

REGLEMENT TARIFAIRE DES ÉQUIPEMENTS AQUATIQUES D'EST ENSEMBLE

Sommaire

1.	Objet du règlement	2
2.	Champ d'application	2
3.	Les équipements concernés	2
4.	Définitions.....	2
5.	Conditions générales d'accès	3
6.	Les supports	3
7.	Les prestations commercialisées	3
8.	Validités des titres.....	4
9.	Modalités de vente	4
10.	Tarification.....	5
11.	Les modalités de paiement	7
12.	Fermetures exceptionnelles	7
13.	Conditions de remboursement	8
14.	Traitement des données à caractère personnel.....	9
15.	Les responsabilités.....	9
16.	Modification du règlement	10

1. Objet du règlement

Le présent règlement définit les conditions de commercialisation, de délivrance, de validité, d'utilisation et de remboursement des titres d'accès, abonnements et prestations proposés dans les équipements aquatiques gérés par Est Ensemble.

Il précise également les droits et obligations des usagers ainsi que les modalités de gestion des situations particulières liées à l'exploitation des équipements.

Les tarifs applicables sont fixés par délibération du Conseil de Territoire d'Est Ensemble.

2. Champ d'application

Les présentes dispositions s'appliquent à l'ensemble des équipements aquatiques exploités par Est Ensemble.

Elles concernent notamment :

- les entrées unitaires ;
- les cartes multi-entrées ;
- les abonnements horaires ;
- les abonnements aux activités aquatiques ;
- les prestations des espaces bien-être ;
- les prestations commercialisées en ligne ;
- toute autre prestation tarifée relevant de la compétence d'Est Ensemble.

3. Les équipements concernés

Le présent règlement s'applique aux établissements suivants :

- Piscine Les Malassis – Bagnolet
- Centre nautique Jacques Brel – Bobigny
- Piscine Michel Beaufort – Bondy
- Piscine Tournesol – Bondy
- Piscine Fernand Blanluet – Le Pré-Saint-Gervais
- Piscine Mulinghausen – Les Lilas
- Piscine Édouard Herriot – Noisy-le-Sec
- Piscine Alice Milliat – Pantin
- Piscine Jean Guimier – Romainville
- Piscine Maurice Thorez – Montreuil
- Piscine des Murs à Pêches – Montreuil

4. Définitions

Pour l'application du présent règlement, les termes suivants s'entendent comme suit :

Usager : toute personne utilisant les services proposés par un équipement aquatique d'Est Ensemble.

Utilisateur : toute personne munie d'un titre d'accès valide lui permettant d'accéder à un équipement.

Titre d'accès : tout support permettant l'accès à une prestation ou à un équipement.

E-ticket : titre dématérialisé comportant un code-barres ou un QR Code.

Carte RFID : support électronique permettant le chargement et l'utilisation de titres d'accès.

Abonnement : formule donnant droit à plusieurs accès ou à un volume d'utilisation déterminé pendant une période donnée.

FMI : Fréquentation Maximale Instantanée autorisée dans un établissement.

FMJ : Fréquentation Maximale Journalière lorsqu'elle est fixée par les dispositions réglementaires applicables.

5. Conditions générales d'accès

L'accès aux équipements aquatiques est subordonné au respect du règlement intérieur des piscines du territoire.

Les usagers doivent se conformer aux consignes de sécurité données par le personnel.

Les enfants âgés de moins de dix ans doivent obligatoirement être accompagnés et surveillés en permanence par une personne majeure responsable.

Pour des raisons de sécurité, une personne majeure ne peut accompagner simultanément plus de trois enfants âgés de moins de dix ans.

L'établissement se réserve le droit de demander la présentation d'un justificatif d'identité lorsqu'il est nécessaire de vérifier l'âge d'un usager ou l'application d'un tarif spécifique.

L'accès aux espaces bien-être de la piscine des Murs à Pêches ainsi qu'à l'espace cardio de la piscine Alice Milliat est réservé aux personnes majeures.

Le personnel de l'établissement est habilité à refuser l'accès à ces espaces à toute personne ne remplissant pas les conditions requises.

6. Les supports

Les titres d'accès peuvent être délivrés sous l'une des formes suivantes :

- billet papier à code-barres ;
- e-ticket ;
- carte RFID ;
- bracelet RFID lorsque ce support est proposé par les piscines.

Les supports RFID demeurent la propriété de l'usager pendant leur durée d'utilisation.

Le remplacement d'un support perdu, volé ou détérioré peut donner lieu à facturation conformément aux tarifs en vigueur.

7. Les prestations commercialisées

Les équipements aquatiques peuvent notamment commercialiser :

- des entrées unitaires ;
- des cartes multi-entrées ;
- des abonnements horaires ;
- des abonnements annuels ;
- des inscriptions aux activités aquatiques ;

- des prestations bien-être ;
- toute prestation complémentaire décidée par délibération du Conseil de Territoire.

8. Validités des titres

Les titres sont valables dans les conditions définies par la délibération du règlement tarifaire en vigueur.

Sauf disposition contraire :

- les entrées unitaires : Le ticket unitaire correspond à une (1) entrée.

Les tickets achetés en caisse sont valables exclusivement le jour de leur émission et dans la piscine où l'achat a été effectué.

Les tickets achetés en ligne sont valables pendant trente (30) jours à compter de leur date d'achat et peuvent être utilisés dans l'ensemble des piscines du réseau.

- les cartes multi-entrées sont utilisables jusqu'à épuisement des droits dans la limite de leur période de validité qui est fixée à un(1) an;
- les abonnements horaires sont utilisables pendant leur durée de validité qui est fixée à un(1) an;
- les abonnements aux activités sont limités à la saison sportive concernée.

Aucun titre expiré ne peut faire l'objet d'un remboursement ou d'une prolongation, sauf décision expresse d'Est Ensemble.

9. Modalités de vente

9.1. Les points de vente

Les prestations proposées par Est Ensemble peuvent être commercialisées :

- aux caisses des équipements aquatiques ;
- sur les automates de vente lorsqu'ils existent ;
- via la plateforme de vente en ligne mise à disposition par Est Ensemble.

Les ventes sont réalisées dans la limite des capacités d'accueil réglementaires des établissements.

Est Ensemble se réserve le droit de suspendre temporairement la commercialisation d'une prestation pour des motifs techniques, organisationnels ou de sécurité.

9.2. La vente en ligne

L'accès aux services de vente en ligne nécessite la création préalable d'un compte personnel.

L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour.

Toute utilisation frauduleuse du compte ou communication volontaire d'informations inexacts peut entraîner la suspension du compte et l'annulation des titres associés.

L'utilisateur sélectionne les prestations souhaitées sur la plateforme de vente en ligne.

Avant validation définitive, un récapitulatif de la commande est présenté à l'utilisateur.

La validation de la commande vaut :

- acceptation du prix ;
- acceptation du règlement ;

- engagement définitif de paiement.

La commande devient définitive après confirmation du paiement.

Un courrier électronique de confirmation est adressé à l'utilisateur.

Les titres achetés en ligne peuvent être présentés :

- sous format imprimé ;
- sous format numérique sur smartphone ou tablette.

Chaque e-ticket comporte notamment :

- l'identification de la prestation ;
- la date d'achat ;
- un numéro unique ;
- un code-barres ou QR Code permettant son contrôle.

Les titres d'accès sont contrôlés à l'entrée des équipements.

Toute personne doit être en mesure de présenter :

- son titre d'accès ;
- tout justificatif nécessaire à l'application d'un tarif particulier.

Tout billet partiellement imprimé, détérioré ou devenu illisible pourra être refusé lors du contrôle d'accès.

Le personnel est habilité à refuser l'accès à toute personne ne respectant pas les présentes dispositions.

10. Tarification

Les tarifs applicables sont fixés par délibération du Conseil de Territoire.

Ils sont exprimés en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs en vigueur sont consultables :

- sur le site internet d'Est Ensemble ;
- dans les équipements aquatiques ;
- sur la plateforme de vente en ligne.

Toute modification tarifaire fait l'objet d'une délibération préalable.

10.1. Tarifs résidents

Les tarifs réservés aux résidents sont accordés exclusivement aux personnes domiciliées sur le territoire d'Est Ensemble, sur présentation des pièces justificatives suivantes en cours de validité :

- Une pièce d'identité ;
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois.

La présentation de ces documents est obligatoire pour bénéficier du tarif résident.

10.2. Tarifs réduits

➤ Pour les résidents du territoire

Les tarifs réduits sont accordés aux personnes résidant sur le territoire d'Est Ensemble, sur présentation d'un justificatif de domicile de moins de trois mois, ainsi que de l'un des justificatifs suivants en cours de validité :

- une carte d'étudiant ou un certificat de scolarité pour l'année universitaire ou scolaire en cours ;
- une attestation d'inscription auprès de France Travail datant de moins de trois mois ;
- un justificatif attestant du bénéfice d'une pension de retraite ;
- une carte « Familles nombreuses » en cours de validité ;
- un justificatif de perception d'un minimum social (RSA ...) ou une carte mobilité inclusion (CMI) mention « Priorité ».

➤ Pour les habitants ne résidant pas sur le territoire d'Est Ensemble :

le tarif réduit est accordé, sur présentation d'un justificatif en cours de validité, aux catégories suivantes :

- Les enfants âgés de moins de 10 ans, sur présentation d'une pièce d'identité ou de tout document justificatif de l'âge ;
- les personnes en situation de handicap titulaires d'une carte mobilité inclusion (CMI) portant la mention « Priorité », ou toute autre carte justificative équivalente en cours de validité.

La présentation des justificatifs correspondants est obligatoire pour bénéficier du tarif réduit.

Les justificatifs doivent être présentés au moment de l'achat ou du contrôle lorsque cela est demandé.

Tout usage frauduleux d'un tarif réduit entraîne :

- le paiement du tarif normal ;
- la possibilité d'exclusion temporaire ou définitive des équipements.

10.3. La gratuité

Les gratuités sont accordées conformément aux délibérations tarifaires en vigueur.

La gratuité est accordée, sur présentation d'un justificatif en cours de validité, aux catégories suivantes :

- les enfants âgés de moins de 4 ans ;
- les personnes en situation d'invalidité titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « Invalidité » ou présentant une notification ou un justificatif délivré par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ;
- l'accompagnateur majeur d'une personne en situation de handicap lorsque sa présence est rendue nécessaire par la situation de cette dernière.

La présentation des justificatifs correspondants est obligatoire pour bénéficier de la gratuité.

Les bénéficiaires doivent être en mesure de présenter les justificatifs correspondants.

11. Les modalités de paiement

Les paiements peuvent être effectués :

- **en espèces** : Le plafond de paiement en espèces est fixé à 300 €. Les billets de 100 € et plus sont

Susceptibles d'être refusés selon les conditions d'encaissement. Si le rendu de monnaie ne peut être assuré au regard de la valeur faciale du ou des billets remis par l'utilisateur, l'agent de caisse exigera systématiquement le recours à un autre moyen de paiement

- **par carte bancaire** : Depuis le 1er août 2023 et conformément à la réglementation en vigueur, l'impression du ticket de carte bancaire n'est plus systématique. L'utilisateur qui souhaite obtenir ce justificatif doit en faire la demande au moment du paiement.

Aucun duplicata ne pourra être délivré si une autre transaction par carte bancaire a été effectuée entre-temps.

Le montant minimal d'encaissement par carte bancaire est fixé à 1 €.

- **par chèque** : Une pièce d'identité pourra être demandée lors d'un paiement par chèque afin de vérifier la concordance entre l'identité du porteur du chèque et le nom figurant sur celui-ci.

Il est demandé aux usagers de ne pas préremplir leurs chèques. Une imprimante dédiée en caisse permet leur édition au moment de la transaction.

Dans le cadre d'un paiement par chèque pour un achat ne donnant pas lieu à la création d'une fiche abonné (par exemple, l'achat d'entrées unitaires), des coordonnées de contact (numéro de téléphone et/ou adresse électronique) seront systématiquement recueillies afin de permettre une prise de contact en cas de rejet du chèque et de faciliter sa régularisation.

- **par dispositifs partenaires acceptés par Est Ensemble** : Les dispositifs de paiement partenaires acceptés par Est Ensemble peuvent être utilisés conformément à leurs conditions d'utilisation et dans la limite des prestations éligibles.

- **par Pass Loisirs Sport CAF lorsque le dispositif est applicable** : lorsque le dispositif est en vigueur et applicable à l'activité ou à l'abonnement souscrit. L'utilisateur devra présenter les justificatifs nécessaires permettant de vérifier son éligibilité et la validité du titre présenté.

Les achats réalisés en ligne sont exclusivement payables via une solution de paiement sécurisée.

12. Fermetures exceptionnelles

Chaque équipement est soumis à une capacité maximale d'accueil fixée par la réglementation applicable.

Lorsque la FMI ou la FMJ d'un établissement est atteinte, l'accès à l'établissement peut être temporairement suspendu, aussi, Est Ensemble peut être amené à fermer tout ou partie d'un équipement pour :

- des raisons techniques ;
- des raisons sanitaires ;
- des raisons météorologiques ;
- des raisons de sécurité ;
- tout motif relevant de l'intérêt général ou de la continuité du service public.

L'achat préalable d'un titre ne garantit pas un accès immédiat à l'équipement.

13. Conditions de remboursement

Les titres achetés ne sont ni remboursables ni échangeables.

Les prestations consommées ne donnent lieu à aucun remboursement.

Des exceptions peuvent être accordées dans les seuls cas prévus au présent règlement.

▪ **Entrée unitaire**

Un avoir pourra être accordé à l'utilisateur lorsqu'il n'aura pas été en mesure de profiter de la baignade, dans les cas suivants :

En cas d'oubli d'un équipement obligatoire, l'utilisateur ayant acheté son entrée depuis moins de 15 minutes pourra obtenir un avoir d'une durée de validité de 7 jours calendaires, sur présentation du ticket.

En cas de fermeture de l'établissement pour des raisons techniques ou météorologiques, l'utilisateur ayant acheté son entrée depuis moins de 30 minutes pourra obtenir un avoir d'une durée de validité de 14 jours calendaires, sur présentation du ticket.

▪ **Cartes multi-entrées**

En cas de fermeture technique ou météorologique de l'établissement, un usager ayant utilisé son titre depuis moins de quinze minutes pourra bénéficier d'une récréditation d'entrée.

La récréditation est effectuée après vérification des données d'accès enregistrées sur le support concerné.

▪ **Abonnements horaires**

En cas d'oubli d'un équipement obligatoire empêchant l'accès à l'activité, l'utilisateur pourra interrompre son temps de consommation dans les conditions fixées par l'établissement.

En cas de fermeture technique ou météorologique intervenant dans les trente minutes suivant l'entrée, une récréditation forfaitaire pourra être accordée conformément aux modalités d'exploitation en vigueur.

▪ **Activités annuelles**

Les activités aquatiques annuelles ne donnent lieu à remboursement que dans les cas suivants :

- inaptitude médicale durable à la pratique sportive ;
- déménagement empêchant la poursuite de l'activité ;
- mutation professionnelle ;
- situation exceptionnelle appréciée par Est Ensemble.

La demande doit être présentée dans un délai maximal de trois mois suivant l'événement invoqué.

Les pièces suivantes doivent être fournies :

- demande écrite ;
- justificatif correspondant à la situation invoquée ;
- relevé d'identité bancaire ;
- tout document complémentaire demandé par l'administration.

Après instruction du dossier par Est Ensemble, le remboursement est transmis au comptable public compétent pour exécution.

▪ **Activités à la séance**

Aucun remboursement n'est accordé en cas d'absence de l'utilisateur.

Lorsqu'une séance est annulée du fait de l'établissement, une séance de remplacement ou une mesure compensatoire pourra être proposée.

14. Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exploitation des équipements aquatiques et des services de vente en ligne, Est Ensemble est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les usagers.

Ces traitements sont réalisés conformément :

- au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) ;
- à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- à toute disposition législative ou réglementaire applicable.

Les données collectées sont strictement nécessaires :

- à la gestion des comptes usagers ;
- à la vente et à l'utilisation des titres d'accès ;
- à la gestion des abonnements ;
- à la gestion des activités aquatiques ;
- à la gestion de la relation usager ;
- à l'exécution des obligations légales et comptables de la collectivité.

Les personnes concernées disposent :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit à l'effacement ;
- d'un droit à la limitation du traitement ;
- d'un droit d'opposition ;
- d'un droit à la portabilité lorsque celui-ci est applicable.

Toute demande peut être adressée au Délégué à la Protection des Données d'Est Ensemble.

Les personnes concernées disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

15. Les responsabilités

15.1. Responsabilités des usagers

Les usagers sont responsables :

- du respect du règlement intérieur ;
- du respect des consignes de sécurité ;
- des dommages causés aux installations ;
- des dommages causés aux autres usagers.

Tout comportement dangereux, irrespectueux ou contraire au bon fonctionnement du service public peut entraîner une exclusion temporaire ou définitive de l'établissement.

Les usagers demeurent seuls responsables de leurs effets personnels.

Est Ensemble ne pourra être tenu responsable :

- des pertes ;
- des vols ;
- des dégradations ;
- des oublis d'objets personnels.

L'utilisation des casiers ou vestiaires ne constitue pas un dépôt au sens des dispositions du Code civil.

15.2. Responsabilité d'Est Ensemble

Est Ensemble met en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer la continuité du service public et la sécurité des équipements.

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée :

- en cas de force majeure ;
- en cas d'événement indépendant de sa volonté ;
- en cas de fermeture imposée par une autorité compétente ;
- en cas d'interruption temporaire des services informatiques ou de vente en ligne.

16. Modification du règlement

Est Ensemble se réserve le droit de modifier le présent règlement tarifaire afin de tenir compte :

- des évolutions réglementaires ;
- des évolutions tarifaires ;
- des nécessités de fonctionnement du service public ;
- des évolutions techniques des équipements.

Les nouvelles dispositions entrent en vigueur à compter de leur approbation par l'autorité compétente.