



## CENTRE LUDO SPORTIF LES HERMINES

ESPACE BIEN-ETRE – ESPACE AQUATIQUE – PARC AVENTURE –  
ESPACE FITNESS

### Conditions générales de vente à distance

Conditions générales de vente à distance pour les titres d'accès au CENTRE LUDO SPORTIF LES HERMINES de SUPER-BESSE.

Société anonyme d'économie mixte locale (ci-après SAEML PAVIN SANCY) au capital de 408 420 €

N° SIRET : 496 250 077 000 13

N° TVA : FR 63 496 250 077

Siège social : Rond-point des pistes – 63610 SUPER BESSE

Mail : [vel@pavin-sancy.com](mailto:vel@pavin-sancy.com)

#### Préambule :

Les présentes « conditions générales de vente » régissent la vente en ligne des prestations du Centre Ludo Sportif Les Hermines (CLSH), situé rond de Vassivière 63610 Super-Besse, proposées par la Société Anonyme d'Economie Mixte Locale (ci-après SAEML PAVIN-SANCY) situé Rond-Point des Pistes – 63610 SUPER BESSE, Siret n°496 250 077 000 13 et vendues sur le site [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com).

Elles sont portées à la connaissance de l'utilisateur avant tout engagement de sa part. En validant son achat, l'utilisateur reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente, à disposition aux caisses du Centre Ludo Sportif les Hermines.

Les présentes « conditions générales de vente » peuvent être modifiées. Les nouvelles dispositions ne s'appliquent qu'aux ventes effectuées à compter de leur publication.

Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions générales de vente c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans et ne pas être sous tutelle ou sous curatelle.

#### Article 1 : Généralités

La validation d'une commande auprès de la SAEML PAVIN-SANCY implique l'adhésion du client aux présentes conditions générales de vente et de prestations du Centre Ludo Sportif les Hermines. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur le site Internet [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com), un service de commerce électronique édité par la société SAEML PAVIN SANCY.

Aucune disposition contraire aux conditions de vente ne saurait être opposée à la SAEML PAVIN SANCY si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par la SAEML PAVIN SANCY. Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

## Article 2 : Prestations

Les prestations proposées par le Centre Ludo Sportif les Hermines sont détaillées sur le site internet [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com). Prestations proposées :

- Massages
- Epilations
- Accès à l'espace bien être (sauna-hammam)
- Accès à l'espace aquatique
- Accès au Parc Aventure

Ces offres tarifaires sont disponibles à la demande ou en accès libre via internet sur [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com). Les prestations proposées sont conformes à la législation française en vigueur.

## Article 3 : Fourniture des prestations

Les prestations vendues sur internet sont délivrées via un QR code que le client recevra par e-mail seulement après validation de l'achat. Le client se rendra en caisse à son arrivée, présentera sa réservation et se verra remettre un bracelet lui permettant l'accès à la prestation.

## Article 4 : Disponibilité des prestations

Les prestations proposées sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com), dans la limite des places et créneaux disponibles. Lors de son achat, le client doit choisir un créneau horaire pendant lequel il pourra venir profiter de sa prestation.

## Article 5 : Horaires et Conditions d'accès aux espaces

Les horaires et jours d'ouverture sont consultables en ligne : [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com). Ils varient selon les périodes de l'année. La fermeture des caisses se fait 30 minutes avant la fermeture de l'établissement.

L'accès aux activités est limité dans le temps ( cf. Caractéristiques des produits) et se fait sur réservation uniquement.

Une fois la réservation des prestations effectuée sur [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com), le client se présente directement aux caisses du Centre Ludo Sportif les Hermines muni de sa confirmation de réservation et se verra remettre un bracelet muni d'une puce qu'il lui permettra l'accès à son activité.

La perte d'un bracelet ne peut entraîner le remboursement des accès. Elle doit être signalée aux caisses. L'utilisateur ayant perdu son bracelet ou sa carte mains-libres devra justifier de son identité et de son achat. Le numéro est annulé et les accès sont reportés sur un nouveau bracelet ou carte dont l'utilisateur devra faire l'achat.

### 1. Conditions d'accès à l'espace bien-être :

Cet espace est interdit aux enfants et adolescents de moins de 16 ans, même accompagnés d'un adulte à l'exception des enfants qui auront fait l'achat en caisse d'un soin pour le corps « massage ado » accessible dès 12ans. Cet achat « massage ado » ne donne cependant pas accès au hammam et sauna.

Pour l'accès au sauna et au hammam, une serviette de bain est obligatoire. En cas d'oubli, des serviettes sont en vente au distributeur automatique à la caisse.

Comme il est affiché à l'accueil ainsi que dans les vestiaires, le port du short est interdit pour des raisons d'hygiène. De ce fait aucun remboursement ne pourra être fait pour ce motif. Un distributeur est à votre disposition devant les caisses pour être en conformité.

Conditions femmes enceintes : Si vous êtes enceinte merci de nous le signaler, certains soins du corps pourraient vous être déconseillés ainsi que certaines installations tel que le sauna ou hammam.

## 2. Conditions d'accès à l'espace aquatique :

Le port du short et du caleçon est interdit pour des raisons d'hygiène. De ce fait aucun remboursement ne pourra être fait pour ce motif. Un distributeur est à votre disposition dans les vestiaires pour être en conformité.

Les enfants de moins de 8 ans ou ne sachant pas nager doivent impérativement être accompagnés sur les bassins d'une personne de plus de 14 ans révolus, en tenue de bain et ayant acquitté son droit d'entrée. L'accompagnant est seul responsable des enfants qu'il encadre.

Les activités aquatiques telles que l'aquagym et l'aquabiking, ne sont pas autorisées aux personnes de moins de 14 ans même accompagnées d'un adulte. L'accès au vestiaire est autorisé 15 minutes avant le début du cours.

Les séances de bébés nageurs sont accessibles aux enfants âgés de 4 mois minimum avec le carnet de vaccination à jour.

## 3. Conditions d'accès au Parc Aventure :

Les enfants de moins de 8 ans doivent être obligatoirement accompagnés d'un adulte dans l'enceinte du parc aventure. Chaque utilisateur doit être muni de chaussettes propres pour accéder à l'ensemble de ces espaces.

### Espace « Bambins »

Cet espace est accessible aux enfants jusqu'à 3 ans et un seul parent peut être toléré dans l'espace de jeu avec l'enfant.

### Espace « labyrinthe »

Cet espace est accessible aux enfants de 4 à 12 ans.

### Activités Parcours Acrobatique et Escalade

Cet espace est accessible aux enfants de 4 ans et plus de 1m20.

Les activités ne peuvent se faire qu'avec des chaussettes propres ou des chaussures n'ayant pas été utilisées à l'extérieur.

## Article 6 : Caractéristiques des prestations

### 1. Catégorie « Entrée Piscine Loisirs »

#### Entrées individuelles

Les entrées espace aquatiques permettent d'accéder à compter de votre passage au tripode d'entrée:

- en période hivernale : au bassin balnéoludique (sportif et ludique) et à l'aquasplash ainsi qu' à l'espace bien-être si vous avez acheté la formule espace aquatique et Bien-être.
- en période estivale : au bassin balnéoludique (sportif et ludique), à l'aquasplash et aux espaces extérieurs ( terrasse, toboggan, solarium, pelouse, espace snack) ainsi qu'à l'espace bien-être si vous avez acheté la formule espace aquatique et Bien-être.

Chaque entrée est **individuelle** et ne donne accès à l'espace aquatique qu'à une seule personne à la fois. Les entrées individuelles achetées en caisse ne donnent lieu à aucun remboursement et sont valables uniquement le jour de la réservation.

La durée d'accès peut être limitée en fonction des conditions sanitaires et des protocoles en vigueur.

Un justificatif sera demandé pour chaque tarif préférentiel et ne pourra s'appliquer pour le compte de tierce personne.

L'entrée est gratuite pour les enfants de 0 à 4 ans accompagné par un adulte payant. Toutefois, un ticket d'entrée devra être généré en caisse afin de comptabiliser les usagers dans la Fréquentation Maximale Instantanée.

### Carte 12 entrées

La carte de 12 entrées a une durée de validité de 365 jours à compter de la date d'achat. Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour. L'utilisateur, en possession d'une carte 12 entrées, accède directement en présentant son support devant le tripode.

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

### Abonnements

Le CLSH propose un abonnement à l'année qui peut être souscrit à n'importe quel moment. Il est valable 365 jours à compter de la date d'achat.

Les indisponibilités de l'équipement (fermetures techniques, événement exceptionnel...) ne donnent pas droit à une prolongation de l'abonnement, ou à aucune indemnité sous quelque forme de ce soit.

Cette carte est nominative accompagné de la photo et ne peut être cédée. Une photo est prise lors de l'achat pour éviter toute confusion. Des contrôles inopinés sont exercés et le badge sera interdit en cas de fraude, sans qu'aucun remboursement ne puisse être émis par le titulaire du badge.

### Activités Aquatiques

L'achat peut se faire de manière unitaire ou par abonnement de 6 séances valables 2 ans à partir de la date d'achat.

Les séances aquabike, aquafitness, aquagym et les cours de natation durent 45 minutes.

Les cours de natation sont accessibles aux enfants dès 6 ans sur inscription auprès de l'accueil, un certificat médical est obligatoire. L'accès aux vestiaires se fait 15min avant le cours. Les enfants de moins de 8 ans doivent être accompagnés d'un adulte dans les vestiaires.

Les enfants sont répartis selon leur niveau de natation dans un groupe correspondant.

## **2. Catégorie « Espace Bien-être »**

### Accès espace Bien être

L'entrée unitaire à l'espace bien-être donne accès durant 2 heures consécutives à l'espace bien-être à savoir hammam, sauna et espace détente. L'entrée piscine et espace bien-être vous donne accès à l'espace aquatique ainsi qu'à l'espace Bien être pendant une durée de 2 heure consécutive.

Afin de pouvoir accéder à l'espace bien être vous devrait porter le bracelet à puce qui vous permettra d'ouvrir la porte de l'espace.

### Soins esthétiques

Le CLSH présente sur le site [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com) ainsi que sur sa carte de soins (à disposition de la clientèle à l'accueil) de manière détaillée le contenu de chaque soin et sa durée permettant ainsi au client de connaître avant la validation définitive de sa commande, les caractéristiques essentielles des services qu'il souhaite acheter, et ce conformément aux dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

### Soins du corps

La finalité des prestations réalisées par le Centre Ludo Sportif Les Hermines est exclusivement le bien-être de la personne. Conformément à la législation en vigueur, les massages bien-être pratiqués, ne font pas l'objet de diagnostic et de traitement thérapeutique, ne s'apparentent en rien, ni dans le contenu ni dans l'objectif, à la pratique de la Masso-Kinésithérapie, ainsi qu'à toute pratique médicale. Il s'agit de technique manuelle de bien-être et de relaxation uniquement. Sont également exclues de l'activité, toutes prestations à caractère érotique ou sexuel.

Le Bénéficiaire du soin est tenu d'arriver au minimum **15 minutes** avant l'heure prévue de sa prestation. Tout retard entraînerait la diminution ou l'annulation de la prestation réservée. Il doit se présenter en **tenue de bain** muni d'une serviette et avoir pris une douche savonnée avant pour tous les soins du corps. Le produit comprend également un accès à l'espace Bien-être sauna et hammam une heure **avant l'horaire de son soin** uniquement pour les soins du visage et du corps.

### **3. Catégorie « Activités Parc Aventure »**

#### Parcours acrobatique et Mats d'escalade

Le ticket d'entrée pour les activités vous donne accès à 2 sessions de 30 min pour l'une des 2 activités, mats d'escalade ou parcours acrobatique. Les réservations sont obligatoires pour accéder à cet espace.

Le matériel pour exercer ces deux activités (baudrier, longe et clé) vous est fourni par le personnel à votre arrivée et doit être rendu à votre départ.

Le parcours aventure comprend 16 ateliers et l'espace escalade propose 9 voies . Le prix d'entrée ne comprend pas d'encadrement. Le personnel équipe les pratiquants, donne les règles de sécurité et surveille leurs bonnes pratiques sur les installations du CLSH.

#### Espace Labyrinthe

L'entrée unitaire à l'espace labyrinthe donne accès à cette activité uniquement durant 1 heure. Le CLSH se réserve le droit d'enlever certains éléments de jeux en fonction des protocoles sanitaires en cours ainsi que de changer la durée d'accès aux activités. Le client doit être informé de tout changement avant son achat.

L'achat d'un pack activité donne accès à 1heure de l'espace labyrinthe, deux sessions au choix de 30 minutes sur les activités (mats d'escalade et parcours acrobatique) soit deux heures d'activités. Ces deux heures doivent s'effectuer de façon consécutive dans la mesure du possible et suivant les disponibilités.

#### Espace Bambins

L'entrée à l'espace bambin se fait pour une heure d'activité. Le CLSH se réserve le droit d'enlever certains éléments de jeux en fonction des protocoles sanitaires en cours ainsi que de changer la durée d'accès aux activités. Le client doit être informé de tout changement avant son achat.

## **Article 7 : Tarifs**

Le paiement de la totalité des prestations se fait à la réservation.

En cas d'empêchement, le client devra décommander son rendez-vous au moins 24h à l'avance en cas de non-présentation au rendez-vous, la totalité du versement sera conservée, aucun remboursement ne sera effectué en dehors de la période de droit de rétractation.

La SAEML PAVIN SANCY se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui vous auront été indiqués au moment de votre commande, sous réserve de disponibilité à cette date. Les prix indiqués sur le site internet sont des prix TTC en euros, tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

Les réductions ponctuellement appliquées aux caisses du Centre Ludo Sportif Les Hermines ne sont pas répercutées sur le site et aucun dédommagement même partiel ne sera consenti en cas de réduction en caisse. Il appartient au client de prévoir ses achats.

Le tarif Sancylien est exclusivement réservé aux personnes vivant sur le territoire de la communauté de communes du Massif du Sancy sur présentation d'un justificatif de domicile.

## **Article 8 : Modalité de paiement**

Le prix est exigible à la commande et les paiements sont effectués par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) via un paiement sécurisé Crédit Agricole avec 3D Secure qui garantit la confidentialité des règlements. A aucun moment l'exploitant n'a connaissance des numéros que le client doit fournir. L'exploitant est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de la commande a été effectué sur son compte.

## **Article 9 : Paiement sécurisé**

Le paiement sécurisé par carte bancaire est effectué par le Crédit Agricole Centre France via E-Transaction le serveur de paiement sécurisé "on line" du Crédit Agricole Centre France. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat. Les commandes de produits SAEML PAVIN-SANCY payées par carte bancaire seront confirmées une fois qu'elles ont fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire. Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande.

## **Article 10 : Validation de commande**

Toute commande vaut acceptation des tarifs et description des services. Les données enregistrées par la SAEML PAVIN-SANCY et par le système de paiement E-Transaction constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la SAEML PAVIN-SANCY et les clients. Toute commande n'est définitivement confirmée et n'engage la SAEML PAVIN-SANCY qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande a été prise en compte.

## **Article 11 : Protection des données**

Les informations personnelles de nos usagers ne sont collectées que pour la gestion du contrôle d'accès à nos espaces, pour diffuser à nos usagers des informations sur les différents événements de la station ou du Centre Ludo Sportif les Hermines, et pour informer les usagers de la fermeture exceptionnelle de certains espaces. Ces informations ne sont communiquées à aucun organisme. La SAEML Pavin Sancy s'engage à protéger la confidentialité de l'ensemble de vos données personnelles. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, telle que modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectifications aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer par email à [ktm@pavin-sancy.com](mailto:ktm@pavin-sancy.com) soit par courrier en adressant votre demande à l'adresse de la SAEML Pavin Sancy rond-point des pistes 63610 Super Besse.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

## **Article 12: Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales, dans les 14 jours qui suivent l'achat de votre produit, vous pouvez exercer votre droit de rétractation. Vous n'avez pas à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Nous vous rembourserons la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours qui suivent votre rachat. Pour exercer ce droit de rétractation, veuillez nous adresser votre demande par mail à l'adresse suivante : [vel@pavin-sancy.com](mailto:vel@pavin-sancy.com). Votre demande doit être accompagnée de la facture de votre achat.

Toute demande d'annulation ou de modification de commande doit être adressée au service de vente en ligne de la SAEML PAVIN-SANCY par lettre ou par e-mail à [vel@pavin-sancy.com](mailto:vel@pavin-sancy.com). En dehors de la période légale de droit de rétractation, la SAEML PAVIN-SANCY se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande du client. Des frais de dossier de 8 euros seront demandés. Aucune annulation ne sera possible dans les 24 heures précédentes la date prévue.

### **Article 13 : Contact**

Pour toute information, notre service vente en ligne est à votre disposition : [vel@pavin-sancy.com](mailto:vel@pavin-sancy.com)

### **Article 14 : Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du site de la SAEML PAVIN-SANCY [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com) sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de la SAEML PAVIN-SANCY. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quel titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord express de la SAEML PAVIN-SANCY

### **Article 15 : Responsabilité**

La SAEML PAVIN-SANCY n'a pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyens. La responsabilité de la SAEML PAVIN-SANCY ne saurait être engagée pour tout inconvénient ou dommage inhérent à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure, la présence de virus informatiques ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

### **Article 16 : Preuve**

La fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux dispositions de la loi n°2000.230 du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur le bon de commande

### **Article 17 : Informatique et libertés**

Les informations concernant le client, transmises lors de la commande, sont recueillies par la SAEML PAVIN-SANCY, et de l'Office de Tourisme du Massif du Sancy. Le traitement de données personnelles tirées de la vente sur ce site internet a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Les informations que les clients communiquent sur ce site permettent à la SAEML PAVIN-SANCY de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site. Conformément à l'article 34 de la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 "Informatique et Libertés", le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Si le client souhaite exercer son droit en s'adressant par courrier à la SAEML PAVIN-SANCY, service de vente en ligne.

### **Article 18 : Règlement des litiges**

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, les parties s'obligent à recourir à une procédure de conciliation préalablement à toute procédure contentieuse. A défaut d'accord, le litige sera soumis au tribunal compétent.

De plus, à défaut de réponse satisfaisante le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV BP 80303-75823 PARIS CEDEX 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et ce dans un délai maximal d'un an (1 an) à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'exploitant.