

# Conditions générales



## 1. Champ d'application et CG

1.1 Les présentes conditions générales (CG) de **Espace Honu Santé**, Rue des Flamands 12, 2525 Le Landeron, s'appliquent à toutes les actions juridiques relatives à l'utilisation des installations d'entraînement et du matériel d'entraînement. Les conditions divergentes ou contraires à ces CG sont sans effet, même si aucune opposition expresse n'a été émise à leur égard.

1.2 La conclusion d'un contrat se fait exclusivement selon les conditions des présentes CG, dans leur version en vigueur au moment de la conclusion.

1.3 Espace Honu Santé se réserve le droit de modifier ces CG en tout temps. Vous pouvez demander en tout temps une version actuelle des CG.

## 2. Affiliation (souscription forfait, programme ou autre offre spécifique)

2.1 Une affiliation valable autorise le client à utiliser les installations d'entraînement et le matériel d'entraînement conformément aux prestations convenues pendant les heures d'ouverture usuelles et en présence d'un coach. Toute utilisation du matériel et des installations sans la présence d'un coach nécessite une approbation écrite de Espace Honu Santé.

2.2 L'affiliation est personnelle et ne peut être transférée à une tierce personne par le client.

2.3 Le client a le droit de demander en tout temps un surclassement pour passer à une affiliation de valeur supérieure. Par contre, le passage à une affiliation de valeur inférieure n'est possible qu'à l'échéance de la durée d'affiliation convenue.

## 3. Offre

3.1 Espace Honu Santé met à disposition non exclusive du client les installations d'entraînement et le matériel d'entraînement pendant les heures d'ouverture usuelles et en présence d'un membre du personnel dans le cadre d'un coaching individualisé ou d'un petit groupe d'entraînement. Espace Honu Santé se réserve expressément le droit de modifier en tout temps l'emplacement, les heures d'ouverture ou l'équipement du centre.

3.2 Espace Honu Santé propose divers cours de fitness. En raison du nombre de places limité dans certains cours en groupe, le client peut s'inscrire ou y participer seulement s'il reste des places libres. Si le nombre maximal de participants est atteint, il est possible que le client ne puisse pas participer à un cours.

3.3 Espace Honu Santé se réserve expressément le droit de modifier en tout temps le plan de cours.

3.4 Les prestations d'accompagnement suivantes sont incluses dans l'offre de Espace Honu Santé dans le cadre d'un programme :

- a) un entretien pour déterminer l'état de santé actuel du client avec journalisation dans le questionnaire de santé ;
- b) un entretien pour déterminer les besoins et les objectifs d'entraînement ;
- c) la détermination de la condition physique du client afin de concevoir un programme d'entraînement sur mesure, y compris journalisation et interprétation ;
- d) une nouvelle évaluation de l'état de santé après le programme.

3.5 Il est interdit aux clients et aux tiers de proposer dans les locaux de Espace Honu Santé des marchandises ou des prestations gratuites ou payantes sans l'assentiment écrit exprès de Espace Honu Santé.

3.6 Espace Honu Santé se réserve le droit de modifier en tout temps son offre et ses tarifs, et en particulier de retirer des offres de son catalogue de prestations.

#### **4. Heures d'ouverture**

4.1 Les clients ont le droit de fréquenter les installations et d'utiliser le matériel d'entraînement avec le coach durant les heures d'ouverture et sur rendez-vous. Des horaires spéciaux s'appliquent aux jours fériés. Les travaux de révision, de nettoyage, de transformation, d'assainissement ou autres nécessitant une fermeture de l'établissement sont exclus de cette règle.

4.2 Les plages horaires disponibles et le programme des cours peuvent être consultés sur le tableau d'affichage ou sur le site internet.

4.3 En cas de fermeture nécessaire au bon fonctionnement du centre ou de modification de l'offre ou des heures d'ouverture, le client ne peut prétendre ni à un remboursement d'une affiliation déjà payée, ni à une prolongation gratuite de son affiliation.

4.4 La fermeture complète ou partielle, temporaire ou définitive, du centre ne peut être exclue.

4.5 En cas de cessation des activités, le client déclare que le contrat est respecté tant que Espace Honu Santé peut lui fournir les prestations convenues contractuellement.

4.6 Une cessation des activités ne donne droit ni à un remboursement, ni à une prolongation de l'abonnement.

#### **5. Droit d'accès**

5.1 Chaque visiteur peut accéder au centre du moment qu'il y est autorisé ou pour une raison valable (rendez-vous, séance de coaching, cours collectif, client connu d'un membre du centre et qui accepte sa présence)

## **6. Conclusion du contrat dans le cadre d'une offre spécifique, d'un programme ou d'un forfait**

6.1 L'offre dépend du tarif payé. Les prestations et produits supplémentaires non compris dans le tarif, mais proposés par le centre, ne sont pas inclus dans le montant de l'affiliation et doivent par conséquent être réservés et payés séparément (par exemple boissons spécifiques ou prestations complémentaires).

6.2 L'offre est constituée de toutes les prestations affichées sous un tarif. La conclusion de contrats d'affiliation peut se faire sur place ou en ligne. Il n'est pas possible de conclure un contrat d'affiliation par téléphone.

6.3 Lors de la conclusion d'un contrat d'affiliation dans le centre, une pièce d'identité afin de prouver l'identité du client peut être demandée. Les documents officiels avec photo tels que carte d'identité, permis de conduire ou passeport sont acceptés. En cas de réservation en ligne, le client confirme remplir toutes les conditions nécessaires à la conclusion du contrat en confirmant sa commande.

6.4 Par sa signature, le client conclut un contrat d'affiliation valide. Les clients mineurs doivent dans tous les cas disposer de la signature ou d'une autorisation écrite d'au moins un titulaire de l'autorité parentale.

6.5 En cas de souscription d'un abonnement réglé par mensualités, Espace Honu Santé est autorisée à se renseigner sur l'identité et la solvabilité du client. Le contrat d'affiliation est dans ce cas soumis à une condition suspensive dépendant du résultat positif de l'examen.

6.6 Si les conclusions de cet examen de solvabilité sont négatives, le client a la possibilité de fréquenter le centre en achetant des séances individuelles ou de conclure un contrat d'affiliation en versant le prix total en une seule fois.

## **7. Paiement**

7.1 Le client s'engage à payer à Espace Honu Santé le montant correspondant à la liste des prix (disponible en centre ou sur le site internet) pour l'utilisation des installations d'entraînement et du matériel d'entraînement ainsi que pour les cours et autres prestations proposées conformément au chiffre 2 pendant la durée convenue, et ce, indépendamment de l'utilisation effective de l'offre. Toutes les autres prestations proposées ne sont pas incluses dans ce tarif et doivent être payées séparément par le client. Indépendamment de l'intervalle de paiement convenu, toutes les prestations de Espace Honu Santé doivent être réglées :

- a) directement à la fin de l'entraînement dans le cadre d'un coaching personnalisé et/ou d'un cours collectif sauf arrangement contraire.
- b) à l'avance dans le cadre d'un forfait, d'un programme ou d'une offre spécifique.

7.2 En cas de paiement mensuel, le client doit s'acquitter au début de chaque période de paiement et sur toute la durée du contrat du montant mensuel selon la liste des prix. Une reconnaissance de dette est signée par le client.

7.3 En cas de paiement unique, le client doit s'acquitter au début du contrat du montant selon la liste des prix.

## **8. Retard de paiement**

8.1 Si le client ne paie pas la somme due dans le délai imparti, il reçoit des rappels (premier avertissement et premier rappel gratuits, deuxième rappel facturé CHF 20.00). Si le client ne paie pas en temps voulu, il est mis en demeure sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire et doit à Espace Honu Santé un intérêt moratoire de 5% ainsi qu'un dédommagement pour tout préjudice causé par ce retard (par exemple frais d'encaissement).

8.2 En cas de retard de paiement du client, Espace Honu Santé est en droit de faire appel à des tiers spécialisés (par exemple sociétés de recouvrement) ou de confier l'exécution de la réclamation à de tels tiers.

Le cas échéant, Espace Honu Santé est autorisé à permettre à ce tiers d'accéder à toutes les données et tous les documents jugés pertinents pour parvenir à cette fin. Espace Honu Santé contraint en tous les cas les destinataires de ces données à respecter la législation actuelle sur la protection des données dans le cadre de leur traitement.

8.3 En cas de retard de paiement, Espace Honu Santé se réserve le droit de refuser au client l'accès au centre, en particulier aux installations d'entraînement et au matériel d'entraînement jusqu'au règlement des sommes dues ou de résilier sans délai le contrat d'affiliation.

## **9. Interruption, suspension**

9.1 En cas d'interruption complète de l'offre imputable à Espace Honu Santé, la durée du programme ou de l'offre spéciale est prolongée gratuitement de la durée correspondant à l'interruption. Les interruptions de prestations pour les causes citées au chiffre 4 sont exclues.

9.2 La durée de l'affiliation convenue contractuellement n'est pas prolongée en cas d'interruption de l'entraînement imputable au client. Néanmoins, Espace Honu Santé se réserve le droit d'accorder un ou plusieurs reports d'entraînements dans le cadre de programmes sans conséquences sur la prestation acquise.

9.3 Une bonification appliquée à la durée ne sera octroyée que dans les cas suivants dans le cadre d'offres spécifiques et de programmes nécessitant un paiement par anticipation ou par mensualité et dont le report excède 2 mois :

a) maladie, accident ou grossesse. Espace Honu Santé peut exiger un certificat médical incluant les dates de début et de fin en fonction du contexte ;

b) service civil, protection civile ou service militaire, sur présentation de l'ordre de marche ou de la convocation ;

c) séjour certifié de formation à l'étranger, sur indication des dates de début et de fin ;

d) séjour à l'étranger pour raisons professionnelles, sur présentation d'une attestation écrite de l'employeur incluant les dates de début et de fin.

9.4 La comptabilisation de la bonification est réalisée à la première échéance du contrat actuel et après règlement de tous les montants dus.

9.5 Le remboursement en espèces d'une bonification est expressément exclu.

9.6 Toute interruption doit être demandée à l'avance et ne sera octroyée que sur remise des attestations éventuellement requises.

9.7 Le remboursement du montant équivalent à une bonification octroyée suite à des vacances est expressément exclu.

9.8 Seule une dispense médicale d'activité sportive peut justifier un remboursement de montants déjà versés au prorata temporis. Le client prend connaissance qu'un tel remboursement doit faire l'objet d'une demande écrite accompagnée du certificat médical à Espace Honu Santé et qu'un forfait (maximum CHF 50.00) peut être déduit du montant remboursé pour couvrir les frais administratifs. Dans tous les autres cas, les clauses relatives aux bonifications s'appliquent, pour autant que les conditions stipulées soient réunies.

9.9 La suspension peut être utilisée pour compenser des vacances, séjours à l'étranger et absences professionnelles.

## **10. Déménagement**

10.1 Si le client a souscrit une offre spécifique et déménage dans un canton non limitrophe du canton de Neuchâtel, il peut, sur demande, prétendre à un remboursement au prorata temporis. Pour obtenir ce remboursement, il doit présenter une attestation de départ émise par la commune.

10.2 Si le client déménage au sein d'un canton limitrophe au canton de Neuchâtel (Berne Seeland, Bienne, Jura Bernois, Jura Nord Vaudois, Broye-Vully, Fribourg lac) aucun remboursement n'est accordé sur une offre spécifique souscrite, un forfait ou un programme nécessitant un paiement par anticipation.

## **11. Fin du contrat**

11.1 Dans le cadre d'un programme, d'un forfait ou d'une offre spéciale, le contrat d'affiliation prend fin à l'échéance de la durée contractuelle convenue, sans qu'il ne soit nécessaire de le résilier. Il n'est pas automatiquement prolongé. Dans le cadre de coachings personnalisés non souscrits sur la base d'un forfait, d'un programme ou d'une offre spécifique et payables à la fin de chaque séance, aucune condition de dénonciation n'est requise.

11.2 Si le client enfreint une des dispositions de ces CG, le règlement interne ou toute autre directive d'utilisation, Espace Honu Santé est en droit de dissoudre avec effet immédiat l'affiliation et le contrat correspondant sans dédommagement.

## **12. Entraînement d'essai**

12.1 Chaque client a le droit à un entraînement d'essai. Le prix de l'entraînement d'essai figure dans la liste de prix.

12.2 Si le client conclut un contrat d'affiliation (forfait, programme ou offre spécifique) dans les sept (7) jours suivants l'entraînement d'essai, le prix de cet entraînement peut être déduit du contrat d'affiliation. Le ticket de caisse sert de justificatif. S'il conclut un contrat d'affiliation une fois le délai de sept (7) jours écoulé, il doit s'acquitter du montant total de l'affiliation.

## **13. Règlement interne, directives d'utilisation**

13.1 Le client s'engage à respecter le règlement interne ainsi que toutes les directives d'utilisation en vigueur et à suivre les indications des membres du personnel. Le client reçoit un exemplaire du règlement interne au moment de la conclusion du contrat.

13.2 Les clients seront informés des éventuels changements apportés au règlement interne ou aux directives d'utilisation dans les différents centres par le biais du tableau d'affichage. Le membre ne peut faire valoir aucun droit quant à la modification des CG ou des directives d'utilisation.

13.3 Si le client commet une infraction au règlement interne ou aux directives d'utilisation ou s'il ne respecte pas les instructions du personnel, Espace Honu Santé est en droit, moyennant un avertissement préalable, de résilier quelconque contrat avec effet immédiat. Le cas échéant, le client ne peut prétendre à aucun remboursement des montants déjà versés. En cas de perturbation grave des activités d'entraînement, le client responsable peut faire l'objet d'une interdiction d'accès ou son contrat d'affiliation peut se voir résilier sans avertissement préalable.

## **14. Protection des données**

14.1 Lors de son inscription, le client affirme accepter expressément que Espace Honu Santé récolte, exploite et traite les données antérieures et futures relatives à son identité (par exemple titre, nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, date de naissance) et à ses activités (par exemple informations sur l'utilisation des services et prestations proposés par Espace Honu Santé ou sur la consultation du site Internet de Espace Honu Santé).

Les données sont utilisées afin de fournir les services sollicités, de développer de meilleures prestations, d'offrir et de vendre des biens et services, de vérifier l'identité et la solvabilité, de gérer les risques, d'analyser les transactions et comportements, d'établir les profils des clients ainsi qu'à des fins marketing, analytiques et statistiques internes. Ces données ne seront en aucun cas transmises à l'externe.

14.2 Pour conclure un contrat réglé par mensualités, Espace Honu Santé se réserve le droit de se renseigner sur l'identité et la solvabilité du client auprès des services d'information et de renseignement compétents (par exemple administrations publiques, agences de renseignement économique, etc.).

14.3 Le client a l'obligation de communiquer à son centre dans un délai de quatorze (14) jours toute modification des données pertinentes pour le contrat (par exemple nom, adresse, adresse e-mail).

14.4 Espace Honu Santé traite toutes les informations qui lui sont transmises de manière confidentielle et exclusivement dans le but de traiter le présent rapport contractuel.

## **15. Responsabilité**

15.1 Le client utilise à ses propres risques toutes les offres de Espace Honu Santé, notamment les installations d'entraînement et le matériel d'entraînement. Il lui incombe de souscrire une assurance adéquate.

15.2 Espace Honu Santé exclut, dans la mesure où la loi le permet, toute responsabilité pour des dommages directs et indirects. Espace Honu Santé décline notamment toute responsabilité en cas de perte d'objets de valeur, d'argent, de vêtement ou de badge. Il incombe au client de souscrire une assurance adéquate.

15.3 Le client est tenu responsable des dégâts qu'il cause aux installations d'entraînement et au matériel d'entraînement ainsi que de la perte d'articles loués (valeur fixée par le règlement interne). Il doit rembourser entièrement les frais de réparation et/ou de remplacement à Espace Honu Santé.

## **16. Divers**

16.1 Si une ou plusieurs dispositions des présentes CG devaient être entièrement ou partiellement frappées de nullité, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. La disposition frappée de nullité sera remplacée par une disposition juridiquement valable qui s'approche le plus possible du sens et du but de la disposition frappée de nullité. Il en va de même si le contrat ou les CG devaient présenter des lacunes.

16.2 Les présentes CG, le contrat individuel, d'éventuelles dispositions particulières ainsi que la liste des prix font partie intégrante de la relation contractuelle entre Espace Honu Santé et le client.

## **17. Droit applicable et for**

Le for exclusif est celui du siège commercial de Espace Honu Santé. Le droit suisse est exclusivement applicable.