



CONDITIONS GENERALES DE VENTE – INTERNET

En vigueur au 31/08/2023 – Association pour la Promotion des Sports de Glace

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur/Prestataire auprès d'acheteurs non professionnels (« Les Clients ou le Client »), désirant acquérir les produits proposés à la vente (« Les Produits ») par le Vendeur/Prestataire sur la billetterie en ligne de la patinoire de Colmar.

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services suivants :

Billetterie en ligne

- Entrées unitaires, CE, évènements
- Abonnements et cartes abonnés
- Recharge d'abonnement
- Billetterie formules anniversaires.

tels que proposés par le Prestataire aux clients.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet patinoirecolmar.elisath.fr. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client. Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site patinoirecolmar.elisath.fr et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

APSG, 15 rue Robert Schuman 68000 Colmar

Immatriculé au RCS de registre des associations de Colmar L n°50, sous le numéro 395199821

mail : contact@patinoirecolmar.fr

téléphone : +33389800905

ARTICLE 2 - Prix

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site patinoirecolmar.elisath.fr, lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire.

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le patinoirecolmar.elisath.fr

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

ARTICLE 3 – Commandes

Il appartient au Client de sélectionner sur le site patinoirecolmar.elisath.fr les services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Le client choisi un service qu'il met dans son panier, service qu'il pourra supprimer ou modifier avant de valider sa commande et d'accepter les présentes conditions générales de vente. Il rentrera ensuite ses coordonnées ou se connectera à son espace client. Après validation des informations, la commande sera considérée comme définitive et exigera paiement de la part du client selon les modalités prévues.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. **Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.**

Toute commande passée sur le site patinoirecolmar.elisath.fr constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- paiement par carte bancaire.
Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande.
- paiement différé (Par les CE sur les billets spectacles uniquement sur demande à contact@patinoirecolmar.fr).

Un justificatif est demandé pour toute demande de réduction (ourson -5 ans, carte CEZAM) ou de gratuité.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site patinoirecolmar.elisath.fr.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

ARTICLE 5 - Fourniture des Prestations

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

- Les **entrées unitaires** sont valables **pour la saison en cours**, soit du 1 septembre 2023 jusqu'au 31 août 2024. Ce billet ne donne pas accès aux spectacles, événements sur réservation et événements spéciaux à tarif unique (glaçons des oursons, après-midis spéciales les 21/02 et 2/03/2024 et soirées spéciales les 31/10, 17/11/2023 et 19/01, 9/02/2024). Toute sortie est définitive. La location des patins est obligatoire pour accéder au bord de glace.
- Les **entrées unitaires CE** sont valables **1 an après la date d'achat**. Ce billet ne donne pas accès aux spectacles, événements sur réservation et événements spéciaux à tarif unique (glaçons des oursons, après-midis spéciales les 21/02 et 2/03/2024 et soirées spéciales les 31/10, 17/11/2023 et 19/01, 9/02/2024). Toute sortie est définitive. La location des patins est obligatoire pour accéder au bord de glace.
- Les **cartes (abonnements) rechargées** sur internet sont valables **un an après la date d'achat**. Cette carte ne donne pas accès aux spectacles, événements sur réservation et événements spéciaux à tarif unique (glaçons des oursons, après-midis spéciales les 21/02 et 2/03/2024 et soirées spéciales les 31/10, 17/11/2023 et 19/01, 9/02/2024). Toute sortie est définitive. La location des patins est obligatoire pour accéder au bord de glace. En cas de perte ou de vol de la carte, la patinoire peut bloquer une carte sur présentation d'un justificatif d'identité sur demande du client. Elle ne sera ni échangée ni remboursée.
- Les **cartes (abonnements) encodées en caisse** après l'achat en ligne d'un nouvel abonnement sont valables **un an après l'encodage en caisse. L'encodage en caisse se fera dans les jours suivants votre achat en ligne**. Cette carte ne donne pas accès aux spectacles, événements sur réservation et événements spéciaux à tarif unique (glaçons des oursons, après-midis spéciales les 21/02 et 2/03/2024 et soirées spéciales les 31/10, 17/11/2023 et 19/01, 9/02/2024). Toute sortie est définitive. La location

des patins est obligatoire pour accéder au bord de glace. En cas de perte ou de vol de la carte, la patinoire peut bloquer une carte sur présentation d'un justificatif d'identité sur demande du client. Elle ne sera ni échangée ni remboursée.

- La billetterie pour les **glaçons des oursons** est valable **pour la saison en cours**, soit du 1 septembre 2023 jusqu'au 31 août 2024, sur les créneaux des glaçons des oursons uniquement. Les glaçons des oursons (les 24/09, 29/10, 19/11, 17/12/2023 et 14/01, 18/02, 17/03, 14/04/2024) sont uniquement réservés aux enfants de 3 ans à 5 ans (inclus) et à leurs parents. Une pièce justificative mentionnant la date de naissance de l'enfant pourra être demandée. Les frères et sœurs plus âgés ne pourront pas les accompagner.

Les accès en chaussure en bord de piste et sur la glace sont exceptionnellement permis. Des patins deux lames permettront aux enfants de monter sur la glace pour plus de stabilité (dans les pointures 25 et 26). Avec des chaussettes épaisses, l'enfant qui chausse du 24 est maintenu dans une pointure 25.

Le tarif est unique avec ou sans location des patins. Les entrées unitaires, les entrées unitaires CE/CEZAM, les abonnements, les cartes magnétiques anniversaire, les entrées gratuites mentionnant « hors événements spéciaux », les entrées événements spéciaux, les cartes family ne donnent pas accès aux glaçons des oursons.

- La billetterie des **formules anniversaires** est valable **à la date de réservation choisie** sur le planning en ligne. Les billets imprimés ou électroniques doivent obligatoirement être présentés aux tripodes pour faire entrer chaque personne par un responsable du groupe.

Les formules comptent 8 enfants et 2 adultes. En cas de dépassement du nombre, il sera nécessaire de le signaler à votre arrivée le jour de l'anniversaire. Un supplément devra être réglé.

Pour les réservations d'anniversaires moins de 2 jours avant la date souhaitée, il est obligatoire d'informer la patinoire afin que le gâteau soit commandé. En cas de réservation sans nous informer, nous ne pourrions pas garantir la disponibilité du goûter.

Un report de la date d'anniversaire est possible, sous condition de la disponibilité des créneaux. En cas de désistement la veille ou le jour même et report de l'anniversaire, un supplément pourra cependant être demandé par la patinoire en cas de commande du gâteau déjà effectué et non annulable. Aucun remboursement ne pourra se faire après l'achat d'un anniversaire. La carte anniversaire reçue par l'enfant le jour de son anniversaire ne donnera pas accès aux spectacles, événements sur réservation et événements spéciaux à tarif unique (glaçons des oursons, après-midis spéciales les 21/02 et 2/03/2024 et soirées spéciales les 31/10, 17/11/2023 et 19/01, 9/02/2024).

Les aides aux patinages (chaises, phoques) ne sont pas accessibles les vendredis soirs et ne peuvent être réservés pour les anniversaires. Toute sortie est définitive. La location des patins est obligatoire pour accéder au bord de glace.

- La billetterie des **spectacles** est valable **à la date de la représentation choisie** sur le planning en ligne. Les billets imprimés ou électroniques doivent obligatoirement être présentés aux tripodes. Ouverture des portes 45 minutes avant le début du spectacle.

A compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV indiquées par le Client lors de sa commande sur le site patinoirecolmar.elisath.fr, toute commande ne pourra ni être échangée, annulée ou remboursée après l'achat des billets.

Le billet spectacle sera reconnu électroniquement lors de votre arrivée à la date indiquée. A ce titre, il ne doit ni être dupliqué, ni photocopié. Toute reproduction est frauduleuse et inutile car le numéro du billet et les codes-barres garantissent l'unicité de passage lors du contrôle. La première personne à présenter le billet est présumée être le porteur légitime et sera admise à assister à la manifestation. Conserver ce billet en lieu sûr. Utilisez exclusivement un circuit de vente officiel pour acheter votre billet. N'achetez pas ce billet à un inconnu, vous n'auriez aucune garantie de validité. Ce billet est soumis au CGV que vous avez acceptées avant l'achat de ce titre.

La patinoire de Colmar décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de pertes, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

Si vous arrivez en retard, la place qui vous est octroyée sur le billet ne sera plus garantie. Vous serez alors susceptible d'être replacé. Pour la sécurité de tous, vous êtes susceptible d'être fouillé au contrôle. L'entrée sera refusée à toute personne refusant de se soumettre à cette formalité. Les bouteilles, boîtes métalliques et tous les objets dangereux sont interdits. Toute sortie est définitive.

Si la date du spectacle est modifiée, ce billet reste valable et ne sera pas remboursé sauf si la date est repoussée d'au moins trente jours après la date imprimée sur ce billet. En cas d'annulation du spectacle, les remboursements s'effectueront auprès de Mme Mundinger Doris à compta@patinoirecolmar.fr et seront clos 30 jours après la date prévue du spectacle.

Les chiens sont interdits.

- La billetterie pour les **événements spéciaux (soirées) et spectacles** est valable **uniquement le jour de l'évènement**. Le tarif est unique. Il comprend l'entrée avec ou sans location des patins pour les :
 - Après-midis spéciales les 21/02 et 2/03/2024
 - Soirées spéciales les 31/10, 17/11/2023 et 19/01, 9/02/2024
 Toute sortie est définitive. La location des patins est obligatoire pour accéder au bord de glace.
 Les entrées unitaires, les entrées unitaires CE/CEZAM, les abonnements, les cartes magnétiques anniversaire, les cartes family, les entrées gratuites mentionnant « hors événements spéciaux », les entrées glaçon des oursons ne donnent pas accès aux événements spéciaux aux dates ci-dessus.
- **Les cartes family** n'existeront plus sur la saison 2023/2024. Les tarifs family ne pourront être accordés que pour les cartes Family établies sur la saison 2022/2023 (sa billetterie sera valable un **an après la date d'établissement de la carte**).

Réservation sur le planning en ligne (anniversaires, événements)

La « réservation d'activité » avec règlement effectué engage le client, qui en cas de désistement ne pourra pas être remboursé de ses billets ni obtenir un avoir.

Cartes cadeaux/bons

Les cartes cartonnées numérotées (bons cadeaux, bons entrée/patins, cartes gold) ne sont pas utilisables en ligne.

L'achat d'un billet en ligne ne garantit pas l'entrée en cas de jauge atteinte, notamment lors des « réservations d'activité » (événements), les clients se présentant en caisse ayant les mêmes droits d'accès que les clients achetant leurs billets en ligne. Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

A compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV indiquées par le Client lors de sa commande sur le site patinoirecolmar.elisath.fr,

toute commande **ne pourra ni être échangée, annulée ou remboursée après l'achat des billets**, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente des Services pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai d'une semaine à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations par mail à billetterie@patinoirecolmar.fr, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client. Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 6 - Droit de rétractation

Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes CGV.

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ». « Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services ». Le droit de rétractation peut être exercé en contactant Mme Mundinger Doris à compta@patinoirecolmar.fr ou par téléphone au 03 67 35 04 64. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des produits achetés sera remboursé, les frais de retour restent à la charge du Client.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garanties

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités suivantes :

Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 du Code de la consommation.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit (mail ou courrier), de l'existence des vices ou défauts de conformité.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site patinoirecolmar.elisath.fr du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

ARTICLE 8 - Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et délivrance, confiées au Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

8.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site patinoirecolmar.elisath.fr sont les suivantes :

Ouverture de compte

Lors de la création du compte Client / utilisateur :

Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

Paiement

Dans le cadre du paiement des Prestations proposés sur le site patinoirecolmar.elisath.fr, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client / utilisateur.

8.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire et de ses salariés.

Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

8.4 limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

8.5 Durée de conservation des données

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

8.6 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

8.7 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site patinoirecolmar.elisath.fr disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :
en faisant une demande par mail à billetterie@patinoirecolmar.fr.
- Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations des informations en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercé en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site patinoirecolmar.elisath.fr est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 10 - Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 11 - Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce, le médiateur désigné est :

Conciliateur de justice

15 rue Rapp à Colmar

- au 03 89 80 11 67
- par mail à l'adresse suivante mjd-colmar@justice.fr
- via le site Internet conciliateursdefrance.fr

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL)

:<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.