DIRECTEUR PISCINE · BOÎTE À OUTILS

Mes conditions générales de vente

Trame commentée pour les prestations d’un centre aquatique

Identifier les règles applicables, préparer les clauses et vérifier leur cohérence avec les offres. Une base de travail à personnaliser et à faire valider avant diffusion aux usagers.

Qualifier
Identifier le cadre applicable

Rédiger
Adapter les conditions

Valider
Vérifier avant diffusion

PDF imprimable · 15 pages

François Rosenblatt · Fondateur du cabinet AQUA PROXIMA

Utiliser cette trame

Ce document aide à préparer les conditions de vente des entrées, cartes, abonnements et activités d’un centre aquatique en France. Il ne constitue pas les CGV de DirecteurPiscine.fr ni un contrat directement opposable aux usagers.

Le statut de l’exploitant, la nature du service et les modalités de vente déterminent les règles applicables. **La gestion en régie ne suffit pas à exclure le droit de la consommation ; la gestion déléguée ne règle pas à elle seule toutes les questions de compétence.** Faites qualifier votre situation par le service juridique ou un conseil.

Comment travailler

Complétez les fiches, sélectionnez les clauses pertinentes, remplacez les mentions entre crochets et retirez les commentaires de rédaction. Vérifiez les renvois vers les tarifs, le règlement intérieur, la politique de confidentialité et les formulaires. Faites valider la version finale et conservez la preuve de sa remise et de son acceptation lorsque celle-ci est requise.

Établissement / exploitant

Rédacteur / fonction

Version / date

Référent juridique / date de validation prévue

État des références : 13 octobre 2026. Les évolutions postérieures et les particularités locales doivent être vérifiées. Les champs ne composent pas automatiquement un contrat final. Pour les compléter, enregistrer le PDF localement puis vérifier la sauvegarde.

Qualifier le cadre de la vente

Question	Réponse de la structure	Pièce / validation
Exploitant contractant		
Régie / délégation / autre		
Nature du service et des prestations		
Client particulier / professionnel		
Vente sur place / en ligne / autre		
Autorité tarifaire et pouvoirs		
Règles de réclamation et de recours		

Les conventions scolaires, associatives, les privatisations et les contrats entre professionnels peuvent nécessiter des documents distincts. Ne transposez pas automatiquement les pénalités prévues entre entreprises à un particulier.

Prestations couvertes et prestations exclues de cette trame

Rassembler les informations de base

Dénomination juridique exacte / forme / identifiant

Adresse du siège et adresse de l’établissement

Téléphone non surtaxé pour les réclamations / courriel

Contact réclamation / délai de réponse annoncé

Assurance professionnelle / coordonnées / périmètre utile

Décision tarifaire / date d’effet / lien vers les tarifs

Règlement intérieur / version / lieu de consultation

Identifier le véritable cocontractant : le nom commercial de la piscine ne remplace pas l’identité de la personne morale exploitante. N’indiquer un médiateur que s’il est effectivement compétent et conventionné lorsque cela est nécessaire.

Décrire chaque prestation

Les conditions particulières de chaque offre précisent ce que l’usager achète. Complétez ces éléments avant de rédiger une clause générale.

Offre	Contenu / exclusions	Durée / début	Prix TTC / frais
Entrée			
Carte			
Abonnement			
Cours / cycle			
Stage / événement			

Réservation, capacité et créneaux accessibles

Âges, niveaux et règles d’accompagnement applicables

Préciser notamment : nombre de séances, caractère nominatif ou cessible, date de départ de validité, jours de fermeture connus, matériel inclus, frais de support et éventuels justificatifs tarifaires.

Clauses 1 à 4 · Formation du contrat

1. Objet et champ d’application

« Les présentes conditions encadrent l’achat des prestations [LISTE] proposées par [EXPLOITANT] au sein de [ÉTABLISSEMENT]. Les caractéristiques propres à chaque formule figurent dans sa fiche descriptive et dans les conditions particulières remises avant l’achat. »

2. Information et souscription

« Avant de s’engager, l’usager peut consulter les prestations, les prix, les conditions d’accès et les présentes conditions. La commande est conclue selon les étapes suivantes : [ÉTAPES]. Un récapitulatif et les documents contractuels sont remis sur [SUPPORT DURABLE]. »

3. Prix et paiement

« Les montants annoncés sont les montants totaux à payer, taxes comprises lorsqu’elles sont applicables. Les frais éventuels sont indiqués avant la commande. Les moyens de paiement acceptés sont [MOYENS]. Les échéances et le coût total de la formule sont précisés dans les conditions particulières. »

4. Conditions d’accès

« L’accès correspond aux prestations achetées, dans les créneaux et capacités annoncés. Les réservations suivent [PROCÉDURE]. Les règles de sécurité, d’hygiène et d’accompagnement figurent au règlement intérieur porté à la connaissance de l’usager. »

Commentaire : pour la vente en ligne, vérifier le récapitulatif, la correction des erreurs, la formulation du bouton de paiement et la confirmation contractuelle. L’acceptation des CGV ne vaut pas consentement à la prospection ou à la diffusion de photographies.

Adaptations à rédiger pour la structure

Clauses 5 et 6 · Durée et sortie

5. Validité des cartes et durée des abonnements

« La formule [NOM] prend effet le [DATE / ÉVÉNEMENT DE DÉPART]. Elle comprend [PRESTATIONS] pour une durée de [DURÉE]. La carte est [NOMINATIVE OU CESSIBLE] et sa date limite d’utilisation est [DATE / RÈGLE]. Les éventuelles possibilités de suspension ou de prolongation sont décrites ci-dessous. »

Choisir un régime réel : durée déterminée sans reconduction ; durée déterminée avec reconduction tacite ; durée indéterminée avec ou sans période minimale. Décrire distinctement la durée d’engagement et l’échelonnement du paiement.

6. Résiliation

« La demande de résiliation peut être adressée à [CONTACT / MODALITÉS]. Pour la formule concernée, le préavis est [DÉLAI] et la résiliation prend effet selon [RÈGLE]. L’usager reçoit une confirmation précisant la date de fin et, s’il y a lieu, le solde dû ou le remboursement. Les droits légaux de résiliation restent applicables. »

Lorsque l’article L215-1-1 s’applique, prévoir la fonctionnalité de résiliation électronique et son accès. Pour la tacite reconduction, contrôler les obligations d’information et les mentions légales à reproduire, notamment au regard des articles L215-1 et L215-4. Ne pas imposer systématiquement un courrier recommandé.

Régime retenu / préavis / échéances / preuve de notification

Rétractation après achat et résiliation d’un abonnement sont deux procédures différentes. Les clauses doivent les distinguer.

Qualifier le droit de rétractation

Situation	Règle à examiner	Action de rédaction
Achat sur place	Pas de droit général de rétractation pour ce seul motif.	Indiquer les droits et gestes commerciaux effectivement prévus.
Service acheté à distance	Délai légal de 14 jours en principe, à compter de la conclusion du contrat.	Prévoir l’information et le formulaire applicables.
Loisir à date ou période déterminée	Exception possible de l’article L221-28, 12°.	Identifier exactement la prestation et informer avant achat.
Abonnement ou carte à usage flexible	Ne pas exclure automatiquement la rétractation du seul fait d’une durée de validité.	Faire qualifier le produit et retenir la clause adaptée.
Service commencé avant 14 jours	Demande expresse et information à organiser selon L221-25.	Séparer cette demande de l’acceptation générale des CGV.

Qualification retenue pour chaque offre et validation juridique

Pour les contrats conclus via une interface en ligne relevant du dispositif en vigueur depuis le 19 juin 2026, prévoir la fonctionnalité électronique de rétractation lorsque le droit existe (L221-21 et D221-5). Cette fonctionnalité ne crée pas un droit lorsque la prestation en est légalement exclue.

Clause 7 · Rétractation et début anticipé

Version à adapter lorsque le droit existe

« Vous disposez d’un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier votre décision. Vous pouvez utiliser le formulaire joint ou adresser une déclaration explicite à [ADRESSE / COURRIEL]. Lorsque le dispositif est applicable, vous pouvez également utiliser la fonctionnalité accessible à [ADRESSE WEB]. »

« Le remboursement intervient dans les conditions légales, au plus tard quatorze jours à compter de l’information de votre décision, par le même moyen de paiement sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Si vous avez expressément demandé le début du service avant la fin du délai et que les conditions légales sont réunies, le montant correspondant au service déjà fourni peut être dû proportionnellement au prix convenu. »

Début du service avant l’expiration du délai

Prévoir une demande expresse distincte. La perte du droit pour un service pleinement exécuté relève de conditions spécifiques ; un simple premier passage dans la piscine ne supprime pas automatiquement le droit portant sur tout l’abonnement.

Version pour une prestation datée légalement exclue

« La prestation [IDENTIFICATION ET DATE / PÉRIODE] relève de l’exception prévue à l’article L221-28, 12°, du Code de la consommation. Elle ne bénéficie pas du droit de rétractation. Les possibilités d’annulation contractuelles restent décrites à l’article [NUMÉRO]. »

Version applicable, offres concernées et parcours à paramétrer

Références : L221-18, L221-21, L221-24, L221-25 et L221-28. Ne pas conserver simultanément des variantes contradictoires pour la même prestation.

Clause 8 · Annulation et indisponibilité

Distinguer l’annulation par l’usager, l’annulation par l’exploitant et la fermeture d’un espace. Fixer une règle compréhensible, proportionnée et cohérente avec les droits légaux et la décision tarifaire applicable.

Situation	Solution proposée	Délai / justificatif
Annulation par l’usager		
Absence à une séance		
Empêchement durable		
Annulation par l’exploitant		
Fermeture totale		
Indisponibilité partielle		

Proposition à adapter : « En cas d’annulation de la prestation par l’exploitant, l’usager est informé et les solutions prévues sont [REMBOURSEMENT / REPORT ACCEPTÉ / AUTRE SOLUTION CONFORME]. Un avoir ou un report ne se substitue pas sans fondement au remboursement légalement dû. »

Clause de suspension ou de prolongation validée

Écarter la formule générale « aucun remboursement quelle qu’en soit la cause ». Une fermeture technique, un incident ou une décision administrative ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure exonérant de toute obligation.

Clauses 9 et 10 · Responsabilité et données

9. Règles de sécurité et responsabilité

« L’usager respecte les consignes de sécurité et le règlement intérieur communiqué. L’exploitant organise les prestations dans le cadre des obligations qui lui incombent. Les présentes conditions ne suppriment ni les droits légaux de l’usager ni la responsabilité de l’exploitant lorsqu’elle est engagée. »

Les sanctions, exclusions temporaires et conséquences financières doivent être encadrées par les règles applicables et proportionnées. Éviter toute exclusion générale de responsabilité pour les accidents, les effets personnels ou une prestation non fournie.

10. Données personnelles

« Les informations nécessaires à la gestion de la prestation sont traitées par [RESPONSABLE DU TRAITEMENT]. Les finalités, bases juridiques, destinataires, durées de conservation et modalités d’exercice des droits figurent dans la notice accessible à [LIEN / LIEU]. Pour toute demande : [CONTACT / DPO SI APPLICABLE]. »

Conserver une notice distincte et lisible. Recueillir séparément les choix relatifs à la prospection et à l’image. Ne pas demander de renseignements médicaux détaillés dans une fiche commerciale ; définir avec les responsables compétents les justificatifs strictement nécessaires.

Points à harmoniser avec le règlement intérieur

Notice de confidentialité / contact / validation

Clauses 11 et 12 · Réclamations et litiges

11. Réclamation et médiation

« Toute réclamation peut être adressée à [SERVICE, ADRESSE POSTALE ET COURRIEL]. L’exploitant examine la demande et communique une réponse selon [DÉLAI ANNONCÉ]. »

Si le litige entre dans le champ de la médiation de la consommation : « Après une réclamation écrite préalable restée sans solution, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, dans les conditions de recevabilité prévues par les textes : [NOM, ADRESSE POSTALE ET SITE]. »

Vérifier le dispositif réellement applicable. L’article L611-4 exclut notamment les services d’intérêt général non économiques ; cette exclusion ne doit pas être déduite du seul caractère municipal de la piscine. Ne pas renvoyer vers une plateforme supprimée ou un médiateur non compétent.

12. Droit applicable et recours

« Les présentes conditions sont soumises au droit français, sans priver l’usager des protections impératives applicables. En l’absence de règlement amiable, le litige peut être porté devant la juridiction compétente selon les règles légales. »

Pour les services publics et les actes tarifaires, faire préciser les voies de recours adaptées à la nature de la décision ou du litige. Éviter une attribution exclusive générale au tribunal du siège de l’exploitant.

Dispositif de médiation et de recours confirmé par le référent juridique

La médiation ne doit pas être présentée comme un préalable obligatoire interdisant l’accès au juge.

Fiche de préparation de la rétractation

Cette fiche recense les informations à reporter dans le formulaire réglementaire lorsque le droit de rétractation s’applique. Remettre à l’usager le formulaire conforme à l’annexe de l’article R221-1 et l’information adaptée de l’annexe R221-3. Une déclaration claire de rétractation reste recevable.

Destinataire : exploitant / adresse / courriel

Prestation concernée et référence de commande

Date de conclusion du contrat

Nom et adresse du consommateur

Déclaration de rétractation

Date de la demande

Signature si transmission papier

Exemple de déclaration : « Je vous informe de ma décision de me rétracter du contrat concernant [PRESTATION], conclu le [DATE], sous la référence [RÉFÉRENCE]. »

Ne pas rendre obligatoire une justification, un appel téléphonique préalable ou l’usage exclusif d’un formulaire pour l’exercice du droit légal.

Contrôler la cohérence avant diffusion

- [ ] L’exploitant et le périmètre des prestations sont correctement identifiés.
- [ ] Le statut juridique et les voies de recours ont été examinés.
- [ ] Chaque offre comporte un prix total, une durée et des conditions d’accès.
- [ ] Les délais de validité, de réservation et d’annulation sont cohérents.
- [ ] La qualification de la rétractation est définie pour chaque offre.
- [ ] Les fonctions de rétractation et de résiliation en ligne requises sont opérationnelles.
- [ ] La reconduction éventuelle et les mentions légales sont vérifiées.
- [ ] Les remboursements et les fermetures sont traités sans clause générale abusive.
- [ ] Les coordonnées du médiateur applicable sont exactes.
- [ ] Les CGV, la caisse, le site, les tarifs et le règlement intérieur concordent.
- [ ] Les commentaires et mentions entre crochets sont retirés de la version finale.
- [ ] La version validée est datée et la preuve de remise est conservée.

Validateur / fonction / date / référence de version

Réserves à lever avant publication

Références pour la validation

Références consultées le 13 octobre 2026. Rechercher la version en vigueur à la date d’adoption des CGV et vérifier son champ d’application.

Information préalable et contrats à distance. Code de la consommation : L111-1 et suivants ; L221-5 et suivants ; L221-18 à L221-28 ; R221-1, R221-3 et D221-5.
Service Public Entreprendre : Conditions générales de vente.

Rétractation en ligne depuis le 19 juin 2026.
Article L221-21 et article D221-5.

Loisirs datés. Article L221-28, notamment 12°. La qualification de chaque offre reste nécessaire.

Reconduction et résiliation. Articles L215-1 à L215-5 ; L215-1-1, résiliation électronique.

Clauses abusives et abonnements. L212-1 et R212-1 et suivants ; DGCCRF : adhésion à une salle de sport ou de remise en forme.

Médiation. L611-1 à L611-4, L612-1 et L612-2, L616-1 : champ et exclusions, L611-4.

Données et prospection. Règlement général sur la protection des données ; CNIL : prospection électronique.

Vérifications complémentaires et actualisation retenue

Outil Directeur Piscine - AQUA PROXIMA. Il fournit une méthode et une trame ; il ne certifie pas la validité juridique d’un contrat particulier.