent la réglementation en vigueur pour l'accueil des mineurs et leur encadrement mais également le règlement intérieur ainsi que le Plan d'organisation de la surveillance et des secours (POSS) de l'établissement fréquenté.

X. ASSURANCES

Les établissements de bain de Saint-Louis Agglomération sont assurés pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle de son personnel et de son encadrement. Sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas d'accident résultant de l'inobservation des consignes de sécurité telles que précisées dans les Règlements Intérieurs des différents espaces, ou de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel.

Les vestiaires ne font pas l'objet de surveillance particulière ; l'utilisateur ne peut y laisser ses affaires personnelles et doit utiliser les casiers prévus à cet effet.



Les associations utilisatrices des équipements doivent obligatoirement disposer d'une assurance couvrant le risque locatif.

XI. RECLAMATIONS ET DEMANDES DE REMBOURSEMENT

Toute réclamation devra être formulée par écrit (mail ou courrier).

Les demandes de remboursements se feront par demande écrite, accompagnée d'un justificatif d'achat ainsi qu'un RIB et d'un document justificatif (certificat médical ou preuve de déménagement.)

Le remboursement ne pourra être accordé que pour 3 motifs spécifiques :

- Raison médicale : sous présentation d'un certificat médical de contre-indication définitive à l'activité concernée.
- Déménagement à plus de 50 km : Sous présentation d'un justificatif de domicile
- Erreur d'encaissement de l'agent d'accueil.

Les remboursements sont possibles pour les achats d'abonnements annuels, cartes d'entrées multiples et pour les forfaits animations : le remboursement se fera au prorata du solde restant avant échéance de l'abonnement ou de la carte.

Des prorogations d'abonnements sont possibles pour raison médicale uniquement : sous présentation d'un certificat médical de contre-indication temporaire à l'activité.

Aucun remboursement ne sera accordé suite à l'achat d'entrée(s) individuelle(s).
Aucun remboursement ne sera accordé suite à une exclusion temporaire ou définitive.

Saint-Louis Agglomération pourra, par décision de son Président, autorisé des remboursements ou des prorogations d'abonnements liés à des fermetures prolongées et non programmées de l'équipement.

XII. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES - RGPD

Les informations recueillies sur le site de réservation ou dans le logiciel de caisse sont enregistrées dans un fichier informatisé par Saint-Louis Agglomération.

Les données collectées seront communiquées au seul destinataire suivant : *Saint-Louis Agglomération*.

Les données sont conservées pendant deux ans. Conformément à la loi informatique et libertés de 1978 modifiée et au Règlement européen sur la protection des données du 14 avril 2016 (RGPD 2016/679), l'utilisateur pourra accéder aux données le concernant, les rectifier, s'opposer à leur traitement, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de ses données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données, l'utilisateur pourra contacter le délégué à la protection des données de Saint-Louis Agglomération à l'adresse suivante : dpo@agglo-saint-louis.fr.

Saint-Louis Agglomération se réserve le droit de communiquer par mail ou texto concernant les activités de l'établissement (message d'information, annulation de cours, changement de créneaux, etc.). Les usagers sont également informés de l'état de leurs achats et des réservations effectuées.



En fonction du choix émis lors de la création du compte usager, l'utilisateur est susceptible de recevoir des newsletters. Tout usager ne le souhaitant pas peut, à tout moment, se désinscrire de lui-même via la lettre d'information ou en faire la demande au responsable du traitement des données.

En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Fait à Saint-Louis, le 30 juin 2023

Le Président,



Jean-Marc DEICHTMANN

