

Conditions Générales

HERA

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales (ci-après « **CG** ») ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles la société HERA PILATES REFORMER STUDIO, domiciliée au 2 RUE DU PORT VILLIERS, 71100 CHALON-SUR-SAONE, et enregistrée auprès du RCS de Chalon-sur-Saône sous le numéro 101 475 978 (ci-après « **HERA** ») propose un l'accès à une plateforme numérique permettant l'accès à des cours de pilates reformer, d'autres sports, ainsi que des services associés (nutrition, etc.), dans une salle localisée à Chalon-sur-Saône (ci-après les « **Services** ») à des clients personnes physiques et consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après les « **Clients** »).

Les CG s'appliquent sans restriction pour toute fourniture des Services visés aux présentes, disponibles au travers du site internet accessible via navigateur web à l'adresse www.herapilatesreformerstudio.com (ci-après le « **Site** »).

Toute utilisation des Services implique l'acceptation pleine et entière des CG. Ainsi, toute fourniture de Services est soumise aux CG en vigueur, étant entendu que les CG peuvent être librement modifiées par HERA.

Le Client déclare être une personne majeure. Par exception, le Client peut être une personne mineure de plus de 16 ans, sous réserve de disposer d'une autorisation parentale à contracter au titre des présentes et bénéficier des Services.

Toute modification substantielle des CG sera notifiée 30 jours avant entrée en vigueur. En cas de changement, les CG applicables sont celles en vigueur au jour de souscription des Services par le Client. En cas d'abonnement, les CG applicables sont celles en vigueur à la date du dernier paiement par le Client.

Le Client reconnaît avoir reçu toutes les informations précontractuelles utiles et notamment celles prévues aux articles L.111-1 et suivants du Code de la Consommation.

La renonciation éventuelle de HERA à une ou plusieurs des présentes dispositions est sans incidence sur la validité des autres clauses et ne saurait être considérée, quelle que soit sa durée, comme une renonciation définitive aux droits des CG et comme dispensant l'autre Partie d'accomplir à l'avenir la ou les obligations concernées dans les termes et conditions des présentes CG.

Les présentes CG prévalent sur toutes autres Conditions Générales ou stipulations en cas de contradiction, et sont accessibles à tout moment sur le Site d'HERA.

2. Description des Services

2.1 Création de compte

HERA met à disposition un Site permettant aux Clients de réserver des cours de pilates reformer selon différents formats, soit par le biais d'abonnements, soit en souscrivant à un certain nombre de « tokens » permettant de réserver ces cours.

L'accès au Site n'est possible qu'en recourant à un navigateur web à partir de tout ordinateur, tablette ou smartphone supporté par le Site, et en créant un compte dédié dont l'accès est conditionné à l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe (ci-après les « **Identifiants** »).

Le Client est seul responsable de l'utilisation, de la garde et de la confidentialité de ses Identifiants. Ceux-ci sont strictement personnels. En cas de perte ou vol, le Client informera HERA afin de modifier/récupérer ses Identifiants.

Le Client fournit pour la création de son compte son nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, adresse postale.

2.2 Accès au Site

L'accès au Site ne suppose pas d'autre contrepartie que la création d'un compte.

HERA ne prend pas d'engagement de niveau de service sur la disponibilité du Site. En particulier, le Client est informé que du fait de périodes de maintenance, le Site est susceptible d'être parfois indisponible.

HERA assure la bonne marche du Site exclusivement sur les deux dernières versions majeures des navigateurs web suivants : Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari, ainsi que sur les deux dernières versions majeures des systèmes d'exploitation mobiles suivants : Apple iOS (navigateur Safari) et Google Android (navigateur Chrome).

Dès qu'une nouvelle version majeure d'un des navigateurs cités est disponible, le support n'est plus garanti pour les précédentes versions. Tout problème ou dysfonctionnement lié à une version plus ancienne des navigateurs cités ou à l'absence d'une des technologies citées n'engage aucune garantie ni la responsabilité de HERA.

HERA ne saurait être tenu responsable de la destruction accidentelle ou modifications des données du Client par celui-ci ou un tiers ayant accédé au Site au moyen des Identifiants. HERA s'engage néanmoins à faire de son mieux pour restituer les données via les systèmes de sauvegarde si cela est possible.

2.3 Accès aux réservations

HERA permet au Client de réserver des séances de cours de sport de pilates reformer dans la salle ou les salles visées sur le Site, en groupe ou à titre particulier.

Des séances de conseils supplémentaires peuvent également être souscrites.

L'accès au droit de réservation sur le Site est soumis à :

- La souscription à un abonnement permettant la réservation d'un nombre déterminé de séances par semaine, ou
- L'achat de tokens permettant la réservation d'un nombre correspondant de séances de sport ou de conseils.

Ces modes d'accès sont détaillés sur le Site, et peuvent faire l'objet d'offres groupées, ou de tarifications spécifiques.

La souscription d'un abonnement est soumise à un engagement ferme de 6 mois à compter la date de la souscription, sauf application du droit de rétractation. Des dérogations, des durées d'engagement plus longues ou un point de départ du délai différent peuvent toutefois s'appliquer selon les offres présentées sur le Site.

De même, l'achat de tokens ne peut pas être annulé ni faire l'objet de remboursements, sauf application du droit de rétractation.

Le Client ne peut réserver de cours, et plus largement souscrire aux Services que pour lui-même.

L'accès aux réservations est soumis au complet paiement du prix, comme décrit en article 3 des CG.

Le Client peut réserver une séance uniquement sur les créneaux indiqués comme disponibles sur le Site.

Les réservations doivent être effectuées au plus tard vingt-quatre (24) heures avant le début de la séance concernée. Passé ce délai, aucune réservation ne pourra être effectuée, sauf décision exceptionnelle de HERA.

En cas de période d'affluence, le Client est informé qu'il pourra être nécessaire de réserver sa séance plusieurs semaines à l'avance.

2.4 Suspension d'un abonnement

En cas de souscription à un abonnement, le Client pourra demander une suspension temporaire d'abonnement, sous réserve d'en informer HERA un (1) mois à l'avance. La durée maximale de cette suspension dépend de l'abonnement du Client. Elle est d'un total de :

- **2 semaines** pour les abonnements d'une durée de 6 mois ;
- **1 semaine** pour les abonnements d'une durée de 3 mois.

La demande de suspension peut être prise uniquement par blocs distincts ou consécutifs de 1 semaine, c'est-à-dire pour :

- Pour un abonnement de 6 mois : soit deux semaines consécutives, soit 2 semaines distinctes sur une période de 6 mois ;
- Pour un abonnement de 3 mois, une semaine uniquement.

En cas de suspension conforme à ce qui précède, l'abonnement du Client sera prolongé d'une durée également à la durée de la suspension.

Aucune suspension ne pourra être accordée de manière rétroactive, et les demandes effectuées après une période d'absence ou d'inactivité ne pourront donner lieu à aucune suspension, report ou compensation.

Plus généralement, les séances non consommées en dehors d'une période de suspension validée dans les conditions ci-dessus sont considérées comme perdues et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou report.

2.5 Déroulement des séances et fourniture des Services

Le Client s'engage à participer aux séances réservées, sauf annulation au travers du Site au plus tard 24 heures avant le créneau réservé. A cette fin, il se présente à l'heure visée par sa réservation dans la salle de sport HERA, et se signale à l'accueil afin que sa participation soit notée. HERA se réserve le droit de vérifier l'identité du Client pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'un tiers.

A défaut de présence du Client à la séance, celle-ci sera considérée comme ayant été réalisée par le Client. Aucun accès à un cours ne pourra être octroyé en dehors des créneaux réservés par le Client. En cas de retard, HERA se réserve le droit de ne pas accepter le Client, sans que le Client ne bénéficie d'aucun droit de remboursement à ce titre.

De même, en cas d'interruption d'une séance du fait d'un tiers ou du Client lui-même, la séance sera considérée comme ayant été intégralement réalisée.

Le Client s'engage, pendant toute sa présence dans la salle de sport de HERA, à respecter le règlement intérieur qui y est affiché, et annexé aux présentes, et plus largement à adopter une attitude respectueuse à l'égard du personnel et des autres clients. Le Client accepte expressément ce Règlement Intérieur.

HERA met à disposition un vestiaire comprenant des casiers individuels dont l'utilisation est strictement limitée à la durée de la séance. Le Client est seul responsable de la garde des biens qu'il conserve dans le

casier utilisé pendant sa séance, aucune surveillance spécifique n'étant mise en œuvre. HERA pourra librement disposer et conserver les biens entreposés dans les casiers au-delà des séances, et pourra couper tout cadenas si cela lui paraît nécessaire.

Le Client déclare que son état de santé lui permet de pratiquer les activités sportives proposées par HERA. Le Client déclare qu'il ne souffre d'aucune maladie cardiaque, respiratoire notamment et/ ou d'aucune blessure ou inaptitude physique de nature à l'empêcher de pratiquer les activités et services objets des présentes. Le Client s'engage à signaler au coach en charge de sa séance toute blessure, handicap ou faiblesse susceptible d'impacter le déroulé de la séance ou nécessitant une attention particulière.

En cas de prestations de conseils nutritionnels, HERA intervient exclusivement au titre d'une obligation de moyen, sans aucune garantie de résultat.

2.6 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation à compter de sa date de premier abonnement, de l'achat de tokens ou de tout autre souscription d'offre au travers du Site.

Ce droit de rétractation peut être exercé pendant une durée de 14 jours calendaires à compter de la souscription du Client en cause, au travers du formulaire de rétractation disponible en annexe des présentes, ou en utilisant le lien suivant : [insérer un lien]

En cas d'exercice de ce droit de rétractation, HERA traitera la demande du Client et remboursera les sommes payées au titre de la souscription en cause dans un délai de 14 jours à compter de votre demande, sous réserve que cette demande de rétractation soit valide, par le biais du moyen de paiement que le Client a utilisé pour la souscription.

Par exception, et conformément à l'article L221-28 1° du Code de la consommation, le Client est informé que la réservation d'une séance de sport avant la fin du délai de rétractation emporte renonciation à ce droit de rétractation.

2.7 Incapacité temporaire

Si HERA est dans l'incapacité, du fait d'un événement indépendant de sa volonté (coach indisponible, problèmes sur la salle de sport en rendant l'accès impossible au Client), le Client pourra bénéficier d'un report de séance, ou d'une prolongation de son abonnement, selon proposition de HERA.

3. Prix

L'accès aux Services est possible exclusivement via le Site, et est conditionnée à l'acceptation des CG.

Le prix des Services est affiché sur le Site et est exprimé en euros, et s'entend pour la durée, le type de prestations et le nombre ou la fréquence d'accès aux cours décrits sur le Site au moment de la commande.

Les prix affichés sont toutes taxes comprises (TTC), et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux applicable à la date de la commande.

HERA se réserve le droit de réviser les tarifs à tout moment. Toutefois, les tarifs applicables au Client seront ceux présents sur le Site au moment de la commande.

Si le Client bénéficie d'une offre de parrainage ou de tout autre avantage offert par HERA, le pourcentage de remise sera indiqué de manière apparente, de même que le prix final, avant validation de la commande. Ces codes et avantages ne sont pas cumulables.

4. Facturation

Le prix des Services est exigible en totalité au moment de la passation de la commande. Aucune réservation ne sera considérée comme ferme et définitive tant que le paiement intégral des sommes dues n'aura pas été effectivement reçu et encaissé par HERA.

Le paiement sera effectué exclusivement par carte bancaire, prélèvement SEPA, ou en espèce à la salle de sport HERA. La commande ne sera considérée comme finalisée et le contrat formé qu'une fois qu'HERA aura accusé réception du paiement par confirmation par email.

En cas d'abonnement, le prix sera dû mensuellement et prélevé de manière automatique par le biais du moyen de paiement fourni par le Client durant la commande. En cas d'échec de prélèvement, le Client sera notifié, et sauf régularisation sous 15 jours calendaires, les Services pourront être suspendus par HERA, y compris pour les réservations du Client encore en cours, conformément à l'article 7.2 des CG.

Une facture sera transmise lors de la passation de la commande au Client, et à chaque prélèvement en cas d'abonnement, à l'adresse email fournie par ce dernier lors de la création de son compte. Le Client est seul responsable de l'exactitude de l'adresse fournie.

5. Responsabilité

HERA s'engage à utiliser tous les moyens raisonnables pour accomplir les Services. HERA est assurée pour les dommages engageant sa responsabilité civile et celle de son personnel ainsi que celle de ses abonné(e)s, conformément à l'article L.321-1 du Code du Sport. Cette assurance a pour objet de couvrir HERA contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue au titre des dommages causés à autrui du fait de l'exploitation : dommages corporels et matériels. De son côté, le Client est invité à souscrire une police d'assurance Responsabilité Civile personnelle, le couvrant de tous les dommages qu'il pourrait causer à des tiers, de son propre fait, pendant sa pratique sportive dans le cadre des Services.

Toutefois, le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données qu'il fournit en utilisant le Site, et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services. En conséquence HERA décline toute responsabilité en cas de non-conformité desdites données et/ou des contenus aux lois et règlements ou à l'ordre public.

Le Client garantit HERA contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

6. Garantie légale de conformité

HERA s'engage à délivrer des Services conformes à la description contractuelle, et aux exigences du Code de la consommation.

Conformément à l'article D211-4 du Code de la consommation, l'encart ci-dessous s'applique. Pour la bonne compréhension de cet encart, « le consommateur » correspond au Client, « HERA » correspond à « professionnel » et les « Services » correspondent à un « contenu numérique ou un service numérique ».

Cet encart ne concerne toutefois que la fourniture du Site, et non la fourniture de prestations de cours de sport ou de conseils.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la mise en œuvre des CG. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant l'accès au Site.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

7. Modalités de résiliation

7.1 Résiliation de son abonnement par le Client

Le présent article ne concerne pas l'application du droit de rétractation, et s'applique exclusivement au cas où le Client a souscrit à un abonnement permettant l'accès aux Services.

Le Client peut résilier à tout moment son abonnement, sauf application d'une période d'engagement. En cas de résiliation, HERA conservera toutes les sommes perçues, et les Services seront maintenus jusqu'à la date de fin prévue pour l'abonnement.

Par dérogation, et à titre exceptionnel, HERA pourra, sur demande du Client, accepter sa demande de résiliation sur présentation d'un justificatif démontrant une situation exceptionnelle (Ex : Blessure, grossesse avec contre-indication médicale, mutation professionnelle). HERA n'a toutefois aucune obligation d'accepter la demande du Client.

7.2 Suspension des Services pour défaut de paiement

HERA se réserve le droit de suspendre les services pour défaut de paiement à première occurrence en cas d'abonnement, faute de régularisation du paiement sous 15 jours calendaires à compter de la notification de ce défaut. Les Services seront rétablis dès réception du paiement dû. Le Client ne bénéficiera d'aucune indemnité du fait de la suspension des Services dans ce cadre.

En cas de suspension des Services pendant une durée de plus de 30 jours calendaires, et en l'absence de période d'engagement, HERA se réserve le droit de résilier l'abonnement du Client, l'ensemble des sommes qui auraient dû être versées au titre de cet abonnement jusqu'à la date de résiliation devenant immédiatement exigibles.

En cas de suspension des Services pendant une durée de plus de 30 jours calendaires pendant une période d'engagement, HERA pourra soumettre la refourniture des Services au règlement de l'intégralité des sommes dues pour le reste de la période d'engagement. Au terme de cette période HERA se réserve le droit de résilier l'abonnement, et l'ensemble des sommes qui auraient dû être versées au titre de cet abonnement jusqu'à la date de résiliation seront immédiatement exigibles.

7.3 Résiliation ou suspension pour faute du Client

HERA se réserve le droit d'interdire l'accès à sa salle, et plus largement de résilier l'accès aux Services du Client pour toute violation des présentes CG, en ce compris toute violation du règlement intérieur.

En cas de résiliation pour faute, toutes les sommes dues par le Client, même au titre d'un abonnement sous engagement seront immédiatement exigibles.

Toutes les sommes payées pour un abonnement, des tokens ou tout autre Service non consommé seront acquis à HERA sans droit à remboursement pour le Client.

8. Traitement des données personnelles

HERA collecte et traite les données à caractère personnel strictement nécessaires à l'exécution des Services prévues dans le cadre des présentes CG, ainsi qu'à l'amélioration continue de ses services.

Le détail sur ces traitements est disponible dans notre Politique de Protection des Données.

8. Propriété intellectuelle

Toutes les informations ou documents (textes, images, logos, graphismes, sons, photographies, vidéos, noms, marques, interfaces, tout signe distinctif, base de données, savoir-faire) présents sur le Site ainsi que tous les éléments créés pour le Site et sa structure générale, sont la propriété de HERA ou lui sont licenciés.

Ces informations et éléments sont soumis à la législation en vigueur en France en matière de propriété intellectuelle et notamment, le droit d'auteur, les droits voisins, le droit des marques. Tous les droits de reproduction et de représentation appartiennent à HERA, y compris pour les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques.

En conséquence, la reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle de tout ou partie du contenu du Site, est interdite. Cette interdiction vaut quel que soit le procédé de reproduction, représentation, modification et/ou adaptation, et quelle qu'en soit la durée.

De manière générale, toute personne contrevenant à cette interdiction engagerait sa responsabilité civile et pénale et pourrait être notamment poursuivie sur le fondement de la contrefaçon et/ou de la concurrence déloyale.

Par exception, le Client bénéficie d'une licence d'utilisation non-exclusive et non-licenciable du Site aux fins d'utilisation de celle-ci conformément aux présentes CG, pour la seule durée de visite du Site et limitée à son terminal.

9. Droit à l'image

HERA est susceptible de réaliser des photographies ou des enregistrements vidéo à des fins de communication, de promotion et de valorisation de son activité, notamment sur son Site, ses supports imprimés et ses réseaux sociaux.

En l'absence d'opposition exprimée dans les conditions ci-après définies, le Client est réputé concéder à HERA, à titre gratuit et sans limite de temps, le droit de reproduire, diffuser et exploiter les photographies et enregistrements réalisés lors des Services sur lesquels il serait identifiable, pour une utilisation strictement limitée à la promotion de l'activité d'HERA. Cette concession est accordée pour le monde entier et pour tous supports de communication actuels et futurs directement liés à l'activité de HERA.

Tout Client qui refuse que son image soit captée ou exploitée dispose de la faculté de s'y opposer sans avoir à justifier de ce refus, et ce à tout moment :

- En adressant sa demande à HERA par courriel à l'adresse herapilatesreformer@gmail.com ;
- En informant oralement et sans délai tout salarié, employé ou préposé de HERA.

10. Droit applicable et juridiction

Les présentes CG et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

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

En cas de réclamation, le Client peut contacter HERA par email à l'adresse suivante : herapilatesreformer@gmail.com HERA s'efforcera de trouver une solution amiable au différend.

En cas d'échec de cette démarche, le Client peut recourir à une médiation conventionnelle auprès d'un médiateur. Le médiateur désigné par HERA est le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (**CM2C**), domicilié 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris. Tel : 01 89 47 00 14. Site : www.cm2C.net

Le Client peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Annexe1 : formulaire rétractation

Annexe 2 : Règlement Intérieur