

1. Objet et Champ d'Application

1.1 Définition et mission de la MSS de Balaruc-les-Bains

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de régir la relation contractuelle entre, d'une part, la Maison Sport-Santé de Balaruc-les-Bains (ci-après « MSS »), exploitée par la Société Publique Locale Thermale de Balaruc-les-Bains, et, d'autre part, toute personne physique souhaitant souscrire aux services proposés par la MSS (ci-après « le bénéficiaire »).

La MSS a pour vocation de favoriser l'accès à des programmes d'Activité Physique Adaptée (APA) dans une démarche de prévention et d'amélioration de la santé. Conformément aux articles L. 1172-1 et suivants du Code du Sport, ses services sont destinés à prévenir les effets délétères de la sédentarité, à maintenir l'autonomie des personnes souffrant d'affections chroniques et à promouvoir un mode de vie actif et équilibré.

L'encadrement des activités physiques est assuré exclusivement par des professionnels qualifiés, notamment des Enseignants en Activité Physique Adaptée (EAPA) et des éducateurs sportifs titulaires d'un diplôme reconnu par le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), conformément aux articles L. 212-1 et suivants du Code du Sport.

1.2 Champ d'application des Conditions Générales de Vente (CGV)

Les présentes CGV s'appliquent à toute personne physique souscrivant aux services de la MSS, que ce soit en qualité de curiste, de bénéficiaire local ou de bénéficiaire inscrit dans le cadre d'un programme d'accompagnement spécifique.

L'accès aux services est subordonné au respect de conditions médicales et administratives, incluant la fourniture obligatoire le cas échéant, d'une prescription médicale, ou d'un formulaire santé dûment rempli, ou d'un certificat médical de non-contre-indication à la pratique d'une activité physique, en conformité avec l'article L. 231-2 du Code du Sport.

En souscrivant à l'un des services de la MSS, le bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes CGV, ainsi que le règlement intérieur applicable aux installations et aux activités proposées. Cette acceptation est formalisée par le paiement des prestations choisies.

1.3 Acceptation et caractère contraignant des CGV

La souscription à un service de la MSS entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans restriction ni réserve. Toute condition contraire, non expressément acceptée par la MSS, est réputée inopposable.

La MSS se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes CGV, notamment en raison de l'évolution de la législation, des règlements en vigueur ou des prestations proposées. Toute modification sera notifiée aux adhérents et prendra effet immédiatement pour les nouvelles souscriptions.

Le bénéficiaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations énoncées dans les CGV, ainsi que les règles de sécurité et d'hygiène figurant dans le règlement intérieur. En cas de non-respect des engagements contractuels, la MSS pourra, selon la gravité du manquement :

- adresser un avertissement écrit au bénéficiaire,
- suspendre temporairement l'accès aux services,

- procéder à une exclusion définitive, sans possibilité de remboursement des prestations non consommées.

Les CGV sont disponibles en permanence sur le site internet de la MSS et affichées dans ses locaux. Le bénéficiaire est invité à s'y référer régulièrement.

2. Définition des Services

La Maison Sport Santé de Balaruc-les-Bains (ci-après, la « MSS ») propose un ensemble de prestations visant à favoriser l'accès à l'Activité Physique Adaptée (APA) dans un cadre structuré, sécurisé et conforme aux exigences légales et réglementaires en matière de santé préventive et de réadaptation fonctionnelle.

Ces prestations comprennent des programmes personnalisés, des bilans de condition physique, des activités encadrées, ainsi que des services complémentaires destinés à optimiser l'état de santé et le bien-être des adhérents. L'ensemble de ces services est dispensé sous la responsabilité de professionnels qualifiés, conformément aux articles L. 212-1 et suivants du Code du Sport, garantissant ainsi un encadrement adapté aux besoins des bénéficiaires.

2.1 Programmes et bilans de condition physique

Les bilans de condition physique permettent une évaluation objective des capacités fonctionnelles du bénéficiaire, afin de proposer un programme d'activités adaptées en fonction de son état de santé, de ses objectifs et de ses éventuelles limitations médicales. Ces évaluations sont réalisées selon des protocoles normalisés, sous la supervision d'Enseignants en Activité Physique Adaptée (EAPA) et/ou de professionnels de santé partenaires.

Dans le cadre de son offre de services, la MSS propose notamment les prestations consultables sur le site Internet.

2.2 Activités Encadrées

Les Activités Physiques Adaptées (APA) constituent le cœur de l'offre de la MSS et sont organisées sous forme de séances collectives ou individuelles, dispensées par des professionnels qualifiés. Elles sont adaptées aux besoins spécifiques de chaque adhérent et se déroulent dans un cadre structuré et sécurisé, en application des articles L. 1172-1 et suivants du Code du Sport.

2.3 Services Complémentaires

Afin d'assurer une approche globale et pluridisciplinaire du bien-être et de la réadaptation fonctionnelle, la MSS propose des services complémentaires visant à optimiser les effets des programmes d'APA et à améliorer l'état général des adhérents. Ces prestations sont encadrées par des professionnels diplômés dans leur domaine respectif et peuvent être souscrites indépendamment ou en complément d'un programme APA.

2.4 Modalités d'Accès aux Services

Les services définis dans la présente section sont accessibles exclusivement aux adhérents ayant satisfait aux conditions d'inscription, notamment la fourniture des documents médicaux (d'une prescription médicale, ou d'un formulaire santé dûment rempli, ou d'un certificat médical de non-contre-indication) requis et la validation de leur dossier administratif.

La MSS se réserve le droit de refuser l'accès à ses prestations à toute personne ne remplissant pas les conditions de sécurité et d'éligibilité définies dans le règlement intérieur et les présentes CGV.

3. Modalités d'Inscription

L'inscription aux services de la Maison Sport Santé de Balaruc-les-Bains (ci-après, la « MSS ») est soumise à des conditions d'accès

strictes, établies afin de garantir la sécurité des adhérents et la conformité des prestations dispensées avec les normes réglementaires en vigueur. Ainsi, la participation aux activités de la MSS est conditionnée au respect de critères d'éligibilité précis, à la réalisation d'un processus d'inscription formalisé et à l'acceptation des Conditions Générales de Vente (CGV) ainsi que du règlement intérieur.

3.1 Critères d'Éligibilité

Toute personne souhaitant s'inscrire aux services de la MSS doit préalablement fournir en fonction de son état de santé :

- En l'absence de pathologie : le bénéficiaire doit fournir le formulaire de santé dûment rempli ;
- En cas de prescription du médecin : le bénéficiaire doit fournir la prescription du médecin ;
- En cas de pathologie : un certificat médical de non-contre-indication à la pratique d'Activités Physiques Adaptées (APA). Ce document, établi par un médecin agréé, doit impérativement :
 - attester de l'absence de toute contre-indication médicale à la pratique des activités proposées par la MSS ;
 - être daté de moins de trois (3) mois à la date de l'inscription ;
 - préciser, le cas échéant, les éventuelles restrictions ou adaptations nécessaires à la bonne exécution des activités.

En outre, les personnes présentant des pathologies chroniques ou des limitations fonctionnelles particulières peuvent être amenées à fournir des documents complémentaires, tels qu'une prescription médicale spécifique ou un compte-rendu médical détaillé, afin de permettre aux professionnels de la MSS d'adapter le programme en conséquence. Par ailleurs, l'accès aux services de la MSS est exclusivement réservé aux personnes âgées de plus de dix-huit (18) ans, sauf dérogation expresse accordée par la direction pour des cas spécifiques, notamment dans le cadre d'une prise en charge médicale particulière. Enfin, la MSS se réserve le droit de refuser ou de suspendre l'inscription de toute personne ne remplissant pas ces critères ou présentant une condition médicale incompatible avec la pratique des activités proposées, et ce, sans que cette décision puisse ouvrir droit à indemnisation ou remboursement.

3.2 Processus d'inscription

Afin de garantir une prise en charge adaptée et sécurisée, l'inscription aux services de la MSS fait l'objet d'une procédure rigoureuse, comprenant plusieurs étapes successives. Le candidat à l'inscription doit constituer et transmettre un dossier comprenant les pièces suivantes :

- prendre RDV par téléphone ou sur le site Internet ;
- Lors du rdv, le cas échéant, fourniture d'une prescription médicale, ou d'un formulaire santé dûment rempli, ou d'un certificat médical de non-contre-indication ;
- le paiement des frais relatifs aux prestations choisies.

Tout dossier incomplet ou contenant des informations erronées pourra faire l'objet d'un report ou d'un refus d'inscription, la MSS se réservant le droit de demander toute pièce complémentaire jugée nécessaire.

3.3 Validation définitive de l'inscription

Une fois le dossier complet et validé, le candidat reçoit une confirmation d'inscription écrite par courrier électronique ou postal, précisant les informations relatives aux modalités d'accès aux installations, aux créneaux horaires et aux premiers rendez-vous programmés.

L'inscription devient effective uniquement après la validation formelle du dossier par la MSS et le règlement intégral des frais

afférents. Toute demande d'inscription effectuée sans finalisation du paiement ou sans présentation des documents requis ne saurait ouvrir droit à l'accès aux services.

4. Modalités de réservation et d'annulation

4.1 Modalités de réservation des séances

Toute participation aux activités de la MSS est soumise à une réservation préalable, laquelle doit être effectuée par le bénéficiaire selon l'une des modalités suivantes :

- Par voie électronique, via la plateforme de réservation en ligne accessible depuis l'espace personnel sécurisé du bénéficiaire ;
- Par téléphone, en contactant le secrétariat de la MSS aux horaires d'ouverture communiqués sur les supports officiels ;
- En présentiel, en se rendant directement à l'accueil de la MSS et en procédant à la réservation sur place, sous réserve de disponibilités.

La réservation est personnelle, incessible et non transférable. En conséquence, un bénéficiaire ne peut en aucun cas céder ou attribuer son créneau à un tiers, sauf autorisation expresse et préalable de la MSS, notamment dans le cadre d'une substitution justifiée par un motif médical ou un cas de force majeure dûment prouvé.

4.2 Régime applicable à l'annulation des séances

Toute annulation de séance doit être expressément notifiée à la MSS dans les délais impartis, par l'un des moyens suivants :

- Annulation par téléphone, en contactant le secrétariat de la MSS aux horaires d'ouverture à l'espace pleine forme ;
- Annulation en présentiel, en informant directement l'accueil de la MSS à l'espace pleine forme ;

4.2.1. Annulation des programmes

Les programmes d'activités physiques adaptés sont souscrits pour une durée déterminée et font l'objet d'un engagement contractuel de la part du bénéficiaire. Toute annulation d'un programme en cours obéit aux règles suivantes :

Annulation anticipée (plus de 15 jours avant le début du programme) :

Le bénéficiaire peut annuler son inscription au programme sous réserve d'un préavis d'au moins quinze (15) jours avant la date prévue de début. Dans ce cas, des arrhes correspondant à 20 % du montant total du programme restent acquis à la MSS, afin de couvrir les frais administratifs et les éventuelles réservations de créneaux et d'intervenants.

Annulation tardive (moins de 15 jours avant le début du programme et après la première séance) :

Toute annulation effectuée dans un délai inférieur à quinze (15) jours avant la date de début du programme entraîne la facturation de 50 % du montant total du programme.

Si l'annulation intervient après la première séance, aucun remboursement ne sera effectué, sauf cas de force majeure dûment justifié (hospitalisation, accident grave, incapacité médicale durable empêchant la poursuite des activités).

Absence non justifiée et interruption volontaire :

Tout abandon en cours de programme sans motif légitime et sans justification médicale entraîne la facturation intégrale du programme, sans possibilité de remboursement ou de report.

4.2.2. Annulation des activités à l'unité

Toute réservation d'une activité à l'unité est ferme et définitive. Aucun report ni remboursement ne sera accordé, sauf cas de force majeure justifié. Toute absence à une activité à l'unité sans justification entraîne la perte du créneau réservé, sans remboursement ni possibilité de replanification. En cas d'absences répétées, la MSS se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès aux réservations d'activités à l'unité, après notification écrite de la mesure.

4.2.3. Modalités de remboursement et justification d'annulation

Les demandes de remboursement pour raison médicale doivent être accompagnées d'un certificat médical précisant l'incapacité à poursuivre l'activité.

Les cas de force majeure doivent être signalés dans un délai de cinq (5) jours suivant la survenance de l'événement et justifiés par des documents probants.

Les remboursements, lorsqu'ils sont accordés, sont effectués dans un délai de trente (30) jours suivant l'acceptation de la demande par la MSS.

4.2.4 Modification ou annulation d'une séance par la MSS

La MSS se réserve la faculté de modifier ou d'annuler une séance préalablement réservée par le bénéficiaire, notamment dans les circonstances suivantes :

Insuffisance de participants : Certaines activités nécessitent un nombre minimum d'inscrits pour être maintenues. En cas de non-atteinte de ce seuil, la MSS peut décider d'annuler la séance concernée, sous réserve d'en informer les adhérents dans un délai raisonnable.

Indisponibilité d'un intervenant : En cas d'empêchement d'un professionnel encadrant, la MSS pourra reprogrammer la séance ou proposer une activité alternative équivalente.

Cas de force majeure ou impératif de sécurité : En cas de circonstances exceptionnelles (conditions météorologiques défavorables, mesures sanitaires, fermeture administrative, problèmes techniques affectant les installations), la MSS peut être amenée à suspendre ou annuler certaines prestations, sans que cette mesure puisse ouvrir droit à une indemnisation au profit du bénéficiaire.

Dans ces hypothèses, la MSS s'engage à proposer au bénéficiaire :

- Soit un report de séance sur un autre créneau disponible ;
- Soit un remboursement intégral de la prestation, en cas d'impossibilité de reprogrammation.

Toute modification ou annulation de séance initiée par la MSS fera l'objet d'une notification écrite adressée au bénéficiaire dans les meilleurs délais, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication approprié.

5. Tarification et conditions de paiement

L'accès aux prestations de la Maison Sport Santé de Balaruc-les-Bains (ci-après, la « MSS ») est subordonné au paiement des services souscrits, conformément aux modalités tarifaires et de règlement défini par les présentes Conditions Générales de Vente (CGV).

À ce titre, le bénéficiaire s'engage à régler l'intégralité des sommes dues dans les délais impartis et selon les modalités établies ci-après.

5.1 Affichage et communication des tarifs

Les tarifs applicables aux prestations de la MSS sont disponibles et accessibles :

- En ligne, sur le site internet officiel de la MSS, dans la rubrique dédiée aux offres et prestations ;
- Sur place, à l'accueil de la MSS, où un affichage clair et détaillé des prix est mis à disposition du public ;
- Sur demande, par voie électronique ou par remise de documents tarifaires au bénéficiaire.

Les prix indiqués sont exprimés en euros (€) et toutes taxes comprises (TTC), sauf mention contraire.

La MSS se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve que les modifications n'affectent pas les prestations déjà souscrites par le bénéficiaire. Ainsi, les services sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de la réservation ou de l'inscription.

5.2 Modes de paiement acceptés

Le règlement peut être effectué par l'un des moyens suivants :

- Carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, etc.), via un terminal de paiement sécurisé ou par paiement en ligne ;
- Virement bancaire, aux coordonnées communiquées par la MSS ;
- Chèque bancaire, libellé à l'ordre de la MSS et remis en main propre ou envoyé par voie postale ;
- Espèces, exclusivement pour les paiements effectués sur place et dans la limite du plafond légal autorisé par la réglementation en vigueur.

Toute transaction effectuée par voie électronique (paiement en ligne, virement bancaire) est sécurisée et soumise aux protocoles de protection des données en vigueur.

5.3 Conditions de facturation

Une facture détaillée est émise pour toute prestation souscrite et est remise au bénéficiaire :

- En format papier, lors d'un paiement effectué sur place ;
- Par voie électronique, les règlements effectués en ligne ou par virement bancaire.

Toute facture mentionne le détail des services achetés, le montant total dû, la TVA applicable et les coordonnées de la MSS.

6. Droit de rétractation

En principe, conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur ayant souscrit un service à distance (par internet, téléphone, ou tout autre moyen de communication à distance) dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la confirmation de son inscription pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, en application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le bénéficiaire ne peut pas exercer son droit de rétractation dans les cas suivants :

- Lorsque la prestation souscrite concerne une activité ou un programme programmé à une date déterminée, conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation (exclusion pour les activités de loisirs à date ou période fixes).

7. Protection des données personnelles et des données de santé

7.1 Collecte, finalité et base légale du traitement

La Maison Sport Santé (ci-après « MSS ») collecte et traite les données personnelles de ses adhérents, y compris des données de santé, dans le respect des principes de licéité, de loyauté et de transparence, conformément aux articles 5 et 6 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles L. 1110-4 et L. 1172-1 du Code de la Santé Publique. Le traitement des données de santé repose sur l'article 9(2)(h) du RGPD, qui autorise leur collecte lorsqu'elles sont nécessaires aux fins de médecine préventive, de suivi sanitaire et d'adaptation des prestations sportives aux besoins spécifiques des adhérents. La base légale du traitement repose également sur le consentement explicite des adhérents pour la gestion de leur suivi médical et la prise en charge adaptée de leur condition physique.

Les finalités de la collecte de ces données sont strictement définies. Elles incluent : la gestion administrative des inscriptions, la facturation des prestations et le suivi des adhérents ; l'évaluation et l'adaptation des activités physiques en fonction de l'état de santé des pratiquants, notamment dans le cadre des Activités Physiques Adaptées (APA) ; la garantie de la sécurité des participants en tenant compte de leurs éventuelles limitations physiques ; et la mise en conformité avec les obligations légales et réglementaires en matière de santé et de sécurité. Aucune donnée personnelle ou de santé ne sera traitée à des fins non prévues dans le cadre des missions de la MSS.

7.2 Droits des adhérents sur leurs données personnelles et de Santé

En application des articles 12 à 22 du RGPD, chaque adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de ses données personnelles, y compris ses données de santé. Il peut également exercer un droit d'opposition au traitement, sauf si celui-ci repose sur des obligations légales ou réglementaires. De plus, le droit à la portabilité permet aux adhérents de récupérer leurs données dans un format structuré et couramment utilisé ou de les transmettre à un autre responsable de traitement.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits doit être adressée à la MSS, par courrier ou par courriel, accompagnée d'un justificatif d'identité. Conformément à l'article 12 du RGPD, la MSS s'engage à traiter toute demande dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de sa réception. En cas de difficulté, le bénéficiaire peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle compétente en matière de protection des données personnelles en France.

7.3 Sécurité et confidentialité des données

La MSS met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données personnelles et de santé traitées. Conformément à l'article 32 du RGPD, ces mesures incluent la limitation des accès aux seules personnes habilitées, le chiffrement des bases de données contenant des informations sensibles, ainsi que l'adoption de protocoles de sécurisation pour l'hébergement et la transmission des données. Toute violation de données susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des adhérents fera l'objet d'une notification auprès de la CNIL et, si nécessaire, d'une information des adhérents concernés, conformément aux articles 33 et 34 du RGPD.

7.4 Transmission et conservation des données de Santé

Les données de santé collectées par la MSS sont strictement confidentielles et ne sont accessibles qu'aux professionnels habilités, notamment les enseignants en Activité Physique Adaptée (EAPA), les éducateurs sportifs et les professionnels de santé partenaires impliqués

dans l'encadrement des activités adaptées. Aucune transmission de ces données à des tiers non autorisés ne sera effectuée sans le consentement explicite et éclairé du bénéficiaire, sauf en cas d'obligation légale ou d'impératif de sécurité.

Les données de santé sont conservées pendant une durée maximale de dix (10) ans, en conformité avec l'article R. 1112-7 du Code de la Santé Publique, qui fixe cette durée pour la conservation des dossiers médicaux. Pour les autres données personnelles, la durée de conservation ne dépasse pas trois (3) ans après la fin de la relation contractuelle, sauf si une obligation légale impose une durée supérieure.

7.5 Obligations des adhérents en matière de données de santé

Afin d'assurer leur sécurité et celle des autres participants, les adhérents s'engagent à fournir des informations exactes et à jour sur leur état de santé. En cas d'évolution de leur condition médicale pouvant impacter leur participation aux activités, ils doivent en informer sans délai la MSS. Le bénéficiaire reconnaît que la fourniture de renseignements erronés ou la rétention d'informations importantes peut engager sa propre responsabilité en cas d'incident lié à un problème de santé non déclaré.

En réservant leur activité, les adhérents reconnaissent avoir pris connaissance des conditions de traitement de leurs données personnelles et de santé et acceptent expressément leur collecte et leur utilisation dans le cadre des finalités définies par la MSS.

8. Sanctions et résiliation

8.1 Sanctions en cas de non-respect du règlement

Tout manquement aux présentes CGV ou au règlement intérieur peut donner lieu à l'application de sanctions progressives, à savoir :

- Avertissement écrit informant le bénéficiaire du manquement constaté ;
- Suspension temporaire d'accès aux services, selon la gravité du comportement reproché ;
- Résiliation définitive de l'inscription, sans remboursement des sommes engagées, en cas de faute grave ou répétée.

8.2 Droit de contestation du bénéficiaire

En cas de sanction, le bénéficiaire dispose d'un délai de 10 jours pour contester la décision par courrier recommandé avec accusé de réception. La MSS s'engage à examiner toute contestation et à notifier sa décision dans un délai raisonnable.

8.3 Résiliation de l'inscription par la MSS

La MSS se réserve le droit de procéder à la résiliation immédiate de l'inscription d'un adhérent en cas de :

- mise en danger de la sécurité des autres participants ou du personnel ; -comportement inapproprié ou agressif ;
- fraude ou falsification des documents médicaux ;
- non-paiement des sommes dues après mise en demeure restée sans effet.

9. Litiges et droit applicable

9.1 Règlement amiable des litiges

En cas de différend entre un adhérent et la MSS, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. Une réclamation peut être adressée par écrit à la direction de la MSS, qui dispose d'un délai de 15 jours pour y répondre.

À défaut d'accord, le bénéficiaire pourra saisir un médiateur de la consommation, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation.

9.2 Tribunal compétent et loi applicable

En l'absence de règlement amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux territorialement compétents du lieu du siège social de la MSS.

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.