

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION PATINOIRE MICHEL RAFFOUX – SARL PHOBOS

En vigueur à compter du 1^{er} septembre 2025

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les "CGVU") définissent les modalités d'utilisation des services et installations de la patinoire Michel Raffoux (ci-après "l'équipement"), exploitée par la SARL PHOBOS, délégataire de service public, notamment la vente de billetterie, les abonnements, la location de matériel, les produits annexes et les privatisations.

L'achat d'un titre d'accès ou l'entrée dans l'établissement vaut acceptation pleine et entière des présentes CGVU et du règlement intérieur affiché sur site.

Article 2 – Accès et horaires d'ouverture

Les horaires et jours d'ouverture sont affichés à l'entrée et sur le site internet de la patinoire. Ils peuvent être modifiés en fonction de la saison, en raison de travaux, par mesure de sécurité, pour cause d'organisation d'événements sportifs ou culturels, etc.

La direction se réserve le droit de :

- fermer partiellement ou totalement l'établissement, notamment en cas de manifestations spécifiques telles que des compétitions, après information par voie d'affichage 15 jours à l'avance,
- refuser toute entrée en cas de dépassement de la capacité maximale d'usagers autorisés,
- annuler une séance si le nombre d'usagers est inférieur à 2,
- modifier les horaires et plannings d'activités en fonction des impératifs de fonctionnement.

Les cas précités de fermeture, de restriction d'accès, d'annulation de séances ou de modification d'horaires n'ouvrent droit à aucun remboursement.

L'accès est soumis à la présentation d'un titre d'entrée valide (billet, abonnement, invitation).

Article 3 – Modalités d'inscription et de paiement

Les inscriptions aux programmes se font :

- directement auprès de la patinoire aux jours et heures d'ouverture d'accueil du public.

Les prix s'entendent en euros et toutes taxes comprises. Ils sont affichés et sont consultables sur les supports de communication à l'accueil et sur le site internet de la patinoire.

Les tarifs sont fixés par la collectivité, propriétaire de la patinoire. De ce fait, ils sont susceptibles d'être modifiés. En cas d'augmentation tarifaire des abonnements en cours, la patinoire informera l'usager de ces modifications.

En cas de refus, l'usager pourra résilier son abonnement sans préavis. L'ensemble des tarifs préférentiels sont accessibles sur présentation d'une pièce justificative.

En fonction de la disponibilité des places dans le programme choisi, l'usager peut procéder au paiement du prix selon les moyens de paiement affichés et proposés (espèces, carte bancaire, chèques vacances, coupons sport, prélèvement, etc.).

Pour tout paiement par chèque bancaire, une pièce d'identité peut être demandée à l'usager. Dans le cas d'une

inscription en ligne, le paiement s'effectuera uniquement par carte bancaire. En cas de paiement fractionné, l'intégralité des échéances correspondant au prix du programme est due.

En cas de rejet de prélèvement SEPA pour tout motif imputable à l'usager (fonds insuffisants, erreur de coordonnées bancaires, opposition, etc.), des frais de traitement de 20 euros seront facturés à l'abonné, en sus de la mensualité restant due. Ce montant couvre les frais bancaires et administratifs engendrés par ce rejet de prélèvement.

Toute interruption du règlement du prix de l'abonnement non justifiée par l'un des motifs évoqués au présent contrat autorisera la patinoire Michel Raffoux à entamer toute procédure de recouvrement. Tout retard de paiement donnera lieu au versement de pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) euros, sera due.

Article 4 – Détail des produits et services

Les tarifs sont fixés par la collectivité, propriétaire de la patinoire. De ce fait, ils sont susceptibles d'être modifiés moyennant un préavis de 30 jours. Sauf indication contraire, les prix sont toutes taxes comprises.

4.1 – Billetterie individuelle

Les billets sont valables uniquement le jour de l'achat, non échangeables et non remboursables, sauf fermeture exceptionnelle de l'établissement.

4.2 – Carte de 12 entrées

La carte de 12 entrées a une durée de validité de 1 an à compter de sa date d'achat. Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour. Elle n'est pas nominative. Lorsque la date de validité est dépassée et que le solde n'est pas nul, à condition de recharger la carte, le solde restant est cumulé. Toute entrée non utilisée dans le délai de validité de la carte ne donnera lieu à aucun remboursement.

4.3 – La Tribu des patineurs

L'inscription à La Tribu des patineurs est nominative : il n'est pas permis à l'usager de céder ou transférer sa place à quiconque de quelque manière que ce soit, à titre gratuit ou onéreux. L'inscription à La Tribu des patineurs garantit 30 séances sur la saison (année scolaire). L'absence de l'usager à une ou plusieurs séances n'ouvre droit à aucun remboursement. Avant toute inscription, il est recommandé aux usagers de consulter un médecin afin d'obtenir un certificat d'aptitude à la pratique de l'activité sportive concernée.

Suspension et résiliation des abonnements :

- À la demande de l'abonné :

L'abonnement pourra être suspendu à la demande de l'abonné seulement dans les deux cas suivants :

- En cas de déménagement à plus de 30 Km de la patinoire Michel Raffoux ;
- En cas de présentation d'un certificat médical interdisant la pratique du patinage.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION PATINOIRE MICHEL RAFFOUX – SARL PHOBOS

En vigueur à compter du 1^{er} septembre 2025

L'abonné devra solliciter la suspension du contrat par courrier recommandé avec AR, au plus tard dans les 30 jours qui suivent la survenance de l'une des deux causes précitées, et devra présenter à la patinoire Michel Raffoux tout justificatif permettant d'établir le caractère réel et sérieux de sa demande, ainsi que sa bonne foi. Il devra en outre restituer provisoirement sa carte d'abonnement. La suspension prendra alors effet à compter de son acceptation par la patinoire Michel Raffoux envoyée par courrier recommandé avec AR à l'abonné. L'abonnement et son paiement seront suspendus à cette date, et ce jusqu'à ce que l'abonné demande la réactivation de son abonnement par courrier recommandé avec AR.

L'abonnement pourra être résilié à la demande de l'abonné, moyennant un préavis de 30 jours envoyé par lettre recommandée avec AR à la patinoire Michel Raffoux. La cessation du contrat se fera 30 jours après la réception de la lettre recommandée avec AR. L'abonné devra, à l'expiration de son préavis, restituer sa carte.

Les séances auxquelles l'abonné n'aura pas assisté du fait de la résiliation de son abonnement lui seront remboursées.

- Sur décision de la patinoire Michel Raffoux :

L'abonnement pourra être résilié de plein droit par la patinoire Michel Raffoux après l'envoi d'un courrier recommandé avec AR en cas de non-paiement total ou partiel de l'une quelconque des échéances contractuelles. L'abonnement pourra être suspendu ou résilié de plein droit par la patinoire Michel Raffoux immédiatement après constat par un membre du personnel pour les motifs suivants :

- En cas de non-respect du règlement intérieur de l'établissement ;
- En cas d'attitude agressive, violente ou contraire aux bonnes mœurs ;
- En cas de prêt à toute autre personne de sa carte par l'abonné.

Cette suspension ou résiliation sera confirmée par l'envoi d'un courrier recommandé avec AR. Toute suspension ou résiliation à l'initiative de la patinoire Michel Raffoux entraînera l'interdiction d'accès à l'abonné. L'abonné devra alors restituer sa carte d'abonnement.

L'abonnement pourra également être suspendu ou résilié de plein droit par la patinoire Michel Raffoux :

- En cas de fermeture de la patinoire pour cause de travaux rendant impossible la poursuite du contrat d'abonnement ;
- En cas de force majeure.

Dans ces deux derniers cas, l'abonné se verra rembourser son abonnement au prorata temporis. L'abonné devra, en cas de résiliation, restituer sa carte d'abonnement.

4.4 – Billetterie CSE

Un tarif préférentiel est accordé en prévente contre paiement au représentant du comité social et économique (CSE). Sur chacun des tickets, le CSE devra apposer son tampon. La validité des tickets CSE est d'un an à compter de la date d'achat.

4.5 – Pass Club Résident

Le Pass Club Résident est un abonnement mensuel nominatif, réservé exclusivement aux licenciés des clubs résidents de la patinoire Michel Raffoux, à savoir :

- Hockey Dunkerque
- DKP

Ce Pass donne accès aux séances publiques de la patinoire (hors créneaux réservés, compétitions ou privatisations), y compris pendant les vacances scolaires.

La souscription du Pass implique l'acceptation sans réserve du règlement intérieur en vigueur dans l'établissement.

Durée de validité :

Le Pass est disponible du 1^{er} septembre au 30 juin de chaque année. Il est proposé sous la forme d'un abonnement mensuel à tacite reconduction sur une durée de 10 mois, sauf résiliation selon les conditions définies ci-après.

Modalités de souscription :

La souscription est individuelle et nécessite la présentation d'une photocopie de licence sportive en cours de validité auprès de l'un des deux clubs précités. Le Pass ne pourra être délivré qu'à cette condition, chaque année.

Tarification :

L'abonnement est conclu pour une durée d'un mois renouvelable tous les mois par tacite reconduction dans la limite de dix mois, de septembre à juin. L'abonnement prend effet à compter de l'inscription. Le paiement de l'abonnement se fait selon le tarif en vigueur affiché à l'accueil au jour de la souscription.

Chaque année, il est nécessaire de procéder à une nouvelle souscription du Pass et de fournir les justificatifs. Les frais d'adhésion ne sont facturés qu'une seule fois, lors de la première souscription.

Paiement :

Le règlement de l'abonnement se fait par prélèvement automatique mensuel au profit de l'établissement.

Il est également possible de régler comptant par carte bancaire, chèques, titres ANCV, coupons sport ou en espèces à l'accueil.

Toute interruption injustifiée du prélèvement du prix de l'abonnement autorisera la patinoire Michel Raffoux à engager toute démarche de recouvrement.

En cas de rejet de prélèvement, des frais de traitement de 20 € seront facturés à l'abonné, en plus de la mensualité restée due. Ce montant couvre les frais bancaires et administratifs liés au rejet.

Support délivré :

Un support d'accès nominatif (carte RFID) est remis à chaque abonné lors de la souscription. Ce support est strictement personnel, incessible et doit être présenté à chaque entrée dans l'établissement.

En cas de perte ou de vol, un duplicata pourra être délivré contre paiement du tarif en vigueur. Le prêt ou l'usage du support par un tiers est formellement interdit et entraînera la résiliation immédiate de l'abonnement, sans remboursement.

Conditions de résiliation :

L'abonnement peut être résilié dans les cas suivants :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION PATINOIRE MICHEL RAFFOUX – SARL PHOBOS

En vigueur à compter du 1^{er} septembre 2025

- À l'initiative de l'abonné, à tout moment, en respectant un préavis minimum de 10 jours avant la date de prélèvement mensuel. La demande peut être effectuée contre courrier remis en main propre, via l'espace personnel en ligne Bigcaptain ou par courrier AR adressé au gestionnaire de la patinoire.
- À l'initiative de l'établissement, en cas de non-respect du règlement intérieur, de comportement inadapté ou de fraude liée aux justificatifs fournis. Cette résiliation pourra intervenir sans préavis et ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes déjà versées.

Responsabilité de gestion :

La gestion du Pass Club Résident relève exclusivement de la patinoire. Aucun engagement contractuel ne lie le club à l'abonné dans le cadre de ce Pass.

4.6 – Produits annexes

La patinoire propose à la vente des boissons, snacks, articles dérivés et cartes cadeaux.

Ces produits ne sont ni repris ni échangés, sauf défaut de conformité.

Les cartes cadeaux ou bons sont valables 365 jours et ne sont ni remboursables, ni échangeables. Ils sont utilisables dans les équipements du réseau EQUALIA dont la liste est consultable sur equaliapius.fr.

Article 5 – Utilisation des espaces privatisés, anniversaires et clubs

Espaces privatisés :

Certaines zones de la patinoire peuvent être réservées pour des événements privés (séminaires, soirées, etc.). La réservation doit être effectuée par écrit, selon les conditions tarifaires en vigueur. Toute annulation tardive pourra entraîner des frais.

- Anniversaires enfants : une offre spécifique est proposée (séance de patinage, goûter, encadrement selon formule). Les enfants restent sous la responsabilité de leurs accompagnateurs majeurs.
- Clubs et associations : l'accès aux clubs sportifs, scolaires ou associations fait l'objet de conventions spécifiques validées par la direction. Les créneaux sont fixés contractuellement et doivent être respectés.

Toute privatisation, animation ou prestation complémentaire fait l'objet d'une facturation spécifique et de conditions particulières.

Pour les groupes (centres sociaux, ALSH) :

Processus de réservation : La réservation est basée sur un devis. Le client doit fournir des informations détaillées telles que sa dénomination sociale, son adresse, ses coordonnées de facturation, les dates de l'événement et le nombre de participants estimé. Le nombre définitif de participants doit être communiqué au plus tard 15 jours avant l'événement.

Confirmation et paiement : La réservation devient ferme et définitive à la réception du devis signé, des conditions générales datées et signées. Le paiement sera réalisé le jour J, avant le démarrage de la prestation. En cas d'utilisation

d'un bon de commande, il devra être fourni et signé avant le début de la prestation.

Frais d'annulation et de modification : Pour toute annulation ou modification de la réservation, des frais s'appliqueront. Les frais d'annulation varient en fonction du délai : 15 % du prix total si l'annulation est faite plus de 45 jours avant la date de la prestation, 30 % du prix si elle est faite entre 45 et 15 jours avant cette date, et 100 % du prix si elle est faite moins de 15 jours à l'avance. Les modifications, comme le changement d'une activité ou d'une option, peuvent également entraîner des frais selon la date de la demande.

Pour les entreprises :

Processus de réservation : La réservation est basée sur un devis. Le client doit fournir des informations détaillées telles que sa dénomination sociale, son adresse, ses coordonnées de facturation, les dates de l'événement et le nombre de participants estimé. Le nombre définitif de participants doit être communiqué au plus tard 15 jours avant l'événement.

Confirmation et paiement : La réservation devient ferme et définitive à la réception du devis signé, des conditions générales datées et signées, ainsi que du paiement d'un premier acompte de 30 % du montant total et d'une caution. Le solde doit être payé au plus tard 15 jours avant la date de l'événement. En cas de non-paiement du solde, la patinoire se réserve le droit d'annuler la réservation tout en conservant l'acompte versé.

Frais d'annulation et de modification : Pour toute annulation ou modification de la réservation, des frais s'appliqueront. Les frais d'annulation varient en fonction du délai : 15 % du prix total si l'annulation est faite plus de 45 jours avant la date de la prestation, 30 % du prix si elle est faite entre 45 et 15 jours avant cette date, et 100 % du prix si elle est faite moins de 15 jours à l'avance. Les modifications, comme le changement d'une activité ou d'une option, peuvent également entraîner des frais selon la date de la demande.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour tout paiement par Chèques Vacances, dispositif Pass'sport et autres bordereaux similaires type Groupe Up, etc., aucun remboursement ne pourra être effectué. Le montant perçu sera proposé sous forme d'un avoir.

Article 7 – Règles de sécurité et de conduite

Le port des gants est recommandé. Le port d'un casque est fortement recommandé, en particulier pour les enfants.

L'accès à la glace est interdit sans patins adaptés.

Il est interdit de fumer, consommer de l'alcool et pénétrer dans les locaux en état d'ébriété.

Les comportements dangereux sont proscrits (courses, chocs volontaires, port de personnes sur les épaules, jeux brusques, etc.).

L'utilisation de ballons, pucks, chaises, trottinettes ou objets non autorisés est interdite pendant les séances publiques.

Les usagers doivent respecter le règlement intérieur et les consignes données par le personnel. Tout manquement engage leur responsabilité.

Article 8 – Matériel

8.1 – Location de matériel

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION PATINOIRE MICHEL RAFFOUX – SARL PHOBOS

En vigueur à compter du 1^{er} septembre 2025

Le matériel loué (patins, aide au patinage, etc.) reste la propriété de la collectivité.

Il doit être restitué en bon état à la fin de la séance. En cas de détérioration du matériel, l'utilisateur sera redevable du montant de son remplacement.

La location peut nécessiter le dépôt d'une pièce d'identité.

Le réglage des patins reste sous la responsabilité de l'utilisateur.

En cas de non-respect des règles de sécurité listées à l'article 7, l'utilisateur est responsable de tous les dommages directs ou indirects qu'il pourrait causer au sein de la patinoire.

8.2 – Matériel personnel

Tout matériel ou effet personnel appartenant à l'utilisateur reste sous sa responsabilité en cas de vol ou de dommage survenant au cours d'un programme, la responsabilité de la patinoire ne pouvant être recherchée à ce titre.

En cas de non-respect des règles de sécurité listées à l'article 7, le client est responsable de tous les dommages directs ou indirects qu'il pourrait causer au sein de la patinoire.

Article 9 – Responsabilité, santé et sécurité des usagers

La patinoire Michel Raffoux attire l'attention de ses usagers sur le fait que les activités et services proposés comportent des risques inhérents à la pratique du patinage et des sports de glace.

- Les activités sont formellement déconseillées à toute personne en mauvaise santé ou présentant des troubles médicaux susceptibles de s'aggraver du fait de leur pratique.
- Il est recommandé aux usagers de consulter leur médecin avant toute pratique sportive.
- La patinoire peut demander à l'utilisateur de remplir un questionnaire de non contre-indication à la pratique d'activités sportives.

À défaut, l'utilisateur déclare sous sa propre responsabilité :

- Que son état de santé lui permet de pratiquer le patinage et les activités proposées,
- Qu'il ne présente aucune maladie cardiaque ou respiratoire, blessure ou inaptitude physique de nature à empêcher ou limiter sa pratique,
- Qu'il a pris connaissance et s'engage à respecter les consignes de sécurité, d'hygiène et d'utilisation des installations.

9.1 – Responsabilité de l'utilisateur

La pratique du patinage s'effectue sous la seule responsabilité de l'utilisateur. L'exploitant ne peut être tenu responsable des blessures ou accidents résultant de chutes, collisions, comportements inadaptés, ou d'une utilisation non conforme des installations, matériels ou équipements.

9.2 – Biens personnels

L'exploitant décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration d'effets personnels.

9.3 – Assurance

La patinoire Michel Raffoux est assurée pour les dommages engageant sa responsabilité civile et 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 stipulées dans les règlements intérieurs des différents espaces, ou de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel.

L'utilisateur s'engage à disposer d'une assurance responsabilité civile personnelle valable, le couvrant de tous dommages qu'il pourrait causer à des tiers, de son propre fait, au sein de la patinoire.

9.4 – Mesures de sécurité et d'hygiène

La patinoire se réserve le droit de prendre ou d'imposer toute mesure jugée nécessaire pour garantir la sécurité des usagers, le respect des conditions sanitaires et d'hygiène et la bonne utilisation des installations.

Article 10 – Loi informatique et RGPD

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « RGPD », la collecte des informations personnelles et nominatives relatives à l'acheteur est strictement limitée aux besoins organisationnels de la prestation. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement par la patinoire Michel Raffoux et par la SARL EQUALIA, dont la SARL PHOBOS est une filiale. Ces données sont collectées pour les besoins organisationnels des prestations mais également pour améliorer la qualité de celles-ci et proposer aux usagers des services adaptés à leurs besoins (enquêtes, données de fréquentation, etc.). Elles sont indispensables pour la conclusion et la gestion des abonnements. Le délai de conservation des données est de 5 ans à compter du terme du contrat d'abonnement. Sur justificatif de leur identité, les usagers bénéficient d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition et d'un droit à la limitation des traitements et à la portabilité sur les informations qui les concernent. L'utilisateur peut exercer ces droits et obtenir communication des informations qui le concernent en adressant une demande via le formulaire de contact disponible sur le site internet ou par courrier à la direction de la patinoire. Sauf avis contraire de l'utilisateur, la patinoire se réserve la possibilité d'utiliser les données personnelles recueillies auprès des usagers pour leur adresser diverses communications (courrier, mail ou SMS). Pour toute information sur la protection des données personnelles, l'utilisateur peut consulter le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr>.

Article 11 – Réclamations et litiges

Toute réclamation sera adressée à la direction de la patinoire par lettre recommandée AR. En cas de difficultés ou contestations concernant l'interprétation ou l'exécution des différents documents contractuels, les parties s'efforceront de trouver une issue amiable. À défaut, elles soumettront leur différend au tribunal judiciaire

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION PATINOIRE MICHEL RAFFOUX – SARL PHOBOS

En vigueur à compter du 1^{er} septembre 2025

territorialement compétent.

Les présentes CGVU sont régies par le droit français.