



Conditions Générales de Vente

(en vigueur au 13 août 2026)

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de SAS Fontainebloc (ci-après « la Société ») et de tout particulier ou entreprise professionnelle (ci-après « le Client »), dans le cadre de la fourniture de prestations de services ou de vente de biens proposés par la Société.

Ces CGV sont consultables à tout moment sur le site internet www.fontainebloc.fr ou jointes à tout devis ou contrat.

Elles s'appliquent de plein droit à toutes les ventes de biens conclues entre la Société et le Client, et à toutes les commandes de prestations de services passées par le Client auprès de la Société. Le fait pour le Client de passer commande implique son adhésion sans réserve aux présentes CGV.

Les CGV peuvent être modifiées sur décision de la Société. La version applicable à un contrat est celle en vigueur au jour de la signature par le Client.

Article 2 : Identification de la Société

- ✓ Raison sociale : Fontainebloc
- ✓ Forme juridique : SAS
- ✓ Capital social : 10 000 €
- ✓ Siège social : 28 rue de la Fontaine 08 090 Belval
- ✓ SIRET : 935 299 347 00010 (immatriculée au RCS de Sedan)
- ✓ Numéro de TVA intracommunautaire : FR05935299347
- ✓ Email : contact@fontainebloc.fr
- ✓ Téléphone : 03 65 67 82 99

Article 3 : Documents contractuels

En plus des présentes CGV, les produits vendus et les prestations fournies par la Société peuvent être décrites au sein :

- Du devis ou de la proposition commerciale validée par le Client,
- De conditions particulières spécifiques à un produit ou une prestation (annexées aux présentes et détaillées sur le site internet)
- Éventuellement d'un contrat-cadre ou de conditions particulières convenues entre les parties.

En cas de contradiction, les dispositions du contrat-cadre ou des conditions particulières prévalent sur celles du devis, et les dispositions du devis prévalent sur les présentes CGV.

D'autres documents-cadres sont mis en place par la Société :

- Le Règlement Intérieur (ci-après « RI »), qui s'applique dans ses locaux,
- Le Règlement de Sécurité (ci-après « RS »), qui s'applique dans les espaces escalade ainsi que pour les prestations hors les murs de l'offre « escalade »

- Des cahiers de charge (ci-après « CC »), qui s'appliquent lors de prestations spécifiques.

Ces documents complètent les présentes CGV et s'appliquent de plein droit. L'adhésion aux présentes implique également le respect du RI et/ou du RS, selon la situation concernée, et le cas échéant du CC correspondant à la prestation.

Article 4 : Produits et offres

Présentation

Les informations relatives aux caractéristiques des produits proposés à la vente sont indiquées dans les documents commerciaux ou sur le site de la Société avec la plus grande exactitude possible, sans que cette présentation ne constitue un engagement contractuel.

Toutefois, des variations minimales peuvent exister, couleur et dimensions exactes notamment, sans engager la responsabilité de la Société.

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques techniques de ses produits.

Disponibilité

Les offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site ou mentionnées dans les documents commerciaux, dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité après passation de commande, la Société informera le Client dans les meilleurs délais et proposera soit un produit de remplacement, soit l'annulation de la commande avec remboursement intégral.

Conditions particulières liées aux produits

Les conditions particulières sont précisées en annexe.

Article 5 : Description des prestations

Nature des services

La Société propose des prestations de services professionnels dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site internet. Les prestations adaptées aux besoins exprimés par le Client sont détaillées dans les devis ou propositions commerciales.

Conditions particulières liées aux prestations

Les conditions particulières sont précisées en annexe.

Obligation de moyens

La Société est tenue à une obligation de moyens. Elle mettra en œuvre toutes les ressources humaines, techniques et matérielles nécessaires pour mener à bien la prestation. Elle ne saurait toutefois garantir un résultat précis qui dépendrait de facteurs externes ou propres à l'activité du Client.

Limitations

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment l'offre de service sans pour autant porter atteinte aux commandes en cours.

Article 6 : Achats sur place

Achat de produit

Le Client peut procéder à l'achat d'un ou plusieurs produits en vente à la boutique ou à l'accueil.

Pour les produits faisant partie de l'offre « bar et petite restauration » et ceux de l'offre « escalade en pratique autonome », l'achat est immédiat.

Pour les produits de l'offre « boutique », l'achat est immédiat, sauf si le produit souhaité par le Client n'est pas en stock.

Dans ce cas, le Client peut passer commande. Un paiement, partiel ou intégral suivant le cas, lui sera demandé pour réserver son ou ses produits.

Les achats des offres "escalade" et "boutique" sont nécessairement liés à un compte client, que le Client peut créer gratuitement au moment de l'achat s'il n'en dispose pas déjà.

Article 7 : Commandes

Demande et devis

Le Client peut contacter la Société pour obtenir un devis ou un descriptif des services proposés. Le devis précise la nature de la prestation, son prix et ses modalités d'exécution (délais, éventuels prérequis, etc.).

Validation de la commande

La commande est considérée comme ferme et définitive lorsque le Client a :

- Pris connaissance des présentes CGV,
- Validé le devis, par tout moyen écrit (signature, email de confirmation), et ce faisant, accepté les présentes CGV,
- Et selon les cas, réglé la prestation ou l'éventuel acompte prévu au devis.

Modification de la commande

Toute modification de la commande, après acceptation du devis, devra faire l'objet d'un accord écrit (nouveau devis ou avenant) entre les deux parties. La Société se réserve la possibilité d'établir une nouvelle proposition tarifaire si la modification est substantielle ou d'appliquer des frais d'annulation en cas de demande tardive ou de coûts déjà engagés.

Article 8 : Prix et conditions de paiement

Tarifs

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC) sauf mention contraire, et hors frais de livraison. Les taxes en vigueur et frais éventuels (transport, assurance, etc.) sont précisés dans le devis ou le bon de commande.

S'agissant des prestations, les prix sont établis sur la base des informations fournies par le Client. Tout changement d'éléments (nouveau périmètre, déplacement supplémentaire, etc.) pourra donner lieu à un ajustement du prix.

La Société se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, le prix appliqué sera celui en vigueur au moment de la commande validée.

Les éventuels rabais, remises et ristournes accordés par la Société seront précisés dans le devis ou le bon de commande, selon les modalités définies dans la politique commerciale en vigueur.

Modalités de paiement

Les paiements effectués sur place peuvent être réalisés en espèces, chèque, carte bancaire ou, pour certains services, par prélèvement SEPA. Les paiements nécessitant une transaction bancaire (prélèvement SEPA et paiements par carte) sont réalisés avec des prestataires externes. La SAS Fontainebloc ne stocke aucune donnée bancaire.

➤ Paiement par carte bancaire

Les paiements par carte bancaire en ligne sont sécurisés et traités par une plateforme sécurisée (Stripe). Les paiements par carte bancaire sur place sont sécurisés et traités par un terminal de paiement électronique du prestataire Yavin.

La SAS Fontainebloc ne stocke aucune donnée bancaire.

➤ Prélèvement SEPA

En souscrivant à un abonnement, ou en choisissant le paiement mensualisé lors de son adhésion à l'école d'escalade, le client autorise la SAS Fontainebloc à mettre en place un mandat de prélèvement SEPA via le prestataire spécialisé GoCardless.

Le client accepte que :

- des prélèvements récurrents soient effectués selon les conditions de son abonnement ou de son inscription à l'école d'escalade,
- ses coordonnées bancaires soient transmises au prestataire de paiement.

Pour l'école d'escalade, les paiements sont dus pour l'année et s'échelonnent tout au long de la saison en cours, du mois de souscription ou de début des cours jusqu'au mois de juin suivant inclus.

Pour l'abonnement, une fois passée la période d'engagement, le client peut à tout moment :

- demander la révocation de son mandat,
- s'opposer à un prélèvement auprès de sa banque.

En cas de rejet de prélèvement :

- la SAS Fontainebloc se réserve le droit de suspendre l'accès aux services,
- des frais de rejet pourront être appliqués.

Les modalités précises de prélèvement sont communiquées lors de la souscription, de même que les modalités de résiliation.

Responsabilité des prestataires de paiement

Les services de paiement sont assurés par des prestataires externes spécialisés.

La SAS Fontainebloc ne saurait être tenue responsable :

- des interruptions ou dysfonctionnements imputables à ces prestataires,
- des retards ou refus de transaction.

Le client est invité à se référer aux conditions générales des prestataires de paiement pour plus d'informations.

Conditions de paiement

Le paiement s'effectue conformément aux modalités indiquées dans le devis, le bon de commande ou la description détaillée du produit sur le site internet.

L'achat à distance est possible via le site internet de la Société qui dispose d'un système de paiement intégré géré par des prestataires spécialisés.

Un acompte peut être exigé à la commande, dont le montant et les modalités sont précisés dans le devis ou le bon de commande.

Pour certains types de prestations, le paiement complet à la commande pourra être exigé.

- Cas des formules d'abonnement : elles sont payables mensuellement par prélèvement bancaire effectué chaque mois à la date de souscription. Pour cela, le Client abonné autorise la Société à prélever les montants dus à la fréquence mensuelle, renseigne un mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB. Des frais de dossiers sont à régler avec la première mensualité. L'engagement minimal est d'une durée de 3 mois.
- Cas de l'école d'escalade : 2 possibilités, au choix du Client :
 - le coût est payable à l'inscription, en totalité ou en deux fois. Dans le cas d'un paiement fractionné, le premier versement est immédiat tandis que le second sera réalisé par un chèque confié à la Société dès l'inscription, et qui sera encaissé à une date convenue entre les deux parties.
 - Le coût est étalé sur l'année et payé mensuellement par prélèvement bancaire effectué chaque mois à la date de souscription. Pour cela, le Client abonné autorise la Société à prélever les montants dus à la fréquence mensuelle jusqu'au mois de juin suivant (inclus), renseigne un mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB. Des frais de dossiers sont ajoutés au coût de l'école d'escalade, et partagés sur l'année.
- Cas des cycles réguliers (établissements ou structures) : des conditions particulières, précisant la périodicité de facturation, les conditions d'annulation de séance ou la validité des tarifs, seront précisées dans le devis ou dans un contrat annexe.

Dans tous les autres cas, le paiement est exigible immédiatement.

Facturation

Une facture est établie à l'issue de la prestation ou selon l'échéancier prévu dans le devis/contrat (acompte, facturation intermédiaire, etc.). Les factures sont payables à réception, sauf accord contraire stipulé sur le devis.

À l'issue d'une transaction effectuée dans nos locaux, une facture ou un reçu pourra être édité sur demande du Client.

Lors d'une commande en ligne, une facture est établie une fois le paiement effectué.

Incident ou retard de paiement

En cas de retard de paiement, c'est-à-dire après expiration d'un délai de 30 jours après la date de la facture, la Société se réserve le droit :

- D'appliquer des pénalités de retard, correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où ledit retard sera constaté, majoré de 10 points de pourcentage, conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de commerce,
- De demander une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.
- De suspendre l'exécution des prestations en cours jusqu'au règlement complet des sommes dues.

En cas de rejet de paiement (carte bancaire ou prélèvement) :

- l'accès aux services pourra être suspendu immédiatement,
- la SAS Fontainebloc se réserve le droit de refuser toute nouvelle souscription,
- des frais liés au rejet pourront être facturés au client.

Le client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au titre de son abonnement ou des services consommés.

Article 9 : Réserve de propriété

La Société conserve la pleine propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix en principal et accessoires. À ce titre, si le Client fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, la Société se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les marchandises vendues et restées impayées.

Article 10 : Exécution des prestations et obligations

Délais d'exécution

Les délais d'exécution figurant sur le devis ou le contrat sont indicatifs. La Société s'efforce de respecter ces délais, mais ne peut être tenue responsable des retards imputables au Client (ex : retard de transmission d'informations), à un tiers ou à un cas de force majeure.

Obligations de la Société

La Société est tenue à une obligation de moyens : elle mettra en œuvre toutes les compétences et ressources nécessaires pour réaliser la prestation conformément au descriptif.

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation,
- Assurer les accès nécessaires à la bonne réalisation de la prestation,
- Collaborer activement avec la Société,
- Respecter les éventuelles consignes ou prérequis techniques.

En cas de manquement, la Société ne saurait être tenue pour responsable d'un retard ou d'une exécution partielle de la prestation.

Article 11 : Livraison et transfert des risques

Modalités de livraison

Les biens sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations fournies.

Délais de livraison

Les délais de livraison sont indiqués à titre indicatif. Un retard ne peut en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à des pénalités, sauf accord préalable et écrit entre les parties.

Transfert des risques

Le transfert des risques au Client intervient dès la remise des marchandises au transporteur ou au moment de leur enlèvement par le Client dans les locaux de la Société, selon les modalités convenues au devis ou bon de commande.

Réception des marchandises

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des marchandises au moment de la livraison et de formuler, le cas échéant, toutes réserves auprès du transporteur, conformément à l'article L133-3 du Code de commerce. Ces réserves doivent également être transmises à la Société par écrit dans un délai de 48 heures à compter de la livraison.

Article 12 : Droit de rétractation (pour les contrats conclus à distance)

Principe

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client non professionnel dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif ni payer de pénalité.

Dans le cadre d'une relation entre professionnels, le droit de rétractation n'est pas applicable.

Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens :

- Fabriqués selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés
- Susceptibles de se détériorer ou périmer rapidement,
- Descellés par le Client après la livraison et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé,
- Et, plus généralement, tous les cas prévus à l'article L221-28 du Code de la consommation.

Le Client reconnaît que, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai rétractation ou dans d'autres cas spécifiques (ex. : prestations personnalisées urgentes, etc.).

Modalités d'exercice

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision à la Société en envoyant un courrier recommandé ou un e-mail sans ambiguïté. Le cas échéant, le Client devra renvoyer tout matériel fourni par la Société. La Société remboursera le Client des sommes versées dans un délai de 14 jours suivant la réception de la demande de rétractation (ou du matériel, s'il y en a).

Retour des produits

Le Client renvoie les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...) à l'adresse communiquée par la Société, aux frais du Client sauf disposition légale contraire. La Société remboursera le Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception des produits.

Article 13 : Garantie

Garantie légale de conformité

La Société est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation. Cette garantie est valable dans un délai de deux ans après la date d'achat. Si le produit n'est pas conforme, le Client peut demander la réparation ou le remplacement du produit. En cas d'impossibilité ou de coût disproportionné, la Société pourra proposer un remboursement partiel ou total.

Garantie légale contre les vices cachés

Les biens vendus bénéficient de la garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) pour une durée maximum d'une année à compter de la date de livraison. Cette garantie est strictement réservée au Client et couvre uniquement les défauts non apparents au moment de l'achat par le Client, défauts rendant les marchandises impropres à leur usage.

En cas de découverte d'un vice caché, le Client doit notifier par écrit la Société en indiquant clairement la nature du vice et en fournissant les preuves nécessaires.

Exclusions

Toute utilisation ou stockage non conforme, négligence ou modification par le Client ou un tiers non agréé annule de plein droit la garantie.

Article 14 : Responsabilité

Limitation de responsabilité

La Société est responsable uniquement des dommages directs et prouvés résultant d'une faute qui lui est imputable dans l'exécution du contrat ou de ses obligations définies dans les présentes et, le cas échéant, aux conditions particulières.

La responsabilité de la Société est limitée au montant payé par le Client pour la prestation litigieuse.

En aucun cas, la Société ne saurait être tenue pour responsable des dommages indirects ni de tout préjudice financier ou commercial subi par le Client.

En cas de non-conformité ou de défectuosité avérée d'un produit, la responsabilité de la Société se limite au remplacement ou au remboursement de celui-ci.

Article 15 : Force majeure

Ni la Société ni le Client ne sauraient être tenus pour responsables de tout manquement à leurs obligations qui résulterait d'un événement de force majeure (catastrophe naturelle, grève, pandémie, indisponibilité de moyens de transport, etc.), rendant impossible l'exécution du contrat. Le cas échéant, les délais d'exécution seront prolongés d'une durée équivalente à celle de l'événement.

Article 16 : Propriété intellectuelle

Créations et livrables

Sauf accord contraire, les droits de propriété intellectuelle afférents aux livrables réalisés par la Société demeurent sa propriété tant que ceux-ci ne sont pas intégralement payés. À compter du paiement complet, et si prévu contractuellement, la Société peut céder certains droits ou licences d'utilisation au Client.

Éléments fournis par le Client

Le Client garantit à la Société qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires pour les éléments (texte, images, bases de données, etc.) qu'il fournit. La Société ne pourra être tenue pour responsable en cas de violation de droits de tiers.

Article 17 : Confidentialité

Le Client et la Société s'engagent à conserver la confidentialité de toutes les informations, documents et savoir-faire échangés dans le cadre de l'exécution des présentes, pendant toute la durée du contrat et après son expiration.

Toute divulgation à des tiers sera conditionnée à l'accord écrit préalable des parties.

Article 18 : Résiliation

Résiliation à l'initiative du Client

➤ Cas d'une prestation longue durée

Une fois passée la durée minimale d'engagement, fixée à 3 mois, le Client peut résilier une prestation souscrite sur la durée dont le coût est réglé par prélèvements bancaires récurrents (formules abonnement) sur simple demande écrite. La demande de résiliation d'un abonnement devra être transmise au moins un mois avant la date prévue pour le prélèvement suivant (ex : si le prélèvement est récurrent au 10 du mois, la résiliation doit être sollicitée au plus tard le 10 du mois précédent). Une demande effectuée hors délai pourra n'être appliquée que le mois suivant.

➤ Résiliation d'une prestation récurrente

Les prestations souscrites pour une durée précise (école d'escalade et cycles courts) ne peuvent pas être résiliées avant leur terme.

Un remboursement partiel ne pourra être demandé que dans le cas de la survenue d'une incapacité d'exercer toute activité sportive, justifiée par un certificat médical.

➤ Résiliation d'une prestation ponctuelle

Le Client peut résilier une prestation ponctuelle souscrite (anniversaire ou événement sur-mesure). Le délai de prévenance par rapport à la date prévue pour la prestation déterminera la part remboursable de la somme déjà versée (acompte ou paiement complet):

- Résiliation à plus de 30 jours : remboursement total.
- Résiliation entre 10 et 29 jours : remboursement de 50 %.
- Résiliation en deçà de 10 jours : aucun remboursement.

➤ Produits non résiliables

Les formules d'accès libre (entrée unitaire, carnet de 10 entrées) ne sont pas remboursables.

Résiliation à l'initiative de la Société

La Société a la capacité de résilier de plein droit un service ou une prestation dans les cas suivants :

- Violation des lois pénales ou de lois protégeant les droits des tiers
- Non-respect des présentes CGV, du RI, du RS ou des consignes données par le personnel,
- Défaut de paiement, 15 jours après l'envoi d'un rappel

Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations légales et réglementaires (notamment aux documents-cadres cités dans l'article 3) ou de défaut de paiement, et après une mise en demeure restée sans effet pendant 30 jours, l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans préjudice des dommages-intérêts éventuels.

Effets de la résiliation

Le Client s'engage à régler les prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Article 19 : Données personnelles et droit à l'image

Gestion des abonnements et espace client

La gestion des abonnements, des comptes utilisateurs et du suivi des services est assurée via une plateforme technique sécurisée.

À ce titre, le Client accepte que :

- ses informations personnelles soient utilisées pour la création et la gestion de son compte,
- ses abonnements, réservations et paiements soient administrés via cet outil,
- les informations nécessaires à la gestion de la relation commerciale soient traitées par ce prestataire.

Le Client est responsable de l'exactitude des informations fournies et de la confidentialité de ses identifiants.

Données personnelles

La politique de confidentialité adoptée par la Société est conforme à la législation en vigueur (RGPD, Loi Informatique et Libertés, etc). Elle est disponible sur le site internet www.fontainebloc.fr

La Société collecte et traite les données personnelles du Client conformément à la législation en vigueur (RGPD, Loi Informatique et Libertés, etc.). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition pour des motifs légitimes, qu'il peut exercer en contactant la Société (coordonnées indiquées à l'article 2).

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par la Société. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

La Société est responsable du traitement des données. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés de la Société, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, la Société s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse email figurant à l'article 2. En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Droit à l'image

Photo d'identité

La Société peut être amenée à demander une photo d'identité à l'acheteur, ou à le prendre en photo.

La photo d'identité est utilisée uniquement afin de vérifier l'identité de l'adhérent lors de son accueil et de l'utilisation des services proposés.

L'acheteur accepte et autorise par la présente cette prise de vue ainsi que son utilisation par la Société exclusivement à des fins d'identification et de gestion de l'adhésion. Aucune utilisation n'en sera faite à des fins de communication ou de publicité.

Photo en activité

Des photos peuvent être prises lors de certaines activités. La destination de ces images et le recueil du droit à l'image pour ces photos sont respectivement précisés et demandés dans les documents d'inscription aux activités concernées.

Dans le cas de prises de vues réalisées lors d'activité accessible sans inscription, la Société recueillera systématiquement l'autorisation expresse des personnes concernées.

Article 20 : Litiges et droit applicable

Droit applicable

Les présentes CGV sont régies exclusivement 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.

Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

Juridiction compétente

À défaut d'accord amiable ou de médiation, tout litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du siège social de la Société ou selon la législation applicable, sous réserve des dispositions légales d'ordre public.

Article 21 : Assurance

La Société est assurée auprès de PACIFICA, dont le siège social est situé au 8 boulevard de Vaugirard 75 015 Paris, sous la police d'assurance n° 15697812907 pour les dommages engageant sa responsabilité civile et celle de ses préposés, conformément notamment à l'article L321-1 et suivants du code du sport.

Le Client est invité à souscrire une assurance Responsabilité civile personnelle, le couvrant, ou couvrant le mineur dont il est le représentant légal, de tous dommages corporels (réparant les atteintes à l'intégrité physique) ou matériel, dont il pourrait être victime ou qu'il pourrait causer à des tiers, dans le cadre des activités auxquelles il participe avec la Société. Il lui appartient de souscrire un contrat d'assurance auprès de tout assureur de son choix, ou de vérifier auprès de son assureur actuel qu'il dispose des garanties nécessaires à ce titre, préalablement à la souscription de toute Prestation.

Article 22 : Dispositions finales

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveront toute leur force et leur portée.

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Article 23 : Acceptation du Client

Les présentes Conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire.

ANNEXES : Conditions particulières des produits et prestations

Les présentes conditions particulières décrivent le cadre de chacun des produits ou famille de produits et de chacune des prestations ou familles de prestations commercialisés par la SAS Fontainebloc.

En cas de contradiction entre les CGV et ces annexes pour les questions relatives à une typologie particulière de produits ou prestations, les présentes conditions particulières prévalent.

L'acquisition d'un produit ou la commande d'une prestation implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions particulières en plus des CGV.

En plus des CGV et des présentes conditions particulières, un règlement intérieur (ci-après « RI ») s'applique dans nos locaux. Tout visiteur, même non client, est tenu d'en prendre connaissance et de s'y conformer. Pour ce faire, le règlement intérieur est clairement affiché dans la salle.

Il en va de même pour les règles de sécurité (ci-après « RS »), qui s'imposent à tous, y compris les non-pratiquants, dans les espaces escalade (c'est-à-dire tout l'étage, et la zone du rez-de-chaussée à proximité des tapis de réception).

I Tarifs réduits

Certaines de nos prestations sont accessibles avec un tarif réduit pour certaines typologies de clients.

Pour bénéficier de tarif réduit, un justificatif pourra être demandé. Une fois le bénéficiaire référencé dans nos registres, le justificatif pourra n'être demandé qu'occasionnellement, et au moins une fois par année.

Bénéficiaires de tarif réduit	Justificatif
Les moins de 18 ans,	Pièce d'identité
Les familles (entrées unitaires uniquement),	
Les étudiants,	Carte étudiant
Les demandeurs d'emploi,	Document France Travail

Les personnes en situation de handicap,	Carte d'invalidité
Les habitants de la commune de Belval,	Document comportant l'adresse (pièce d'identité, carte grise, facture, ...)
Les licenciés de la FFME et de la FFCAM,	Licence en cours de validité

II L'escalade

II-1 Règlement et sécurité

Ces éléments sont précisés dans le RI et le RS.

II-2 Espaces de pratique

Les prestations escalade décrites ci-après donnent accès à l'ensemble des espaces grimpe de la salle.

Les prestations encadrées se dérouleront dans des secteurs choisis par l'encadrant.

Lors des périodes d'ouverture au public, certaines zones pourront être temporairement réservées pour le bon déroulement d'une séance encadrée. Cette contrainte ne saurait en aucun cas être compensée par un remboursement, même partiel, des entrées en accès libre.

Le port de chaussons d'escalade est obligatoire pour grimper. Un service de location de chaussons d'escalade est proposé.

II-3 Aptitude physique et santé

Chaque pratiquant de sport ou d'activité physique doit pouvoir évaluer ce dont il est capable, et est responsable de sa sécurité, à travers le respect des RS mais aussi par ses choix de pratique (intensité et durée d'efforts, gestion et quantité des chutes, ...)

Nos équipes font en sorte de rendre la pratique accessible à tous. Un candidat à la pratique qui aurait des craintes quant à sa capacité physique, ou qui aurait connaissance de gênes ou de freins, peut en parler avec nos équipes, afin que nous évaluions ensemble ses possibilités de pratique et les éventuelles précautions à prendre. Quoi qu'il en soit, en cas de doute, l'avis d'un médecin est préférable pour confirmer les possibilités et limites.

Pour vous aider à déterminer objectivement l'adéquation entre votre état de santé et la pratique d'une activité physique, un questionnaire de santé existe. Il est disponible en deux versions (pour les mineurs et pour les majeurs) dans l'onglet Infos pratiques de notre site internet. En fonction de vos réponses, le questionnaire peut vous orienter vers une consultation médicale pour confirmer vos possibilités. Les réponses à ce questionnaire vous sont propres, et n'ont pas à être transmises à Fontainebloc.

Cette démarche personnelle du questionnaire de santé est présumée avoir été réalisée par toute personne s'inscrivant dans une pratique régulière (école d'escalade, abonnements)

S'agissant des groupes (structures notamment), Fontainebloc ne réalise pas non plus de vérification de l'ordre de l'aptitude physique des membres, celle-ci étant du ressort de la structure.

Fontainebloc décline toute responsabilité quant à un incident ou accident qui surviendrait du fait d'un problème de santé préalable.

II-4 Les prestations

II-4-1 L'escalade en accès libre

- Les entrées à l'unité : valable pour une journée durant nos horaires d'ouverture au public, quelle que soit la durée de la séance.

Existent en tarif plein, en tarif réduit ou pour les moins de 6 ans.

Tarif réduit pour les familles venant à 3 personnes ou plus.

Pour des raisons de sécurité, la pratique des moins de 10 ans doit impérativement se faire sous la surveillance directe d'un parent ou représentant, c'est-à-dire que l'adulte devra constamment être en capacité d'intervenir pour empêcher l'enfant de monter trop haut, l'aider à redescendre si nécessaire, ou l'écarter d'une zone de danger. Cet adulte responsable aura pris connaissance du RI et du RS.

Ces entrées peuvent être :

- achetées pour utilisation immédiate. Dans ce cas elles ne sont pas matérialisées.
- achetées pour utilisation ultérieure. Dans ce cas elles prennent la forme d'un ticket, qui aura à être remis à l'agent d'accueil le jour de l'utilisation.

- Les cartes de 10 entrées : chaque entrée est valable pour une journée durant nos horaires d'ouverture au public, quelle que soit la durée de la séance.

Existent en tarif plein et en tarif réduit

L'utilisateur présente sa carte en arrivant, et une entrée est décomptée.

La validité de ces cartes n'est pas limitée dans le temps.

Ces cartes ne sont pas nominatives. Dans le cas d'une utilisation simultanée pour plusieurs personnes, autant d'entrées que de personnes sont décomptées du solde de la carte.

- L'abonnement mensuel : nominatif, il donne un accès illimité durant nos horaires d'ouverture au public.

Existe en tarif plein et en tarif réduit.

Les abonnements sont établis sur un mois glissant, c'est-à-dire de date à date.

Dès le 1er mois, les paiements sont mensualisés à date fixe, au jour de souscription initial (ou au dernier jour du mois quand la date initiale n'existe pas dans le mois en cours). Pour cela, le Client abonné autorise Fontainebloc à prélever les montants dus à la fréquence mensuelle, renseigne un mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB. Des frais de dossier sont dus à l'inscription.

La souscription à un abonnement mensualisé inclut un engagement de 3 mois, durant lesquels toute résiliation est impossible.

L'abonnement peut être prolongé aussi longtemps que souhaité. Après 6 mois consécutifs d'abonnement, un tarif préférentiel sera accordé à l'abonné, à charge à lui de signaler l'atteinte de cette durée à Fontainebloc, avantage qui lui restera acquis tant que son abonnement se poursuit. L'avantage acquis est le droit à un tarif préférentiel, pas à un montant précis, celui-ci pouvant évoluer avec la grille tarifaire de la Société. Ainsi, toute modification du montant du tarif préférentiel serait répercutée sur le coût de l'abonnement.

Un abonné peut mettre fin à son abonnement sur simple demande écrite, avec un préavis d'un mois.

Si un abonné à tarif préférentiel met fin à son abonnement, et prend par la suite un nouvel abonnement, celui-ci sera conclu sur le tarif normal.

Un abonnement peut être stoppé pour raisons médicales (un justificatif précisant en mois la durée de l'arrêt sera à fournir).

Dans ce cas, les prélèvements cessent le temps de l'arrêt puis reprennent dans les mêmes conditions.

Lors de chaque visite, l'abonné doit faire connaître sa présence en se présentant à l'accueil en arrivant.

Des avantages complémentaires pourront être proposés aux abonnés.

- L'abonnement annuel : nominatif, il donne un accès illimité durant nos horaires d'ouverture au public pour une période de 12 mois consécutifs.

Existe en tarif plein et en tarif réduit.

Cette formule est payable en une fois, et exonérée de frais de dossier.

Si un Client abonné souscrit un abonnement annuel alors qu'il bénéficie déjà d'une formule d'abonnement ininterrompue depuis au moins 6 mois, quelle qu'elle soit, il se verra appliquer le tarif préférentiel.

Des avantages complémentaires pourront être proposés aux abonnés.

II-4-2 L'escalade encadrée

Tous les encadrements sont assurés par notre personnel compétent et qualifié.

- L'école d'escalade

Organisée en groupes par classe d'âge, elle fonctionne par saison sportive, de septembre à juin. Les séances ont une fréquence hebdomadaire, sauf jours fériés et vacances scolaires. A l'exception de la saison 2026-2027 qui comptera 27 séances, une année compte 30 séances (la date de dernière séance sera précisée plusieurs semaines avant la fin de saison).

Les effectifs et la durée des séances diffèrent selon la classe d'âge, de même que le coût.

Hormis l'escalade santé qui ne fixe pas de limite d'âge, les groupes accueillent exclusivement des membres de l'âge prévu (prise en compte de l'année civile de naissance pour déterminer l'âge), y compris pour une arrivée en cours d'année.

Pour les classes d'âge disposant de plusieurs groupes différents, le changement de groupe en cours d'année pourra être envisageable. Toute demande sera étudiée en fonction des contraintes et besoins.

Si un groupe s'avérait inadapté pour un élève, malgré la concordance de l'âge, un changement vers un autre groupe pourrait être envisagé en cours d'année.

Si moins de 3 participants étaient inscrits sur l'un des groupes, le cycle complet pourrait être annulé. Le report vers un groupe de même âge serait alors proposé. Si ce report était refusé par le Client, son inscription lui serait remboursée en totalité.

Un acompte sera demandé pour réservation d'une place à l'école d'escalade plusieurs semaines avant le début de la saison sportive. Le montant de cet acompte sera déduit de la cotisation annuelle. En cas d'annulation par le Client de sa réservation, l'acompte ne pourra pas lui être remboursé.

Le paiement de l'inscription peut être effectué :

- en totalité ou fractionné en deux versements. Dans ce cas, le second versement sera réalisé par un chèque confié à Fontainebloc dès l'inscription, et qui sera encaissé à une date convenue au mois de janvier de la saison en cours.
- mensualisé et payé par prélèvements bancaires. Pour cela, le Client autorise Fontainebloc à prélever les montants dus à la fréquence mensuelle, renseigne un mandat de prélèvement SEPA et fournit un RIB. Des frais de dossier sont dus en sus de l'inscription à l'école d'escalade, et répartis sur chacune des mensualités. Les prélèvements cessent à la fin de la saison, le dernier est donc celui du mois de juin suivant l'inscription.

Une inscription en cours d'année se verra appliquée un tarif proratisé :

- Pour le paiement global, une inscription réalisée en janvier ou plus tard sera à réaliser en une seule fois.
- Pour le paiement mensualisé, le coût mensuel reste le même et n'est dû qu'à partir du mois de la première séance.

À compter de la première séance/du premier paiement, l'inscription devient ferme, définitive et non résiliable. L'inscription à l'école d'escalade vaut engagement envers le groupe, aussi une sortie en cours d'année ne pourra donner lieu ni à un remboursement partiel, ni à l'arrêt des prélèvements avant le terme prévu (juin).

Pour l'inscription de plusieurs membres d'un même foyer, une remise sera accordée sur l'inscription du plus jeune.

Pour l'année 2026-2027, une séance d'essai sera possible dans les conditions suivantes :

- La séance aura à être réservée et son coût (5 €) payé lors de la réservation ou au plus tard avant le début de la séance
- La séance aura lieu aux jours et horaires habituels du groupe concerné, et sera considérée comme une séance bonus. Ainsi, elle ne compte pas dans les 27 séances de la saison et est offerte aux élèves déjà inscrits pour l'année.
- À l'issue de la séance d'essai, le candidat pourra choisir de s'inscrire à l'école d'escalade pour la saison en cours, au tarif normal.
- Fontainebloc se réserve le droit d'annuler une séance d'essai si le groupe concerné était complet avant la date d'essai.

- Accès complémentaire illimité

Les membres de l'école d'escalade ont la possibilité de souscrire, en sus de leur inscription, l'option accès complémentaire illimité. Cette option donne libre accès aux espaces d'escalade durant les horaires d'ouverture tout au long de la saison sportive (du 1^{er} septembre au 30 juin) au cours de laquelle ils sont membres de l'école d'escalade.

Pour l'inscription de plusieurs membres d'un même foyer, une remise sera accordée sur l'inscription du plus jeune.

Pour les mineurs entre 14 et 18 ans, la première séance devra avoir lieu en présence d'un responsable. Une fois le RI et le RS compris par l'enfant et son responsable, celui-ci pourra signer une autorisation parentale permettant à l'enfant de pratiquer en autonomie, dans le respect des règlements cités avant.

Pour les enfants de moins de 14 ans, l'accès libre est conditionné à la présence d'un parent ou représentant légal dans la salle, lequel aura pris connaissance du RI et du RS et veillera à leur respect, par l'enfant comme par lui-même.

Pour les moins de 10 ans, l'accès libre devra se faire sous la surveillance directe d'un parent ou représentant, c'est-à-dire que l'adulte devra constamment être en capacité d'intervenir (empêcher l'enfant de courir ou de monter trop haut, l'aider à redescendre si nécessaire, l'écarter d'une zone de danger, ...). Cet adulte responsable aura pris connaissance du RI et du RS et veillera à leur respect, par l'enfant comme par lui-même.

- Sortie de fin d'année

Une sortie de fin d'année pourra être proposée aux membres de l'école d'escalade. Elle se fera en site naturel. Cette sortie ne comptant pas dans les séances de l'année, elle est facultative et sera facturée en plus aux participants, mais à tarif préférentiel. Fontainebloc fournira le matériel de sécurité et assurera l'encadrement, charge aux participants de se rendre sur les lieux de la pratique.

- Les cycles courts

Fontainebloc pourra proposer des cycles courts, c'est-à-dire des séquences de quelques séances avec une vocation précise :

- Stage découverte
- Stage perfectionnement
- Cycle initiation adultes,
- Cycle éveil psychomoteur pour les enfants en bas âge. La tranche d'âge concernée sera précisée pour chaque nouveau cycle. Les séances se dérouleront obligatoirement avec la présence active d'un parent ou représentant légal.

D'autres thématiques pourront être proposés dans les mêmes conditions

Le paiement devra se faire en une seule fois.

À compter du paiement, l'inscription devient ferme, définitive et non résiliable. L'inscription dans l'un de ces cycles valant engagement, aucune demande de remboursement ne pourra être étudiée, y compris si le participant a manqué plusieurs séances ou décidait de cesser sa participation.

- Accès complémentaire illimité

Les participants au cycle initiation adultes ont la possibilité de souscrire, en sus de leur inscription, à l'option accès complémentaire illimité. Cette option donne libre accès aux espaces d'escalade durant les horaires d'ouverture tout au long du cycle, et compte comme un premier mois d'abonnement dans le déclenchement des avantages fidélité.

- Les anniversaires

La formule anniversaire inclut :

- 1 heure d'animation escalade encadrée
- 1 heure de « goûter » dans un de nos espaces conviviaux

Pour des enfants entre 4 et 6 ans, le groupe pourra être composé au maximum de 8 enfants. Cette jauge s'applique dès lors qu'un seul des enfants a moins de 6 ans.

Pour les enfants de 6 ans et plus, le groupe pourra être composé au maximum de 10 enfants.

Le tarif est proportionnel au nombre d'enfants. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour un effectif inférieur à 6 enfants.

Les enfants participeront à l'animation dans la tenue qu'ils porteront. Si celle-ci s'avérait incompatible avec la sécurité, Fontainebloc sera contraint de les écarter de tout ou partie du temps d'animation.

Un adulte responsable au moins devra être présent sur les lieux et rester avec les enfants lors du temps de goûter.

En amont, Fontainebloc fournira un modèle de carte d'invitation.

Sur place, des verres, assiettes et boissons (sirop et eau) seront à disposition.

Bibliothèque et ludothèque seront accessibles au groupe, les ouvrages ou jeux empruntés auront à être utilisés dans l'espace mis à disposition, et rangés ensuite.

L'heure de goûter écoulée, le groupe devra libérer l'espace qui lui a été réservé.

➤ **Actions avec des structures et établissements**

Structures et établissements peuvent confier à Fontainebloc des prestations ponctuelles, récurrentes ou régulières. Celles-ci pourront être encadrées ou non, et se dérouler lors des temps d'ouverture au public ou lors de créneaux dédiés.

Tout projet fera l'objet d'un devis, à valider par la structure avant réalisation.

Le coût dépendra principalement des critères suivants : durée de séance, encadrement ou accès libre, créneau dédié ou non. De plus, un tarif dégressif sera appliqué en fonction du nombre total de séances demandées (valable pour un même groupe dans la durée ou pour plusieurs groupes sur la même période)

Selon la durée de l'action, le paiement pourra se faire :

- Dès l'action réalisée, dans le cas d'une action ponctuelle ou courte
- Par une suite de paiements partiels, mensuellement, correspondant aux séances réalisées, dans le cas d'une action d'une durée supérieure à un mois.

Une fois le devis validé, même en cas d'annulation du projet, Fontainebloc se réserve le droit de demander le règlement de tout ou partie de la somme y figurant.

Les tarifs étant dégressifs en fonction du volume de séances, si celui-ci s'avérait inférieur à celui pris en compte lors de l'établissement du devis, le coût total serait révisé, au plus tard lors de la dernière facture.

Dans le cas de séances hors ouverture au public, il pourra être possible de déroger à la règle d'obligation du port de chaussons d'escalade. Ce point sera à préciser en amont lors de la construction du cycle ou de la séance. Si cette dérogation est accordée à une structure, celle-ci veillera à ce que les chaussures de ces participants soient propres et sèches avant chaque séance. Dans le cas contraire, le port de chaussons redeviendrait obligatoire.

➤ **Les événements sur-mesure**

Pour tout événement sortant du cadre des prestations présentées ici, le demandeur contactera Fontainebloc pour étude et co-construction du projet et du format. Ces échanges feront l'objet d'un devis détaillé, qui aura à être signé par le demandeur avant la réalisation de la prestation.

Une fois le devis signé, même en cas d'annulation du projet, Fontainebloc se réserve le droit de demander le règlement de tout ou partie de la somme y figurant.

II-5 Résiliation

II-5-1 Résiliation à l'initiative de Fontainebloc

Fontainebloc a la capacité de résilier de plein droit un service ou une prestation dans les cas suivants :

- Violation des lois pénales ou de lois protégeant les droits des tiers
- Non-respect des présentes CGV, du RI, du RS ou des consignes données par le personnel,
- Défaut de paiement, 15 jours après l'envoi d'un rappel

II-5-2 Résiliation à l'initiative de l'acheteur

- Les formules d'accès libre (entrée unitaire, carnet de 10 entrées) ne sont pas remboursables.
- Tout mois d'abonnement commencé est dû en totalité. Les 3 premiers mois sont toujours dus en totalité et non remboursables, même en cas de résiliation précoce. La résiliation d'un abonnement devra se faire avec un préavis d'un mois et à date anniversaire du contrat, sur simple demande écrite. (ou sur l'espace client)
- Les prestations souscrites pour une durée précise (école d'escalade, cycles courts) ne peuvent pas être résiliées avant leur terme. Dans le cas du paiement mensuel de l'inscription à l'école d'escalade, les sommes non encore payées restent dues, et les prélèvements se poursuivent jusqu'au terme prévu. Un remboursement partiel ne pourra être demandé que dans le cas de la survenue d'une incapacité d'exercer toute activité sportive, justifiée par un certificat médical.
- Dans le cas de séances répétées ou de cycles, une séance annulée moins de 48 heures avant son déroulement sera facturée
- Les prestations prévues pour un moment précis (anniversaire, événement sur-mesure) peuvent être résiliées. Le délai de prévenance influera sur le remboursement partiel de l'acompte (remboursement total si résiliation à plus de 30 jours, remboursement de moitié si résiliation entre 10 et 29 jours, pas de remboursement en deçà de 10 jours). Si un travail préparatoire a été engagé par Fontainebloc avant la résiliation, celui-ci pourra être facturé.

II-5-3 Suspension de service

Les prestations conclues dans la durée pourront être suspendues sans pénalité si la salle devait fermer temporairement (pour des travaux par exemple)

De même, un abonnement pourrait être suspendu un ou plusieurs mois pour raisons médicales.

III La location de chaussons d'escalade

Comme précisé plus haut, le port de chaussons d'escalade est obligatoire pour évoluer sur la structure escalade.

Le magasin dispose de chaussons à louer dans un large éventail de pointures

La dispense de port de chaussons est possible dans de rares cas :

- Plus de disponibilité à la location dans la pointure du demandeur

– Accord avec la structure ou l'établissement gérant un groupe venant en dehors des horaires d'ouverture au public
Le tarif de location est affiché dans la salle et sur le site internet. Certaines prestations incluent la location (anniversaire, team building).
Les chaussons sont à rendre en fin de séance. Ils sont alors traités par nos équipes avant d'être à nouveau proposés à la location.

IV Le bistrot culturel

La carte et les tarifs sont affichés sur place et disponibles sur notre site internet.

La carte évolue au fil des saisons. La version « à jour » figure sur place et sur le site internet.

Malgré le soin apporté au réapprovisionnement en boissons et denrées alimentaires, la disponibilité d'un plat ou d'une boisson figurant à la carte ne peut être garantie.

Les tarifs s'entendent toutes taxes comprises.

Une commande passée est due, sauf à être annulée avant que l'agent ait commencé à la préparer.

Si les commandes peuvent être servies à table, leur réception au bar est privilégiée.

Les allergènes courants présents dans les produits sont signalés. Cela ne dispense pas le client allergique de vérifier auprès de nos agents l'innocuité des composants du plat qui lui est servi.