

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Piscines en régie de la Communauté urbaine Caen la mer

(Applicables au 1^{er} septembre 2026)

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	4
ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D’APPLICATION.....	4
ARTICLE 2 – DÉFINITIONS.....	4
ARTICLE 3 – ACCEPTATION DES CGV ET DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR	5
ARTICLE 4 – ACCEPTATION DES CGV ET DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR	5
4.1. Canaux d’achat	5
4.2. Paiement intégral à la commande	5
4.3. Défaillance du système de billetterie.....	5
4.4. Compte usager (vente en ligne)	6
ARTICLE 5 – CONDITIONS D’ACCÈS	6
ARTICLE 6 – TARIFS APPLICABLES	6
6.1. Délibération tarifaire et affichage	6
6.2. Catégories tarifaires	6
6.3. Non-cumul des réductions	7
ARTICLE 7 – JUSTIFICATIFS DES TARIFS RÉDUITS	7
ARTICLE 8 – CARACTÉRISTIQUES ET DUREE DE VALIDITÉ DES PRESTATIONS.....	7
8.1. Ticket unitaire (entrée individuelle)	8
8.2. Entrée Famille.....	8
8.3. Carnet de 10 entrées chargé sur badge d’accès	8
8.4. Abonnement trimestriel et abonnement annuel.....	8
8.5. Leçons individuelles de natation	8
8.6. Leçons collectives de natation	8
8.7. Animations aqua fitness	9
8.8. Location d’aquabike	9
8.9. Location de lignes d’eau	9
8.10. Forfaits de location de bassin pour compétitions officielles.....	9
8.11. Mise à disposition d’un éducateur	10
8.12. Location de salle de réunion	10
8.13. Produits accessoires (divers)	10
8.14. Prestations spécifiques et accueil des groupes.....	11
ARTICLE 9 – MOYENS DE PAIEMENT	11
9.1. À l’accueil des Établissements.....	11

9.2. Sur le site de vente en ligne	11
9.3. Émission des titres et facturation.....	11
ARTICLE 10 – VENTE EN LIGNE – DROIT DE RÉTRACTATION	12
ARTICLE 11 – ARRÊTS TECHNIQUES, FERMETURES ET MODIFICATIONS D’HORAIRE	12
ARTICLE 12 – PROLONGATION DE VALIDITÉ DES TITRES	12
12.1. Motif médical	12
12.2. Arrêt technique prolongé (imputabilité au service).....	13
12.3. Procédure	13
ARTICLE 13 – REMBOURSEMENT	13
13.1. Situations exceptionnelles.....	13
13.2. Modalités de la demande.....	13
13.3. Erreur de caisse	14
13.4. Exclusion du droit à remboursement.....	14
ARTICLE 14 – PERTE, VOL, DÉTÉRIORATION DU BADGE D’ACCÈS	14
ARTICLE 15 – SÉCURITÉ, HYGIÈNE, APTITUDE PHYSIQUE	14
ARTICLE 16 – SANCTIONS ET EXCLUSION	14
ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE	15
ARTICLE 18 – RÉCLAMATIONS	15
ARTICLE 19 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	15
19.1. Finalités et bases légales	15
19.2. Catégories de données collectées.....	16
19.3. Destinataires.....	16
19.4. Durée de conservation	16
19.5. Droits des personnes concernées	16
ARTICLE 20 – MODIFICATION DES CGV	16
ARTICLE 21 – JURIDICTION COMPÉTENTE	17

PRÉAMBULE

La Communauté urbaine Caen la mer est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) dont le siège est situé au 16, rue Rosa Parks — CS 52700 — 14027 Caen cedex 9.

SIRET : 200 065 597 00011.

Elle exerce, au titre de ses compétences statutaires en matière de construction, d'aménagement, d'entretien et de gestion d'équipements sportifs d'intérêt communautaire, la gestion en régie des piscines communautaires énumérées ci-après (ci-après désignées "les Établissements" ou "les Piscines") :

- Le Stade nautique Eugène MAËS, à Caen ;
- La Piscine du Chemin-Vert, à Caen ;
- La Piscine de la Grâce-de-Dieu, à Caen ;
- La Piscine Montmorency, à Hérouville-Saint-Clair.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "les CGV") ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les usagers achètent, à titre onéreux ou gratuit, les prestations délivrées par la Communauté urbaine Caen la mer au sein des établissements pendant leurs heures d'ouverture au public.

Les présentes CGV sont approuvées par délibération du conseil communautaire. Elles font l'objet d'un affichage au sein de chacun des Établissements et sont consultables en ligne sur le site www.caenlamer.fr

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV régissent l'ensemble des ventes de prestations (entrées, abonnements, leçons, animations, locations, produits accessoires) réalisées :

- À l'accueil des établissements ;
- Sur le site de vente en ligne <https://piscines.caenlamer.fr> ;

Par tout autre canal de vente expressément habilité par la Communauté urbaine Caen la mer (notamment dans le cadre de conventions avec des comités sociaux et économiques, organismes partenaires, collectivités, ou des dispositifs de paiement différé sur bon de commande).

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales, sauf dérogation expresse, écrite et préalable de la Communauté urbaine Caen la mer.

Les CGV s'appliquent sans préjudice :

- Du Règlement Intérieur (RI) des piscines de Caen la mer, lequel précise les règles d'utilisation, de sécurité, d'hygiène et de bonne tenue ;
- De la délibération tarifaire en vigueur, fixant les prix de l'ensemble des prestations ;
- Des conventions particulières signées avec les associations conventionnées, les établissements scolaires et universitaires, les comités sociaux et économiques (CSE) et autres partenaires institutionnels.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Dans les présentes CGV, les termes ci-après ont la signification suivante :

Usager : toute personne physique ou morale qui réserve, commande, achète ou utilise une prestation délivrée au sein de l'un des Établissements.

Établissement(s) : l'un quelconque ou l'ensemble des sites énumérés au préambule, y compris leurs bassins, espaces de convivialité, vestiaires, salles de réunion et locaux techniques.

Prestation : toute prestation de service ou produit accessoire proposé par la Communauté urbaine Caen la mer au sein des établissements (entrée, abonnement, leçon, animation aqua fitness, location d'aquabike, location de ligne d'eau, produits divers, etc.).

Badge d'accès : support physique (carte) sur lequel sont enregistrées les prestations achetées par l'utilisateur et permettant le franchissement des contrôles d'accès.

Délibération tarifaire : acte du conseil communautaire fixant la grille des tarifs applicables aux prestations délivrées dans les Établissements.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION DES CGV ET DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

L'acquittement du prix de toute prestation, sous quelque forme que ce soit, vaut acceptation pleine et entière, sans aucune réserve, des présentes CGV ainsi que du règlement intérieur en vigueur dans l'établissement concerné et de la délibération tarifaire applicable.

Les CGV et le règlement intérieur sont consultables en permanence :

- À l'accueil et par voie d'affichage dans chaque Établissement ;
- Sur le site www.caenlamer.fr ;
- Sur simple demande auprès du personnel d'accueil.

Tout manquement au règlement intérieur ou aux présentes CGV est susceptible d'entraîner les sanctions prévues à l'article 16, sans que l'utilisateur ne puisse prétendre à un quelconque remboursement, avoir ou indemnisation.

Les présentes CGV sont susceptibles d'évoluer à tout moment par délibération du conseil communautaire. La version applicable est celle en vigueur à la date d'achat de la prestation.

ARTICLE 4 – ACCEPTATION DES CGV ET DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

4.1. Canaux d'achat

L'achat des Prestations peut être réalisé :

- À l'accueil des établissements, pendant les heures d'ouverture ;
- Sur le site de vente en ligne <https://piscines.caenlamer.fr>, exclusivement pour les prestations expressément proposées à la vente sur ce canal (notamment les animations aqua fitness et les locations d'aquabike), après création d'un compte usager validé par la Communauté urbaine Caen la mer ;
- Par voie de convention pour les prestations dédiées aux personnes morales (associations, établissements scolaires, organismes partenaires).

Tout droit d'entrée acquis en dehors de ces canaux est irrecevable et ne pourra donner lieu à aucune réclamation.

4.2. Paiement intégral à la commande

Les ventes se font en une seule fois. Le paiement par échelonnement et la mensualisation ne sont pas pratiqués.

Toute commande passée en ligne n'est définitive qu'après validation du paiement, matérialisée par l'envoi à l'utilisateur d'un accusé de réception électronique sur l'adresse de messagerie renseignée lors de la création du compte.

4.3. Défaillance du système de billetterie

En cas d'indisponibilité technique du système de billetterie informatique, seule la vente de tickets papier à la caisse des établissements est possible, par le biais de carnets à souches prévus à cet effet. L'utilisation des entrées préalablement chargées sur badge d'accès est, pendant cette période, suspendue jusqu'au rétablissement du service. Les prestations expirant pendant cette période sont, le cas échéant, prolongées de plein droit du nombre de jours d'indisponibilité de la billetterie.

4.4. Compte usager (vente en ligne)

La création d'un compte sur le site <https://piscines.caenlamer.fr> est nécessaire pour passer commande en ligne. L'utilisateur s'engage à ne créer qu'un seul compte et à fournir des informations exactes, complètes et à jour. Il est seul responsable de la conservation et de la confidentialité de ses identifiants. Toute commande passée à partir de ses identifiants est réputée être effectuée par lui-même et l'engage.

L'utilisateur doit informer sans délai la Communauté urbaine Caen la mer de toute utilisation frauduleuse de son compte. Il doit également actualiser ses informations personnelles, notamment ses adresses électronique et postale, chaque fois que nécessaire.

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ACCÈS

Les conditions d'accès aux établissements sont précisées dans le Règlement Intérieur (RI), affiché à l'entrée. Il est notamment rappelé que :

- Les mineurs sont placés sous la responsabilité de leurs parents ou de leur représentant légal ;
- Les enfants de moins de 10 ans ne sont admis qu'accompagnés d'une personne majeure responsable, présente sur les plages des bassins ;
- Toute personne ne présentant pas les garanties de propreté, d'hygiène, de sobriété et de bonne tenue se verra refuser l'accès et, le cas échéant, la vente d'un titre ;
- Le port d'une tenue de bain conforme aux dispositions du règlement intérieur est obligatoire pour l'accès aux bassins.

Le personnel d'accueil se réserve le droit de demander, à toute personne souhaitant accéder à un établissement ou bénéficier d'un tarif réduit, la présentation d'une pièce d'identité ainsi que de tout justificatif permettant de vérifier le bien-fondé du tarif appliqué.

ARTICLE 6 – TARIFS APPLICABLES

6.1. Délibération tarifaire et affichage

Les tarifs des prestations sont fixés par délibération du conseil communautaire. La délibération tarifaire en vigueur est consultable :

- Par affichage dans chacun des établissements ;
- Sur le site www.caenlamer.fr ;
- Sur simple demande auprès du service piscines-patinoire (Direction des sports mutualisée Ville de Caen / Caen la mer).

Les tarifs sont libellés en euros, toutes taxes comprises (TTC) le cas échéant. Le prix applicable est celui en vigueur à la date d'achat de la prestation.

6.2. Catégories tarifaires

Les prestations sont définies en fonction des catégories tarifaires suivantes :

Tarif normal (ou plein) : tarif applicable par défaut à toute personne ne pouvant justifier de l'application d'un autre tarif.

Tarif réduit : tarif applicable, sur présentation d'un justificatif en cours de validité, aux catégories suivantes : enfants de 5 à 17 ans inclus, étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en situation de handicap (ainsi qu'un accompagnateur), et aux comités d'entreprises (uniquement sur facturation).

Gratuité : enfants de moins de 5 ans ; agents en activité de la Direction Interdépartementale de la Police nationale du Calvados (DIPN14), du Groupement de gendarmerie départementale du Calvados, des polices municipales du territoire de Caen la mer, sur présentation de leur carte professionnelle en cours de validité.

Tarifs leçons individuelles : s'agissant des leçons individuelles de natation, un tarif réduit peut être appliqué, sur présentation d'un justificatif en cours de validité (cf. article 7).

Tarifs leçons collectives de natation - Quotient familial (QF) : les leçons collectives de natation sont vendues à un tarif modulé en fonction du quotient familial de l'Usager, sur trois tranches : QF < 620 ; 620 < QF < 1000 ; QF < 1 000.

6.3. Non-cumul des réductions

Les réductions et tarifs préférentiels mentionnés aux présentes CGV ne sont pas cumulables entre eux. À défaut de présentation d'un justificatif valide, le tarif normal est appliqué.

ARTICLE 7 – JUSTIFICATIFS DES TARIFS RÉDUITS

Les justificatifs ouvrant droit à un tarif réduit, à une gratuité ou à un tarif spécifique doivent être présentés à la caisse au moment de la vente, et peuvent être à nouveau exigés à chaque entrée dans l'établissement, quelle que soit la prestation considérée. L'usager doit alors être en mesure d'apporter la preuve du droit qu'il invoque. Les justificatifs admis sont les suivants :

CATÉGORIE	JUSTIFICATIF ACCEPTÉ (En cours de validité)
Enfants de moins de 5 ans	Livret de famille ou pièce d'identité
Enfants de 5 à 17 ans inclus	Livret de famille ou pièce d'identité
Étudiants	Carte d'étudiant ou certificat de scolarité de l'année en cours
Demandeurs d'emploi	Avis de situation ou attestation de paiement de moins de 3 mois délivrés par France Travail
Personnes en situation de handicap	Carte mobilité inclusion (CMI), notification CDAPH ("attestation MDPH") en cours de validité, ou attestation de paiement AAH délivrée par France Travail de moins de 3 mois
Accompagnateur d'une personne en situation de handicap	Justificatif visé ci-dessus présenté par la personne accompagnée
Forces de sécurité intérieure (DIPN 14, gendarmerie, police municipale Caen la mer)	Carte professionnelle en cours de validité
Leçons collectives de natation — quotient familial	Attestation de quotient familial de moins de 3 mois délivrée par la CAF ou la MSA

L'utilisation frauduleuse d'un badge d'accès, d'un justificatif périmé ou falsifié, ou d'une réduction à laquelle l'usager n'a pas droit, est passible d'exclusion temporaire ou définitive et expose son auteur à la déchéance de tout droit à remboursement.

Toute vente est définitive : aucun justificatif présenté postérieurement à la vente ne peut ouvrir droit à un quelconque remboursement, même partiel.

ARTICLE 8 – CARACTÉRISTIQUES ET DUREE DE VALIDITÉ DES PRESTATIONS

Les principales prestations vendues par la Communauté urbaine Caen la mer sont récapitulées ci-après. Le tarif applicable à chaque prestation est celui figurant à la délibération tarifaire en vigueur.

8.1. Ticket unitaire (entrée individuelle)

L'entrée individuelle est à usage unique. Elle est valable le jour de l'achat. Elle doit être présentée aux contrôles d'accès des établissements et n'est pas nominative au tarif normal.

8.2. Entrée Famille

L'entrée famille est applicable, pour un groupe constitué au maximum de 2 adultes et au minimum de 2 enfants accompagnés. Elle est valable le jour de l'achat et ne peut être fractionnée.

8.3. Carnet de 10 entrées chargé sur badge d'accès

Le carnet de 10 entrées (tarif normal ou tarif réduit) est chargé sur un badge d'accès. Il a une durée de validité de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'achat. Les entrées non consommées à l'échéance sont perdues et ne donnent lieu à aucun remboursement, prolongation ou conversion en avoir, sauf application des dispositions de l'article 12.

Il est possible de cumuler sur un même badge plusieurs carnets, à condition de différencier les entrées adultes et les entrées enfants.

La vente de carnets de 10 entrées à tarif réduit aux comités sociaux et économiques (CSE) est subordonnée à une facturation directement auprès de l'organisme. Aucune vente de titre ne pourra avoir lieu directement en caisse des établissements.

8.4. Abonnement trimestriel et abonnement annuel

Les abonnements sont nominatifs, personnels et incessibles. Ils sont encodés sur un badge d'accès comportant l'identité de l'utilisateur. Ils ouvrent droit à un accès quotidien aux établissements concernés pendant les heures d'ouverture au public, hors créneaux réservés aux scolaires, associations, compétitions et stages spécifiques.

Leur durée de validité est de :

- Trois (3) mois de date à date, pour l'abonnement trimestriel ;
- Douze (12) mois de date à date, pour l'abonnement annuel.

La durée de validité de l'abonnement tient compte des arrêts techniques annuels et des journées de fermeture (cf. article 11). Aucune prolongation, indemnisation ou remboursement n'est dû en raison de ces fermetures, dont le tarif des abonnements tient déjà compte.

8.5. Leçons individuelles de natation

Les leçons individuelles de natation sont vendues à l'unité, par carnet de 5 leçons ou par carnet de 10 leçons. Elles font l'objet d'une inscription préalable auprès de l'accueil de l'établissement, en fonction du planning défini et de la disponibilité des maîtres-nageurs sauveteurs.

Un tarif réduit peut être appliqué sur présentation d'un justificatif visé à l'article 7.

La validité du carnet est égale à la période couvrant l'inscription (semaine, trimestre, année scolaire). Toute leçon non consommée à l'échéance est perdue, sauf application des dispositions de l'article 12.

L'absence à une leçon planifiée n'ouvre droit à aucun report ni remboursement, sauf en cas de contre-indication médicale ponctuelle attestée et notifiée préalablement à l'établissement.

8.6. Leçons collectives de natation

Les leçons collectives de natation sont vendues à l'unité, par carnet de 5 leçons ou par carnet de 10 leçons. Le tarif est modulé en fonction du quotient familial de l'utilisateur, sur les trois tranches définies à l'article 6.2, sur présentation d'une **attestation de quotient familial de moins de 3 mois** délivrée par la CAF ou la MSA.

Les leçons sont organisées par groupe de niveau. L'inscription est conditionnée à la disponibilité des créneaux. Toute absence ou non-utilisation d'une ou plusieurs séances n'entraîne aucun remboursement, report ou compensation, sous réserve des dispositions de l'article 12.

8.7. Animations aqua fitness

Les animations aqua fitness (aquagym, aquabiking encadré, cross training, etc.) sont vendues à l'unité, par carnet de 5 ou de 10 cours. Elles sont rechargeables sur un badge d'accès et ont une durée de validité de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'achat.

La participation aux animations est subordonnée à une réservation préalable, à l'accueil de l'établissement ou en ligne sur <https://piscines.caenlamer.fr>, dans la limite des places disponibles et selon un **quota maximum de 4 séances glissantes**. Il n'est ainsi pas possible de réserver une séance supplémentaire tant qu'une séance n'a pas été consommée.

Toute réservation peut être annulée par l'utilisateur au plus tard quatre (4) heures avant le début du cours. À défaut, la séance est décomptée du carnet.

8.8. Location d'aquabike

La location d'aqua bike (hors cours encadré) est vendue à l'unité, par carnet de 5 ou de 10 locations, en fonction des plannings définis par chaque établissement. La réservation se fait directement à l'accueil ou en ligne sur <https://piscines.caenlamer.fr>.

La validité des carnets est de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'achat. Au regard de la fréquentation ou en cas de fermeture inopinée, la location peut être reportée à une date ultérieure ; elle ne donne lieu à aucun remboursement.

8.9. Location de lignes d'eau

À compter du 1^{er} septembre 2026, les locations de lignes d'eau sont facturées au quart d'heure (1/4 d'heure indivisible), selon le type de bassin (25m, 50m ou fosse) et la qualité du locataire (association sportive ou organisme à but non lucratif, établissement scolaire ou universitaire hors convention, organisme à but lucratif ou manifestation à caractère commercial).

La réservation se fait par convention écrite avec le service piscines-patinoire de Caen la mer, sous réserve de disponibilité des créneaux et compatibilité avec l'usage public de l'établissement.

Toute annulation à l'initiative du locataire à moins de 7 jours du créneau réservé est facturée intégralement, sauf cas de force majeure dûment justifié.

8.10. Forfaits de location de bassin pour compétitions officielles

Les forfaits journaliers de location de bassin pour compétitions officielles sont applicables aux fédérations sportives agréées et à leurs structures déconcentrées, dans le cadre d'une compétition officielle inscrite au calendrier fédéral. Trois forfaits sont applicables :

- Forfait ½ journée — piscine de proximité (Chemin-Vert, Montmorency, Grâce-de-Dieu) ;
- Forfait ½ journée — bassin de 25 m, Stade nautique Eugène-MAËS ;
- Forfait ½ journée — bassin de 50 m, Stade nautique Eugène-MAËS.

Les conditions techniques, de surveillance et d'utilisation des installations sont précisées dans une convention écrite signée préalablement à la manifestation.

8.11. Mise à disposition d'un éducateur

La mise à disposition d'un éducateur sportif (maître-nageur sauveteur ou éducateur diplômé) est facturée à l'heure et selon la nature de la prestation : surveillance ou enseignement.

8.12. Location de salle de réunion

Selon disponibilité, les salles de réunion du Stade nautique Eugène-MAËS et de la piscine Montmorency peuvent être louées à l'heure, à la demi-journée ou à la journée. La location fait l'objet d'une convention de mise à disposition et d'une facturation à l'organisme demandeur. L'utilisation est strictement limitée à l'objet précisé dans la convention.

8.13. Produits accessoires (divers)

Sont également proposés à la vente, à l'accueil des établissements au tarif affiché dans l'établissement :

- Bonnet de bain polyester (enfant ou adulte) ;
- Bonnet de bain silicone ;
- Jeton de casier ;
- Carte d'accès rechargeable (support).

Ces produits sont vendus en l'état. Sauf défaut avéré, ils ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, dès lors qu'ils ont été remis à l'utilisateur.

La vente de produits accessoires est une activité commerciale accessoire au Service Public Administratif des piscines de Caen la mer. Vous bénéficiez d'une **garantie légale de conformité** conformément à l'article L217-3 du code de la consommation ainsi que de la garantie des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Pour faire jouer la garantie légale de conformité, les produits doivent nous être retournés ou rapportés dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi qu'une copie de la facture d'achat.

8.14. Prestations spécifiques et accueil des groupes

Les prestations spécifiques (anniversaires, animations événementielles, accueil des associations non conventionnées, des clubs, des organismes particuliers, des comités d'entreprises, mise à disposition d'un éducateur sportif) font l'objet d'une demande préalable auprès du personnel d'accueil ou du service piscines-patinoire, sous réserve de faisabilité.

L'accueil des groupes est régi par des conditions spécifiques précisées dans le Règlement Intérieur (RI) et, le cas échéant, dans une convention dédiée.

ARTICLE 9 – MOYENS DE PAIEMENT

Les paiements peuvent être effectués selon les modalités suivantes :

9.1. À l'accueil des Établissements

- **Espèces**, dans la limite des plafonds réglementaires applicables aux régies de recettes ;
- **Carte bancaire** (y-compris paiement sans contact) ;
- **Chèque bancaire ou postal** libellé à l'ordre du Trésor public ;
- **Chèques-Vacances ANCV** au format papier ;
- **Virement bancaire**, pour le règlement de certaines prestations sur émission préalable d'un titre de recettes ;
- **Paiement différé** sur présentation obligatoire d'un bon de commande validé par la personne morale émettrice.

9.2. Sur le site de vente en ligne

Le paiement en ligne s'effectue exclusivement par carte bancaire, via le dispositif PayFiP recommandé par la Direction Générale des Finances Publiques. Les transactions sont sécurisées conformément aux standards de la profession et aux préconisations de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

9.3. Émission des titres et facturation

Pour les prestations soumises à facturation (locations, conventions, prestations à destination des personnes morales), un titre de recettes est émis par la Communauté urbaine Caen la mer et adressé au débiteur par le biais d'un avis des sommes à payer. Le règlement intervient dans les conditions de droit commun applicables aux créances publiques. En cas de non-paiement, les services du Trésor public sont saisis aux fins de recouvrement.

ARTICLE 10 – VENTE EN LIGNE – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-28, 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 selon une périodicité déterminée.

En conséquence, les abonnements, leçons, animations, locations et entrées vendus en ligne ne peuvent faire l'objet d'une rétractation après leur acquisition. L'utilisateur, en validant son achat, renonce expressément à son droit de rétractation.

Les conditions de remboursement, d'avoir ou d'usage différé des titres sont exclusivement fixées aux articles 12 à 13 des présentes CGV.

ARTICLE 11 – ARRÊTS TECHNIQUES, FERMETURES ET MODIFICATIONS D'HORAIRES

La durée de validité de l'ensemble des Prestations (entrées, abonnements, animations, locations, leçons, etc.) tient compte :

- **Des arrêts techniques périodiques** (vidanges, opérations de maintenance ou de travaux, contrôles réglementaires) ;
- **Des journées de fermeture statutaires** (jours fériés concernés selon les établissements) et des fermetures exceptionnelles autorisées par la collectivité ;
- **Des fermetures ponctuelles et limitées dans le temps**, liées à l'organisation de compétitions sportives, manifestations événementielles, examens, stages encadrés par les fédérations, mouvements sociaux, ou opérations de maintenance imprévues.

Aucune indemnité, prolongation, conversion ou remboursement ne peut être réclamé du fait de ces fermetures, dont le tarif des prestations tient déjà compte. L'information préalable des usagers est assurée, dans la mesure du possible, par voie d'affichage 15 jours avant la fermeture programmée et par diffusion sur le site www.caenlamer.fr.

Les horaires d'ouverture des établissements peuvent être modifiés à tout moment ; les modifications sont portées à la connaissance des usagers par les moyens visés ci-dessus.

Les bassins peuvent être totalement ou partiellement fermés à tout moment pour des raisons impérieuses de sécurité (orage, pollution accidentelle de l'eau, défaut technique, sinistre, mesure d'évacuation). L'évacuation des bassins est effectuée 15 minutes avant la fermeture quotidienne de l'Établissement.

ARTICLE 12 – PROLONGATION DE VALIDITÉ DES TITRES

L'utilisateur peut solliciter, par demande écrite, la prolongation de la durée de validité de son badge d'accès (entrées, animations, leçons, abonnements) dans les conditions strictes ci-après.

12.1. Motif médical

La prolongation peut être accordée sur présentation d'un certificat médical de moins d'un (1) mois attestant d'une inaptitude médicale temporaire à la pratique de la natation, d'une durée supérieure à trente (30) jours. La prolongation est accordée à la double condition que :

- La prestation soit en cours de validité à la date de début de l'inaptitude ;
- La prestation n'ait pas été utilisée pendant la période couverte par le certificat médical.

La durée de la prolongation est strictement égale à celle de la contre-indication médicale et ne saurait excéder six (6) mois consécutifs.

12.2. Arrêt technique prolongé (imputabilité au service)

La prolongation peut également être accordée en cas d'arrêt technique long (hors arrêts techniques périodiques) ou d'opération de travaux (durée supérieure à 30 jours) engendrant la fermeture totale de l'établissement concerné.

La durée de la prolongation est strictement égale à celle de la fermeture et ne saurait excéder six (6) mois consécutifs.

12.3. Procédure

La demande de prolongation est adressée à Monsieur le Président de la Communauté urbaine Caen la mer, par courrier postal ou par voie électronique à l'adresse courriel de l'établissement concerné. Elle est accompagnée :

- D'une copie du certificat médical mentionnant les dates précises de début et de fin de l'inaptitude ;
- D'une copie d'une pièce d'identité ;
- D'une copie du justificatif d'achat de la prestation.

La collectivité notifie sa décision à l'utilisateur dans un délai de deux mois suivant la réception de la demande complète. En cas de décision favorable, le badge est rechargé de la durée de prolongation accordée. En cas d'absence de réponse dans le délai précité, l'utilisateur devra considérer l'absence de réponse comme une décision de refus de sa demande.

ARTICLE 13 – REMBOURSEMENT

Par principe, les prestations achetées ne sont ni reprises, ni échangées, ni remboursées, y compris en cas de non-participation de l'utilisateur.

13.1. Situations exceptionnelles

Un remboursement, total ou partiel, **peut être accordé à titre exceptionnel, sur demande motivée et accompagnée des justificatifs correspondants, uniquement dans les cas suivants :**

- Contre-indication médicale définitive à la pratique de la natation, attestée par un certificat médical de moins d'un mois ;
- Décès de l'utilisateur (le remboursement est alors versé aux ayants droit) ;
- Déménagement de l'utilisateur en dehors du département du Calvados, sur présentation d'un justificatif récent (quittance de loyer, facture d'énergie, attestation d'assurance habitation) ;
- Mutation professionnelle de l'utilisateur ou de son conjoint, lorsque celle-ci entraîne un changement de résidence hors du département du Calvados, sur présentation de l'attestation correspondante ;

13.2. Modalités de la demande

La demande de remboursement est adressée à Monsieur le Président de la Communauté urbaine Caen la mer, par courrier postal ou par voie électronique à l'adresse de l'établissement concerné. Elle comporte :

- L'identité et les coordonnées du demandeur ;
- La copie du justificatif d'achat de la prestation ;
- Les justificatifs propres au motif de la demande ;
- Un relevé d'identité bancaire (RIB) au nom du demandeur.

Le service piscines-patinoire instruit la demande et notifie sa décision dans un délai de deux mois à compter de la réception du dossier complet. La décision est susceptible de recours dans les conditions définies à l'article 21.

13.3. Erreur de caisse

Toute erreur matérielle de caisse imputable au personnel de l'établissement ouvre droit à un remboursement par virement bancaire de la somme indûment payée, sur présentation de la preuve de paiement et sur établissement d'un certificat administratif.

13.4. Exclusion du droit à remboursement

Les justificatifs de tarifs réduits présentés postérieurement à la vente n'ouvrent aucun droit à un remboursement, même partiel, ou à un avoir. Les prestations délivrées en exécution d'une convention conclue avec une personne morale (association, organisme partenaire) sont remboursées exclusivement selon les conditions prévues à ladite convention.

ARTICLE 14 – PERTE, VOL, DÉTÉRIORATION DU BADGE D'ACCÈS

Le badge d'accès est sous la garde et la responsabilité de l'utilisateur. Sa perte, son vol ou sa détérioration doit être signalé sans délai à l'accueil de l'établissement.

La Communauté urbaine Caen la mer procède au blocage immédiat du badge et au transfert des prestations restantes sur un nouveau badge. La délivrance d'un nouveau badge donne lieu à la facturation d'une nouvelle carte d'accès au tarif en vigueur. Le badge bloqué est définitivement invalidé.

La Communauté urbaine Caen la mer ne peut être tenue responsable de l'utilisation frauduleuse d'un badge perdu ou volé qui n'aurait pas été déclaré.

La perte, le vol ou la détérioration d'un badge d'accès n'ouvre aucun droit à gratuit pour son remplacement. L'utilisateur devra impérativement faire l'acquisition d'un nouveau badge.

ARTICLE 15 – SÉCURITÉ, HYGIÈNE, APTITUDE PHYSIQUE

L'accès aux bassins est strictement subordonné au respect des règles de sécurité et d'hygiène précisées au Règlement Intérieur (RI) des établissements, parmi lesquelles, notamment :

- Le passage obligatoire par le pédiluve et la douche savonnée préalablement à l'accès aux bassins ;
- Le port d'une tenue de bain conforme ;
- Le respect des consignes du personnel d'accueil, des maîtres-nageurs sauveteurs et de tout agent assermenté.

En souscrivant à toute prestation impliquant la pratique d'une activité physique (abonnement, animations, leçons, location d'aquabike), l'utilisateur déclare avoir fait contrôler son aptitude physique par un médecin et avoir pris toute précaution médicale nécessaire à la pratique en sécurité de l'activité concernée. La Communauté urbaine Caen la mer décline toute responsabilité pour tout préjudice qui résulterait d'une incompatibilité médicale antérieure à la souscription et non portée à sa connaissance.

Pour certaines activités présentant un risque cardio-vasculaire potentiel (aquagym, aquabike, cross training, animations à haute intensité), la production d'un certificat médical de non-contre-indication de moins de trois (3) mois peut être exigée à l'inscription.

ARTICLE 16 – SANCTIONS ET EXCLUSION

Tout manquement de l'utilisateur aux présentes CGV, au Règlement Intérieur (RI), aux consignes du personnel ou à l'ordre public est susceptible d'entraîner, selon la gravité des faits :

- Un avertissement écrit ;
- La suspension temporaire de tout ou partie des droits attachés au badge d'accès ;
- L'exclusion temporaire de l'établissement ;
- L'exclusion définitive de l'ensemble des établissements.

Sont notamment, sans que cette liste soit exhaustive, susceptibles d'entraîner une exclusion :

- Le prêt de son badge à un tiers ;
- L'utilisation frauduleuse d'un badge, d'un justificatif périmé, falsifié ou usurpé ;
- Toute tenue ou comportement indécent, agressif, insultant, discriminatoire ou de nature à troubler la tranquillité des autres Usagers ou du personnel ;
- Les actes de vol, de dégradation volontaire ou de violence ;
- La consommation, la détention ou la distribution de substances illicites au sein des établissements.

L'exclusion entraîne la privation de tout droit à remboursement des sommes déjà versées et n'exonère pas l'auteur des faits de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale, ainsi que de l'engagement, par la Communauté urbaine Caen la mer, de toute procédure judiciaire utile à l'encontre de l'utilisateur pour les faits commis.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations résultant des présentes CGV peut être suspendue, partiellement ou totalement, en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que notamment, sans que cette liste soit limitative : intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, mesures administratives de fermeture, crise sanitaire, défaillance grave d'un réseau public d'eau, d'énergie ou de télécommunications, sinistre majeur dans l'établissement.

Dans une telle hypothèse, la Communauté urbaine Caen la mer informe les usagers dans les meilleurs délais et détermine, le cas échéant après délibération du conseil communautaire, les éventuelles conditions de prolongation, d'avoir ou de remboursement des prestations affectées.

ARTICLE 18 – RÉCLAMATIONS

Les réclamations relatives à l'exécution des présentes CGV ou à la qualité d'une prestation doit être adressée par courriel à l'accueil de l'établissement concerné.

La Communauté urbaine Caen la mer s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrés et à y apporter une réponse motivée dans un délai de deux mois à compter de la réception du dossier complet.

Les décisions individuelles prises sur le fondement des présentes CGV sont susceptibles de recours gracieux auprès du Président de la Communauté urbaine Caen la mer dans un délai de deux (2) mois à compter de leur notification à l'intéressé. Sans réponse de l'administration dans un délai de deux mois prenant effet à la date de réception du recours gracieux ou en cas de réponse défavorable, l'utilisateur peut présenter un recours devant le tribunal administratif de Caen contre la décision dans un délai de deux mois.

L'utilisateur peut également former un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Caen dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision qu'il souhaite contester. Le tribunal administratif peut être saisi par voie postale ou par l'application Télérecours citoyens (www.telerecours.fr).

ARTICLE 19 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la commercialisation des prestations et de l'exécution des présentes CGV, la Communauté urbaine Caen la mer, en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite des données à caractère personnel concernant les usagers.

19.1. Finalités et bases légales

Les données collectées sont traitées aux fins suivantes :

- Gestion du compte usager et des badges d'accès ;

- Traitement des commandes, encaissement, facturation et comptabilité publique ;
- Instruction des demandes de prolongation, de remboursement et des réclamations ;
- Suivi des leçons de natation et autres animations ;
- Statistiques de fréquentation anonymisées et amélioration de la qualité du service public.

Les traitements reposent, selon le cas, sur l'exécution du contrat conclu avec l'Usager (article 6.1.b du RGPD), sur l'exécution d'une mission d'intérêt public (article 6.1.e du RGPD) ou sur le respect d'une obligation légale (article 6.1.c du RGPD).

19.2. Catégories de données collectées

Les données collectées peuvent comprendre, notamment, les données d'identité, de vie personnelle, les informations d'ordre économique et financier, les données de connexion, les données de santé.

19.3. Destinataires

Les données sont accessibles aux agents habilités du service piscines-patinoire et aux services administratifs et comptables de la Communauté urbaine Caen la mer, ainsi qu'aux prestataires techniques agissant en qualité de sous-traitants (notamment ELISATH l'éditeur de la solution de billetterie et la Direction Générale des Finances Publiques pour PayFiP).

19.4. Durée de conservation

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées puis sont détruites :

- Durée de la relation contractuelle pour les données du compte usager, augmentée d'une période d'archivage intermédiaire d'un (1) an ;
- Dix (10) ans pour les pièces justificatives comptables, conformément à l'article L.123-22 du Code de commerce et aux règles de la comptabilité publique ;
- La durée légale de prescription pour les éléments nécessaires à la défense d'un droit en justice.

19.5. Droits des personnes concernées

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite "Informatique et libertés" et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), chaque usager dispose, sur les données le concernant, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité.

Ces droits peuvent être exercés en justifiant de son identité auprès de la personne déléguée à la protection des données de la Communauté urbaine Caen la mer :

- **Par courrier postal** adressé à :
Hôtel de Ville de Caen – Déléguée à la Protection des Données
Esplanade Jean-Marie-Louvel 14027 Caen Cedex 9 ;
- **Par courriel** adressé à : dpo@caenlamer.fr.

Si l'usager estime après avoir contacté la collectivité que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL (CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - Téléphone : 01.53.73.22.22 - www.cnil.fr).

ARTICLE 20 – MODIFICATION DES CGV

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment par délibération du conseil communautaire, notamment pour tenir compte de l'évolution de la réglementation, de la délibération tarifaire ou de

l'organisation des établissements. La version applicable est celle en vigueur à la date d'achat de la prestation, telle qu'affichée dans l'établissement et publiée sur www.caenlamer.fr.

Les modifications ne s'appliquent pas aux prestations déjà acquises, sauf si la modification leur est plus favorable.

ARTICLE 21 – JURIDICTION COMPÉTENTE

À défaut de résolution amiable d'un litige et après mise en œuvre des voies de recours administratives préalables, le Tribunal administratif de Caen est seul compétent pour connaître des litiges nés de leur exécution ou de leur interprétation, excepté pour la vente de produits accessoires, et ce conformément aux dispositions de l'article 18 précité.

Pour la vente de produits accessoires, le consommateur peut avoir recours au médiateur de la consommation. En cas de litige, les tribunaux judiciaires français sont seuls compétents.

Fait à Caen, le

Pour la Communauté urbaine Caen la mer,
Le Président,

Nicolas JOYAU