



## Conditions générales de vente Inscription et réservation en ligne

Information sur la société  
Intercommunal IEG Scrl  
Rue de la solidarité 80  
7700 Mouscron  
TVA BE 0229.068.864

Siège d'exploitation  
Piscine Olympique Les Dauphins  
2 rue Père Damien  
7700 Mouscron

### Article 1 : Conditions générales

Le site Web de commerce électronique de La Piscine Olympique Les Dauphins qui est une entité appartenant à la Scrl IEG dont le siège social est situé à rue de la solidarité 80, 7700 Mouscron , TVA BE 0229.068.864, (ci-dénoté « Piscine Olympique Les Dauphins ») offre à ses clients la possibilité d'acheter ses produits et services en ligne (« Produits ») via un webshop. L'offre comprend des tickets d'entrée pour le centre aquatique.

Les présentes conditions générales ("Conditions") s'appliquent à toute commande passée par un visiteur de ce site de commerce électronique ("Client"). Le Client doit être âgé d'au moins 18 ans pour créer un compte et acheter des produits sur notre webshop. Lorsqu'il passe une commande sur le webshop <https://lesdauphins.clubplanner.be> lié à [www.piscinelesdauphins.be](http://www.piscinelesdauphins.be), le Client doit obligatoirement accepter ces conditions, acceptant ainsi l'applicabilité de ces conditions, à l'exclusion de toutes autres conditions. Les conditions spécifiques supplémentaires émises par le client sont exclues, à moins qu'elles n'aient été exceptionnellement acceptées au préalable par La Piscine Olympique Les Dauphins par écrit. En passant par le processus de vente et en commandant des produits, le Client confirme qu'il est à même de conclure le présent contrat, ou à tout le moins l'autorisation de son tuteur. De plus, toute utilisation des Produits est soumise au règlement d'ordre intérieur de La Piscine Olympique Les Dauphins. Pour toute utilisation de Produits, le Client est également tenu d'imposer les conditions attachées aux Produits achetés et le règlement d'ordre intérieur de la Piscine Olympique Les Dauphins aux destinataires des Produits.

Ces conditions générales sont aussi valables pour le client achetant physiquement son produit directement sur place à La Piscine Olympique Les Dauphins, Rue Père Damien, 2 – 7700 Mouscron.

### Article 2 : Caractéristiques des produits vendus en ligne Catégorie « ENTRÉES » \*

Entrée unitaire

*\* Accès sur réservation obligatoire - sous réserve de places disponibles.*

### Article 3 : Caractéristiques des produits vendus à l'accueil.

Entrée unitaire

Carte de 20 séances prépayées

### Article 4 : Modalités de réservation, d'achat et conditions d'achat en ligne

La vente des prestations de l'article 2 sont commercialisées sur le site internet [www.piscinelesdauphins.be](http://www.piscinelesdauphins.be) : l'utilisateur réserve la séance voulue à une heure et à une date déterminée en fonction des places disponibles indiquées, pour l'activité qu'il souhaite effectuer sur cette séance. Le Client procède à son inscription en ligne pour cette séance et effectue le paiement de la prestation directement sur le site internet.

La réservation des prestations, sous réserve de place disponible pour la séance souhaitée, peut aussi se faire directement à l'accueil du complexe. Le paiement devra se faire auprès de l'agent



d'accueil. Dans ce cas les présentes conditions générales de vente s'appliquent de la même façon en ce qui concerne les modalités d'annulation, de non-présentation de l'utilisateur ou encore d'un éventuel remboursement.

Les titres acquis dans d'autres circonstances seront refusés.

Dans tous les cas, le Client devra présenter le justificatif de son achat à l'agent d'accueil de la piscine pour bénéficier de la prestation ainsi que sa carte d'identité (ou d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois, pour le client étranger) en cas de réservation d'une prestation bénéficiant d'un tarif préférentiel.

En cas de délivrance d'un bracelet ou autre élément permettant d'identifier le Client sur chaque séance, le Client en est responsable et s'engage à le remettre au personnel d'accueil en bon état d'usage à la fin de sa séance. En cas de perte, vol ou dégradation rendant impossible l'utilisation, le Client sera facturé d'un montant de 5 euros permettant de procéder au remplacement.

### **Conditions générales billets d'entrée**

- Les billets ne sont valables que le jour choisi, pour le créneau horaire choisi.
- Les prix sont indiqués par personne et dépendent du lieu de résidence et de l'âge.
- Les enfants de moins de 10 ans doivent toujours être accompagnés d'un adulte de 18 ans qui nage.
- Les réservations peuvent être effectuées en ligne tant que des créneaux horaires sont disponibles.
- Vous pouvez transférer gratuitement vos billets d'entrée à une autre date ou créneau horaire jusqu'à 24 heures avant le début du créneau horaire réservé. Le Client peut lui-même déplacer ses billets à une autre date ou créneau horaire via son compte.
- Les annulations et déplacements moins de 24 heures avant votre visite ne peuvent être effectués que par téléphone et en cas de force majeure : +32 56 85 49 50. Les annulations et déplacements par e-mail, Messenger ou autres canaux ne sont pas valables. Le montant payé est transféré gratuitement dans le portefeuille sur le compte personnel du client et peut être utilisé de manière illimitée dans le temps pour un nouvel achat sur le webshop. Le solde peut toujours être consulté sur le profil du client dans le compte de la boutique en ligne. Il n'y a pas d'autres moyens de remboursement.
- Lorsque le Client effectue une réservation avec une carte prépayée et n'est pas présent au créneau horaire réservé, les séances réservées sont automatiquement déduites de la carte prépayée au nom du Client.
- Les tickets achetés ne seront pas remboursés si le client ne se présente pas au créneau horaire réservé sans annulation préalable.
- Les Produits achetés ne peuvent être ni échangés ni revendus à un prix supérieur, ni être utilisés à des fins commerciales et/ou autres que celles pour lesquelles ils ont été émis. La Piscine Olympique Les Dauphins se réserve le droit d'annuler les Produits dès qu'il sera établi que les Produits ont été achetés illégalement

### **Article 5 : Modalités d'achat et conditions d'achat de la vente physique à l'accueil du centre**

La vente des prestations de l'article 2 sont commercialisées à l'accueil de la Piscine Olympique Les Dauphins située à la Rue Père Damien 2 à 7700 Mouscron.

Dans tous les cas le Client devra présenter sa carte d'identité ainsi que des personnes qui l'accompagnent. Cette présentation se fait à partir de 12 ans. Conformément à notre ROI.

### **Conditions générales billets d'entrée**

- Les billets ne sont valables que le jour d'achat et doivent être utilisés dans les 10 minutes de l'achat.
- Les prix sont indiqués par personne et dépendent du lieu de résidence et de l'âge.
- Les enfants de moins de 10 ans doivent toujours être accompagnés d'un adulte de 18 ans qui nage.
- Les tickets achetés ne seront pas remboursés si la tenue n'est pas en adéquation avec le ROI.
- Les Produits achetés ne peuvent être ni échangés ni revendus à un prix supérieur, ni être utilisés à des fins commerciales et/ou autres que celles pour lesquelles ils ont été émis. La Piscine Olympique Les Dauphins se réserve le droit d'annuler les Produits dès qu'il sera établi que les Produits ont été achetés



illégalement

### **Conditions générales carte prépayées de 20 séances**

- Les cartes prépayées de 20 visites sont nominatives et non cessibles, non échangeables et non remboursables.
- La carte prépayée a une durée de validité d'un an à partir de la date d'achat.
- Le Client prend connaissance dès son achat que la piscine ferme chaque année 15 jours en décembre pour le nettoyage annuel.
- Aucun report ne peut être fait au-delà de la période de validité de la carte prépayée, y compris pour des raisons personnelles telles que la maladie ou un accident.

### **Article 6 : Livraison et exécution du contrat**

Les tickets et/ou les confirmations de réservation sont envoyés par courrier électronique immédiatement après la commande en ligne à l'adresse électronique renseignée lors de l'inscription et doivent être imprimés par le Client. Les tickets peuvent également être enregistrés dans une application de livret/portefeuille sur le smartphone. Le Client est responsable de l'exactitude de ses données personnelles fournies lors de son inscription. Les clients doivent être en possession de leur e-ticket le jour de la visite afin qu'ils soient scannés au contrôle d'accès et servir de ticket d'entrée ou de réservation valable. Il n'y a pas de frais de livraison supplémentaires associés à cela.

Si aucun e-mail n'arrive, il est conseillé de vérifier d'abord les courriers indésirables. A défaut, il est conseillé de prendre contact avec un représentant de la Piscine Olympique Les Dauphins, par téléphone au +32 56 85 49 50 ou par email [lesdauphins@ieg.be](mailto:lesdauphins@ieg.be).

Les tickets réservés à une date et un créneau horaire spécifique ne sont valables que le jour réservé dans les créneaux horaires indiqués. Le déplacement des tickets réservés par date et créneau horaire n'est possible que jusqu'à 24 heures avant le début du créneau horaire réservé. L'annulation n'est possible qu'en cas de force majeure. Voir également les conditions générales des tickets d'entrée sous « Article 3 : Modalités de réservation, d'achat et conditions d'achat en ligne. » Le risque de perte ou de détérioration est transféré au Client dès réception des tickets.

### **Article 7 : Horaires d'accès au complexe et cas de fermeture du centre**

L'accès aux différents espaces est possible suivant les horaires d'ouverture affichés à l'entrée de l'établissement et indiqués sur le site internet de la Piscine Les Dauphins de Mouscron. Les horaires sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, les Clients en sont informés préalablement par voie d'affichage dans le complexe aquatique.

Le Client devra se présenter à l'accueil du complexe au minimum 15 minutes avant le début de la séance réservée au préalable. Le Client ne pourra pas utiliser sa réservation pour se rendre au complexe à un horaire différent ou pour une activité différente. Cette disposition concerne toutes les séances réservables.

### **Article 8 : Prix**

Les prix sont, à tout moment, susceptibles de modification par le conseil d'administration de l'IEG et entrent en vigueur à compter de leur affichage.

Tous les prix indiqués sont exprimés en EURO, la TVA est toujours comprise et ainsi que tous autres droits ou taxes à la charge du Client. Les prix sont par personne, sauf indication contraire.

Si des frais de livraison, de réservation ou administratifs sont facturés, cela sera indiqué au préalable.

La déclaration de prix se réfère exclusivement aux articles tels que décrits textuellement. Les photos jointes sont destinées à des fins décoratives et peuvent contenir des éléments qui ne sont pas inclus dans le prix. Le bénéfice de tarifs préférentiels est subordonné à la présentation des justificatifs afférents de moins de 3 mois. À défaut de présentation, l'utilisateur ne pourra se prévaloir du tarif préférentiel.



Dans le cas où le Client ne pourrait pas justifier l'application d'un tarif préférentiel, ou aurait réservé un créneau avec un tarif ne correspondant pas à ce dont il peut bénéficier, il devra payer le complément entre le tarif de sa réservation et le tarif réellement applicable en fonction de sa situation.

Pour un achat à l'accueil du complexe, les modes de paiement acceptés sont ceux affichés à l'accueil. Pour le paiement en ligne de la réservation, le paiement s'effectue uniquement par carte bancaire (maestro, mastercard/eurocard et visa).

#### **Article 9 : Réserve de propriété**

Les articles livrés restent la propriété exclusive de la Piscine Olympique Les Dauphins jusqu'au paiement intégral du montant par le Client.

#### **Article 10 : Droit de rétractation**

Le ticket d'entrée n'est valable que pour le lieu, la date et l'heure indiqués sur le ticket. Dans les autres cas, le ticket est invalide. Le déplacement des tickets réservés par date et créneau horaire n'est possible que jusqu'à 24 heures avant le début du créneau horaire réservé. L'annulation n'est possible qu'en cas de force majeure. Voir également les conditions générales des tickets d'entrée sous « Article 3 : Modalités de réservation, d'achat et conditions d'achat en ligne ». Lors de l'achat de tickets et donc de la réservation de places à une date et un créneau horaire précis, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation.

Le droit de rétractation, prévu à l'article VI.47 du Code de droit économique relatif aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs en matière de vente à distance, ne s'applique pas. La Piscine Olympique Les Dauphins fait référence à l'art. VI.53, 12° du Code de droit économique (« Le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu à l'article VI.47 pour (...) et les services liés aux activités de loisirs, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans les accords). Les tickets en ligne sont des services liés aux activités de loisirs au sens de l'art. VI.53,12° WER.

#### **Article 11 : Vie privée & protection des données personnelles**

Cette politique de confidentialité fait partie intégrante de l'accord avec le client et le client reconnaît connaître et accepter la politique de confidentialité applicable. Le responsable du traitement, IEG SCRL et La Piscine Olympique Les Dauphins, respectent le Règlement général (européen) sur la protection des données ("RGPD" mais mieux connu sous le nom de "RGPD"), qui s'applique à partir du 25 mai 2018, en ce qui concerne la protection de la vie privée dans le traitement des données personnelles. Les données personnelles et toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant (nom, numéro d'identification, données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments caractéristiques de l'état physique, physiologique, génétique, psychologique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique). Les données personnelles sont collectées dans le but de proposer et de vendre au Client les articles et services en ligne décrits précédemment dans ce document. Le siège social de IEG Scrl dont fait partie La Piscine Olympique Les Dauphins est responsable de la protection des données personnelles reçues et prendra les mesures organisationnelles et techniques appropriées à cet effet. Les données personnelles sont incluses dans une base de données afin de pouvoir servir le Client sur le webshop.

Les données personnelles reçues seront traitées par La Piscine Olympique Les Dauphins pour la gestion de la clientèle sur la base de la relation contractuelle résultant de la commande. Les données personnelles que vous fournissez ne seront utilisées qu'aux fins suivantes : traitement de la commande, contrôle d'accès et paiement via notre partenaire de paiement Mollie et envoi de newsletters si l'option a été cochée lors de l'enregistrement du compte sur la boutique en ligne. Vous pouvez également vous inscrire à la newsletter via le site [www.piscinelesdauphins.be](http://www.piscinelesdauphins.be). L'abonné peut toujours se désinscrire via le lien de désinscription en bas de la newsletter ou par email à [lesdauphins@ieg.be](mailto:lesdauphins@ieg.be).



Les données du Client sont traitées comme des informations confidentielles et ne seront pas transmises, louées ou vendues à des tiers, des pays tiers ou des organisations internationales autres que celles mentionnées dans le présent accord. Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de l'utilisation de son mot de passe. Le mot de passe est stocké crypté. L'IEG Scrl et La piscine Olympique Les Dauphins ne peuvent pas voir le mot de passe, mais peuvent le réinitialiser si nécessaire.

Les données personnelles communiquées lors de la création d'un compte sur le webshop <https://lesdauphins.clubplanner.be/Registration/BookingWizard/2#activity> peuvent être consultées dans le compte personnel du webshop. Le Client dispose d'un droit légal de consulter et éventuellement de corriger les données personnelles. Le Client peut toujours retirer l'autorisation donnée ou demander l'accès ou la rectification des données personnelles. Vous pouvez également être interrogé sur la limitation ou l'objection concernant le traitement et le droit à la portabilité des données.

Sous réserve d'un justificatif d'identité (copie de la carte d'identité), le Client peut obtenir gratuitement la notification écrite des données personnelles au moyen d'une demande écrite, datée et signée adressée à Piscine Olympique Les Dauphins 2 rue Père Damien 7700 Mouscron. Le cas échéant, le Client peut également demander la rectification des données qui seraient erronées, incomplètes ou non pertinentes.

Le Client peut également demander la suppression ou l'anonymisation de ses données personnelles, à condition qu'il n'y ait aucun impayé. S'il reste des abonnements, actifs sur le compte client et/ou s'il reste un solde sur le portefeuille client, ceux-ci seront également clôturés lorsqu'ils seront supprimés ou anonymisés sans aucune forme de remboursement ou de compensation. Sans données client, les abonnements ne peuvent être vérifiés lors du contrôle d'accès. Dans ce cas, le Client sera préalablement contacté à ce sujet avant que les données ne soient anonymisées ou supprimées et il lui sera demandé de confirmer préalablement par lettre recommandée que les données personnelles pourront être supprimées ou anonymisées quels que soient les abonnements en cours ou l'argent dans le portefeuille client.

Si le Client souhaite déposer une réclamation en raison d'une violation de ses données personnelles, il doit toujours contacter l'autorité de contrôle.

Le Client doit contacter l'Autorité de protection des données : Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles, [www.dataprotectionauthority.be](http://www.dataprotectionauthority.be) ou [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

En cas d'utilisation des données à des fins de marketing direct : Le Client peut s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données à des fins de marketing direct. À cette fin, il peut toujours contacter La Piscine Olympique Les Dauphins, 2 rue Père Damien 7700 Mouscron.

Chaque visiteur du centre aquatique va se voir demander une carte d'identité les données seront effacés au bout de 48h.

Les réclamations et données personnelles transmises via la plateforme de communication du site internet [www.piscinelesdauphins.be](http://www.piscinelesdauphins.be) ne sont utilisées que pour traiter la réclamation. Les données personnelles seront supprimées quelques semaines après que nous ayons traité, répondu et réglé la plainte. Les statistiques ne sont conservées que pour optimiser le service. Pour toute question concernant cette déclaration de confidentialité, le client peut contacter

#### **Article 12 : Assurances et responsabilités**

La Piscine Olympique Les Dauphins de Mouscron est assurée pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle de ses employés. Toutefois, sa responsabilité ne pourra, en aucun cas, être engagée si le dommage résulte d'une inobservation par les usagers des règles de sécurité prévues dans le règlement d'ordre intérieur, de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel.

L'utilisateur doit s'assurer qu'il est bien couvert :

- En cas de préjudices causés à autrui ou à des biens
- Pour les activités qu'il aura choisies

Que l'utilisateur soit assuré ou non ne le décharge pas de sa responsabilité.





Les vestiaires du complexe ne font pas l'objet de surveillance. Les Clients ne doivent pas laisser leurs affaires personnelles en dehors des casiers prévus à cet effet. Les casiers ne sont en aucun cas des coffres forts. Leur système de fermeture interdit tout dépôt de biens de valeur. Le dépôt d'objet est sous l'entière responsabilité du déposant.

### **Article 13 Sécurité et hygiène**

La Direction ainsi que ses agents se réservent le droit de refuser l'accès au complexe et ses installations à toute personne ne présentant manifestement pas les garanties de propreté, de santé, de sobriété et de bonne tenue.

La vente est interdite à tout enfant de moins de 10 ans non accompagné d'une personne majeure ayant autorité.

La Direction attire l'attention des usagers sur le fait que certaines activités au sein du complexe peuvent présenter des risques pour leur santé. Le complexe déconseille formellement aux usagers en mauvais état de santé ou présentant des problèmes de santé d'ordre cardiaque, respiratoire ou osseux de pratiquer des activités susceptibles d'aggraver leurs troubles médicaux. La vérification de l'aptitude à pratiquer une activité physique est de l'entière responsabilité de l'utilisateur. L'utilisateur s'engage par ailleurs à prendre toutes précautions nécessaires pour sa santé, sa sécurité et son hygiène et à respecter les consignes du centre aquatique. Il certifie avoir pris connaissance et à se conformer au règlement d'ordre intérieur, ainsi que les consignes affichées dans la Piscine Les Dauphins et mis à disposition lors de l'achat du titre d'entrée.

### **Article 14 Modalités d'annulation des séances réservées**

L'annulation est possible jusqu'à 24 heures avant le début de la prestation réservée. Cette annulation ne pourra se faire que via le site internet, l'application, par téléphone ou directement à l'accueil du complexe. Aucune annulation ne pourra être effectuée dans des conditions différentes.

**Pour les produits cités en Article 2 des présentes CGV :** aucun remboursement n'est possible. Mais si vous souhaitez annuler un billet qui a déjà été payé, nous pouvons transférer le montant de cette réservation sur votre clubsolde. Il s'agit d'un portefeuille en ligne avec lequel vous pouvez payer votre prochaine baignade.

### **Article 13 Résiliation-sanction à l'initiative du centre**

La réservation sera annulée sans remboursement de plein droit par le complexe :

- En cas de non-paiement de la séance réservée
- En cas de non-respect du caractère nominatif
- En cas de non-respect du règlement d'ordre intérieur (tenue inadéquate, non-respect des règles de sécurité...)
- En cas de comportement de nature à troubler de manière grave ou répétée la tranquillité des autres usagers ou du personnel de la piscine (notamment propos agressifs, insultants envers les autres usagers ou personnel, actes de détérioration intentionnels...). Le Client en infraction se verra interdire l'accès à La Piscine Les Dauphins. La Direction conservera l'intégralité des sommes déjà versées.
- En cas de non-respect des conditions pour obtenir un tarif réduit

### **Article 15 : Service client**

Le service client de La Piscine Olympique Les Dauphins est joignable au numéro de téléphone +32 56 85 49 50, par e-mail à [lesdauphins@ieg.be](mailto:lesdauphins@ieg.be) ou par courrier à l'adresse suivante 2, rue Père Damien 7700





Mouscron, Belgique.

#### **Article 16 : Traitement des réclamations**

En cas de réclamations, questions ou problèmes concernant l'achat de Produits, La Piscine Olympique Les Dauphins conseille à ses Clients de consulter d'abord la FAQ sur le site Web, où le Client peut déjà trouver la réponse aux questions les plus fréquemment posées. De cette manière, le Client peut également contacter La Piscine Olympique Les Dauphins via le formulaire de contact.

Toute réclamation concernant la commande, la facture ou concernant les marchandises livrées ou les services exécutés, peut être introduite via la plateforme de communication, au plus tard huit jours après réception de la facture. Toute réclamation doit être motivée. Les données saisies ne seront utilisées que pour traiter la réclamation. Les données personnelles seront supprimées quelques semaines après que nous ayons traité, répondu et réglé la plainte. Les statistiques ne sont conservées que pour optimiser le service.

#### **Article 17 : Atteinte à la validité - non-renonciation**

Si un article des présentes conditions générales est jugé invalide, illégale ou nul, cela n'affectera en rien la validité, la légalité et l'applicabilité des autres articles. Le défaut à tout moment par LA Piscine Olympique Les Dauphins de faire valoir l'un des droits énumérés dans les présentes conditions générales, ou d'exercer un droit des présentes, ne sera jamais considéré comme une renonciation à cette disposition et n'affectera jamais la validité de ces droits.

#### **Article 18 : Modification des conditions**

Par et conformément à la législation applicable, La Piscine Olympique Les Dauphins se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment, sans préavis, y compris pour les adapter à un service modifié ou à des changements dans les exigences légales et réglementaires. Le Client peut retrouver les Conditions Générales de Vente applicables à chaque achat sur le site. Ces conditions générales sont complétées par d'autres conditions générales auxquelles il est explicitement fait référence, ainsi que par les conditions générales de vente de La Piscine Olympique Les Dauphins. En cas de contradiction, les présentes conditions générales prévaudront.

#### **Article 19 : Force majeure**

La Piscine Olympique Les Dauphins ne peut être tenue responsable des conséquences d'un cas de force majeure, qui peut être défini comme tout événement ou circonstance échappant à son contrôle raisonnable.

#### **Article 20 : Droit applicable – Litiges**

Le droit belge s'applique, à l'exception des dispositions de droit international privé relatives au droit applicable. Dans la mesure et dans la mesure où cela est autorisé par la loi, en Belgique, les tribunaux de Tournai sont seuls compétents pour statuer sur les litiges. Si le Client n'est pas d'accord avec la décision de La piscine Olympique Les Dauphins concernant la réclamation, le Client peut contacter la plateforme en ligne de « Règlement alternatif des litiges » (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) pour régler la plainte à l'amiable.

Dernière adaptation : 08 août 2022