

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, DE PARTICIPATION ET DE FONCTIONNEMENT

ANCRAJ®

Exploité par NEXOM STUDIO

Version 2.0 – 2026

CHAPITRE 1 — PRÉAMBULE

1.1 Présentation d'ANCRAJ

ANCRAJ est une enseigne exploitée par la société **NEXOM STUDIO**, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saintes, dont le siège social est situé au :

**88 Cours Lemercier
17100 SAINTES**

(ci-après dénommée « **ANCRAJ** »).

ANCRAJ est un centre dédié au mouvement, à la récupération, à la prévention, au bien-être et à l'accompagnement personnalisé.

Son activité repose sur une approche globale visant à accompagner chaque personne dans son parcours de santé, de pratique physique ou de performance, dans le respect des compétences de chacun des intervenants.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées directement ou indirectement par ANCRAJ.

1.2 La philosophie d'ANCRAJ

ANCRAJ est né de la volonté de proposer un lieu réunissant différents outils complémentaires favorisant le mouvement, la récupération, la prévention et l'accompagnement individualisé.

L'objectif d'ANCRAJ est d'offrir un environnement permettant à chacun :

- de développer ses capacités physiques ;
- de retrouver confiance dans le mouvement ;
- d'améliorer sa récupération ;
- d'optimiser sa pratique sportive ;
- d'entretenir sa condition physique ;
- de favoriser son bien-être ;
- d'être accompagné dans une démarche durable de santé.

Les prestations proposées ne poursuivent pas une obligation de résultat mais une obligation de moyens, fondée sur les connaissances scientifiques disponibles, les compétences des intervenants et l'implication du Client.

1.3 Valeurs d'ANCRAJ

Les activités développées par ANCRAJ reposent sur cinq valeurs fondamentales :

Bienveillance

Chaque Client est accueilli avec respect, sans distinction d'âge, de niveau, d'état de santé ou d'objectif personnel.

Personnalisation

Chaque accompagnement est adapté autant que possible aux besoins, objectifs et capacités déclarés par le Client.

Sécurité

La sécurité physique des Clients constitue une priorité permanente.

ANCRAJ se réserve le droit de refuser ou d'interrompre toute prestation lorsque les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Professionalisme

Les prestations sont réalisées par des professionnels disposant des qualifications, compétences ou formations adaptées à leur domaine d'intervention.

Respect

Le respect des autres Clients, des équipes, des locaux, du matériel et des règles de fonctionnement constitue une condition essentielle d'accès aux prestations.

1.4 Objet des présentes Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales de Vente, de Participation et de Fonctionnement (ci-après les « CGV ») définissent les droits et obligations respectifs :

- d'ANCRAJ ;
- des Clients ;
- des Membres ;
- des titulaires d'abonnements ;
- des bénéficiaires de cartes de séances ;
- des participants aux différentes prestations.

Elles encadrent notamment :

- les modalités de réservation ;
- les modalités de paiement ;
- les conditions d'utilisation des prestations ;
- les règles de sécurité ;
- les responsabilités respectives des parties ;
- les conditions de fonctionnement du centre.

Toute réservation, tout achat ou toute participation implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

1.5 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les prestations proposées par ANCRAJ, notamment :

- Cryothérapie Corps Entier ;
- Pilates Reformer collectif ;
- Pilates Reformer individuel ;
- accompagnements personnalisés ;
- accompagnements sport-santé ;
- coaching individuel ;
- bilans fonctionnels ;
- bilans de mobilité ;
- bilans de force ;
- analyses biomécaniques ;
- analyses de course ;
- évaluations physiques ;
- interventions en entreprise ;
- interventions auprès des clubs sportifs ;
- interventions à domicile ;

- stages ;
- ateliers ;
- conférences ;
- événements ;
- cartes cadeaux ;
- abonnements ;
- Club ANCRAJ ;
- prestations réalisées au sein du centre ou hors les murs.

Elles s'appliquent également à toute prestation future proposée par ANCRAJ, sauf conditions particulières spécifiques.

1.6 Nature des prestations proposées

Les prestations proposées par ANCRAJ relèvent selon les cas :

- de l'activité physique ;
- du bien-être ;
- de la prévention ;
- de la récupération ;
- de l'accompagnement personnalisé ;
- du coaching ;
- de l'éducation à la santé ;
- de l'optimisation de la performance.

Sauf indication expresse contraire réalisée par un professionnel légalement habilité dans le cadre de ses compétences propres, aucune prestation proposée par ANCRAJ ne constitue :

- un acte médical ;
- un diagnostic médical ;
- un traitement médical ;
- une consultation médicale ;
- un acte de masso-kinésithérapie ;
- une prescription médicale.

Lorsque la situation du Client le nécessite, les intervenants pourront recommander la consultation d'un médecin ou d'un autre professionnel de santé compétent.

1.7 Exploitation

L'ensemble des prestations est exploité sous l'enseigne **ANCRAJ** par la société **NEXOM STUDIO**.

Certaines prestations peuvent être réalisées :

- dans les locaux d'ANCRAJ ;
- chez le Client ;
- au sein d'une entreprise ;
- dans un club sportif ;
- lors d'un événement sportif ;
- dans tout autre lieu compatible avec les conditions de sécurité requises.

Les présentes Conditions Générales demeurent applicables quel que soit le lieu d'exécution de la prestation, sauf dispositions particulières expressément prévues.

CHAPITRE 2 — DÉFINITIONS

2.1 Objet

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, de Participation et de Fonctionnement, les termes ci-dessous auront la signification suivante.

Les définitions s'appliquent au singulier comme au pluriel.

2.2 ANCRAJ

Désigne l'enseigne commerciale exploitée par la société **NEXOM STUDIO**, proposant des prestations de prévention, de récupération, d'activité physique, de bien-être, de coaching, d'accompagnement personnalisé et de développement de la condition physique.

2.3 NEXOM STUDIO

Désigne la société exploitant l'ensemble des prestations proposées sous l'enseigne ANCRAJ.

Elle est seule responsable de la commercialisation des prestations, de la gestion administrative, des abonnements et de l'application des présentes Conditions Générales.

2.4 Client

Toute personne physique ou morale réservant, achetant ou bénéficiant d'une prestation proposée par ANCRAJ.

Le Client peut être :

- un particulier ;
 - une entreprise ;
 - une association ;
 - un club sportif ;
 - une collectivité ;
 - toute autre personne morale.
-

2.5 Membre

Toute personne disposant d'un abonnement actif au Club ANCRAJ ou bénéficiant d'un statut particulier reconnu par ANCRAJ.

2.6 Membre Fondateur

Client ayant souscrit l'offre « Membre Fondateur » pendant la période de lancement définie par ANCRAJ.

Ce statut ouvre droit aux avantages prévus dans les présentes Conditions Générales ainsi que dans les conditions particulières de l'offre.

2.7 Compte Client

Espace personnel créé lors de l'inscription.

Le Compte Client permet notamment :

- réserver des prestations ;
 - acheter des cartes ;
 - souscrire un abonnement ;
 - consulter ses réservations ;
 - effectuer des paiements ;
 - recevoir les communications nécessaires à l'exécution du contrat.
-

2.8 Prestations

Ensemble des services proposés par ANCRAJ, comprenant notamment :

- Cryothérapie Corps Entier ;
- Pilates Reformer collectif ;
- Pilates Reformer individuel ;
- accompagnements personnalisés ;
- coaching santé ;
- coaching sportif ;
- bilans fonctionnels ;
- analyses de mobilité ;
- analyses de force ;
- analyses biomécaniques ;
- analyses de course ;
- tests physiques ;
- ateliers ;
- événements ;
- interventions extérieures.

Cette liste est susceptible d'évoluer.

2.9 Séance

Toute prestation réalisée selon une durée déterminée.

Une séance peut être :

- individuelle ;
 - collective ;
 - au centre ;
 - à domicile ;
 - en entreprise ;
 - en club sportif ;
 - sur tout autre lieu convenu.
-

2.10 Carte de séances

Produit permettant au Client de bénéficier d'un nombre déterminé de crédits utilisables pendant une durée de validité définie.

Les cartes peuvent être :

- Solo ;
- Duo ;

- Famille ;
 - Entreprise.
-

2.11 Carte Famille

Carte de séances permettant, lorsque cette option est expressément prévue lors de l'achat, l'utilisation des crédits par plusieurs membres d'une même famille.

Chaque bénéficiaire doit :

- disposer d'un Compte Client personnel ;
- avoir accepté les présentes Conditions Générales ;
- avoir complété les questionnaires de santé applicables ;
- remplir les conditions d'accès propres à chaque prestation.

Le titulaire demeure responsable du respect des présentes Conditions Générales par les utilisateurs autorisés.

2.12 Abonnement

Contrat donnant accès à une ou plusieurs prestations selon une périodicité et des conditions définies lors de la souscription.

2.13 Crédit

Unité de consommation utilisée pour réserver une prestation.

Le nombre de crédits nécessaires varie selon le type de prestation.

2.14 Club ANCRAJ

Programme d'adhésion donnant accès à des avantages spécifiques définis par ANCRAJ.

Ces avantages peuvent évoluer à tout moment sans modifier la nature principale du contrat.

2.15 Cryothérapie Corps Entier

Exposition du corps à un environnement extrêmement froid pendant une durée limitée, réalisée conformément aux protocoles de sécurité définis par ANCRAJ.

Cette prestation relève d'une démarche de récupération, de bien-être ou d'accompagnement et ne constitue ni un acte médical ni un traitement thérapeutique.

2.16 Pilates Reformer

Activité physique utilisant un appareil spécifique appelé « Reformer ».

Les séances peuvent être :

- collectives ;
 - individuelles ;
 - débutant ;
 - intermédiaire ;
 - avancé.
-

2.17 Accompagnement personnalisé

Prestation individualisée pouvant être réalisée :

- au centre ANCRAJ ;
- à domicile ;
- en entreprise ;
- en club sportif ;
- lors d'événements ;
- sur tout autre lieu convenu entre les parties.

L'accompagnement peut intégrer notamment :

- coaching santé ;
 - préparation physique ;
 - réathlétisation ;
 - accompagnement sport-santé ;
 - conseils d'exercices ;
 - suivi des objectifs.
-

2.18 Bilan

Évaluation réalisée par un intervenant afin d'apprécier certains paramètres fonctionnels, physiques ou biomécaniques.

Les bilans peuvent notamment porter sur :

- la mobilité ;
- la force ;
- l'équilibre ;
- la posture ;
- les capacités physiques ;
- la course ;
- la performance.

Ils ne constituent pas un diagnostic médical.

2.19 Intervenant

Toute personne habilitée par ANCRAJ à réaliser une prestation.

Il peut s'agir :

- d'un salarié ;
- d'un dirigeant ;
- d'un travailleur indépendant ;
- d'un professionnel partenaire.

Chaque intervenant agit dans le respect de son champ de compétence.

2.20 Mindbody

Plateforme de réservation et de gestion utilisée par ANCRAJ.

Les fonctionnalités disponibles dépendent des options activées par ANCRAJ.

CHAPITRE 3 — PRÉSENTATION DES PRESTATIONS

Article 3.1 – Principes généraux

ANCRAJ propose des prestations destinées à accompagner les personnes dans leur pratique d'une activité physique, leur récupération, leur bien-être, leur prévention et le développement de leurs capacités fonctionnelles.

Les prestations sont réalisées au sein du centre ANCRAJ ou, selon leur nature, à domicile, en entreprise, dans un club sportif ou dans tout autre lieu convenu entre les parties.

Les prestations sont proposées aux particuliers, entreprises, associations, clubs sportifs, collectivités et à toute personne morale souhaitant bénéficier de l'expertise d'ANCRAJ.

Les prestations proposées peuvent évoluer au fil du développement d'ANCRAJ. L'ajout ou la suppression d'une prestation n'emporte pas modification des présentes Conditions Générales, sauf disposition particulière.

Article 3.2 – Pilates Reformer collectif

ANCRAJ propose des séances collectives de Pilates Reformer encadrées par un intervenant qualifié.

Les séances ont notamment pour objectifs :

- améliorer la mobilité ;
- développer la force fonctionnelle ;
- améliorer la posture ;
- renforcer le gainage ;
- améliorer l'équilibre ;
- développer la coordination ;
- favoriser le contrôle moteur ;
- améliorer la souplesse ;
- entretenir la condition physique.

Les séances sont organisées par niveau, objectif ou thématique.

Le nombre maximal de participants est fixé par ANCRAJ selon les capacités de la salle et les exigences de sécurité.

Les contenus pédagogiques peuvent être adaptés à chaque séance.

Article 3.3 – Pilates Reformer individuel

ANCRAJ propose des séances individuelles d'une durée indicative de **45 minutes**.

Ces séances permettent notamment :

- une prise en charge individualisée ;
- un accompagnement personnalisé ;
- un apprentissage technique ;
- une progression adaptée ;

- un travail ciblé selon les objectifs du Client.

Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réservation.

Les durées indiquées comprennent le temps d'installation, les explications éventuelles et la séance.

Article 3.4 – Cryothérapie Corps Entier

ANCRAJ propose des séances de Cryothérapie Corps Entier réalisées à l'aide d'un équipement professionnel répondant aux exigences réglementaires applicables.

Les séances consistent en une exposition contrôlée du corps à un environnement extrêmement froid pendant une durée limitée.

Les objectifs peuvent notamment être :

- favoriser la récupération ;
- améliorer le confort après un effort physique ;
- accompagner certaines pratiques sportives ;
- contribuer au bien-être général ;
- procurer une sensation de récupération.

La durée des séances est déterminée par les protocoles de sécurité d'ANCRAJ.

Chaque séance est précédée des vérifications nécessaires permettant d'apprécier l'absence de contre-indications apparentes.

ANCRAJ se réserve le droit de refuser l'accès à une séance lorsque les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Article 3.5 – Accompagnement personnalisé

ANCRAJ propose des accompagnements individualisés adaptés aux objectifs du Client.

Ces accompagnements peuvent être réalisés :

- au sein du centre ;
- à domicile ;
- en entreprise ;
- dans un club sportif ;
- sur un terrain de sport ;
- en extérieur ;
- lors d'événements.

Selon les besoins, ils peuvent comprendre notamment :

- définition des objectifs ;
- suivi individualisé ;
- conseils d'exercices ;
- développement des capacités physiques ;
- accompagnement sport-santé ;
- prévention des blessures ;
- reprise progressive d'activité physique ;
- optimisation de la performance.

Chaque accompagnement fait l'objet d'un contenu personnalisé défini avec le Client.

Article 3.6 – Bilans et évaluations

ANCRAJ réalise différents bilans permettant d'évaluer certains paramètres physiques ou fonctionnels.

Selon les prestations proposées, ces évaluations peuvent comprendre notamment :

- bilan de mobilité ;
- bilan de force ;
- analyse de stabilité ;
- tests d'équilibre ;
- évaluation des amplitudes articulaires ;
- tests fonctionnels ;
- analyse biomécanique ;
- analyse de la course ;
- analyse de la foulée ;
- évaluation de la condition physique.

Les outils utilisés peuvent être numériques, instrumentés ou réalisés à l'aide d'équipements spécialisés.

Les résultats constituent des éléments d'observation et d'accompagnement. Ils ne remplacent pas un diagnostic médical.

Article 3.7 – Ateliers collectifs

ANCRAJ peut organiser :

- ateliers de mobilité ;
- ateliers de prévention ;
- ateliers sport-santé ;

- conférences ;
- journées découvertes ;
- événements sportifs ;
- formations ;
- actions de sensibilisation.

Les modalités d'organisation sont précisées lors de l'inscription.

Article 3.8 – Prestations en entreprise

ANCRAJ intervient auprès des entreprises dans le cadre notamment :

- de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ;
- de la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) ;
- de l'activité physique en entreprise ;
- du bien-être des collaborateurs ;
- de conférences ;
- d'ateliers pratiques ;
- de bilans individuels ou collectifs.

Les prestations peuvent faire l'objet de conventions particulières.

Article 3.9 – Prestations auprès des clubs sportifs

ANCRAJ peut intervenir auprès :

- des clubs sportifs ;
- des associations ;
- des fédérations ;
- des centres de formation ;
- des équipes professionnelles ou amateurs.

Les prestations peuvent comprendre notamment :

- récupération ;
- préparation physique ;
- bilans ;
- évaluations ;
- ateliers ;
- conférences ;
- accompagnement des sportifs.

Les modalités sont définies dans une convention spécifique lorsque cela est nécessaire.

Article 3.10 – Prestations à domicile

Certaines prestations peuvent être réalisées au domicile du Client.

Le Client s'engage à mettre à disposition un environnement compatible avec les exigences de sécurité.

En cas de danger manifeste ou de conditions matérielles insuffisantes, l'intervenant peut refuser ou interrompre la prestation.

Des frais de déplacement peuvent être appliqués selon le lieu d'intervention.

Article 3.11 – Prestations lors d'événements

ANCRAJ peut assurer des interventions lors de :

- compétitions ;
- salons ;
- événements d'entreprise ;
- journées sportives ;
- manifestations associatives ;
- événements promotionnels.

Les modalités d'organisation sont définies par contrat ou devis.

Article 3.12 – Cartes cadeaux

ANCRAJ propose des cartes cadeaux permettant d'offrir une ou plusieurs prestations.

Les conditions de validité, d'utilisation et d'expiration sont précisées au moment de l'achat.

Les cartes cadeaux ne sont pas remboursables, sauf disposition légale contraire.

Article 3.13 – Évolution des prestations

Afin de répondre à l'évolution des besoins de ses Clients, ANCRAJ pourra créer, modifier, supprimer ou adapter tout ou partie de ses prestations.

Ces évolutions n'entraînent pas la nullité des présentes Conditions Générales.

CHAPITRE 4 — CONDITIONS D'ACCÈS AUX PRESTATIONS

Article 4.1 – Principes généraux

Les prestations proposées par ANCRAJ sont accessibles à toute personne remplissant les conditions d'accès définies par les présentes Conditions Générales.

Chaque Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et sincères lors de son inscription, de la création de son compte et avant toute participation à une prestation.

L'accès à certaines prestations peut être soumis à des conditions particulières liées notamment à l'âge, à l'état de santé, au niveau de pratique ou aux impératifs de sécurité.

ANCRAJ se réserve le droit de demander toute information complémentaire nécessaire à la bonne exécution des prestations.

Article 4.2 – Aptitude à participer

En réservant une prestation, le Client déclare :

- être en capacité d'y participer ;
- ne pas avoir connaissance d'une contre-indication incompatible avec la prestation réservée ;
- avoir pris connaissance des recommandations communiquées par ANCRAJ ;
- s'engager à respecter les consignes de sécurité.

Le Client demeure responsable des informations qu'il communique.

Article 4.3 – Questionnaire de santé

Selon la nature de la prestation, ANCRAJ pourra demander au Client de compléter un ou plusieurs questionnaires portant notamment sur :

- son état de santé déclaré ;
- ses antécédents médicaux déclarés ;
- ses traitements en cours déclarés ;
- ses éventuelles contre-indications ;
- ses objectifs.

Ces questionnaires permettent d'apprécier l'adéquation de la prestation envisagée.

Ils ne constituent ni un diagnostic médical ni un examen de santé.

Toute fausse déclaration ou omission volontaire engage la responsabilité du Client.

Article 4.4 – Certificat médical

ANCRAJ peut, lorsqu'il l'estime nécessaire pour des raisons de sécurité ou au regard des informations communiquées par le Client, demander la production d'un certificat médical ou de tout autre document attestant de l'absence de contre-indication à la pratique concernée.

En l'absence de ce document, ANCRAJ pourra refuser temporairement l'accès à la prestation sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

Article 4.5 – Mineurs

Les prestations proposées par ANCRAJ peuvent être accessibles aux mineurs selon les conditions suivantes :

- les mineurs doivent être inscrits par leur représentant légal ;
- le représentant légal accepte les présentes Conditions Générales au nom du mineur ;
- les autorisations nécessaires sont fournies avant la première séance ;
- un questionnaire de santé ou tout document complémentaire pourra être demandé selon la prestation.

ANCRAJ se réserve le droit de fixer un âge minimum pour certaines activités.

Lorsque la présence d'un adulte est exigée, celle-ci sera précisée au moment de la réservation.

Article 4.6 – Contre-indications

Certaines prestations peuvent présenter des contre-indications absolues ou relatives.

Le Client s'engage à signaler toute situation susceptible d'affecter sa participation, notamment :

- grossesse ;
- intervention chirurgicale récente ;
- maladie aiguë ;
- traumatisme récent ;
- malaise récent ;
- pathologie connue pouvant constituer une contre-indication à la prestation concernée.

Les contre-indications propres à chaque prestation figurent, le cas échéant, dans les annexes des présentes Conditions Générales.

Article 4.7 – Cryothérapie Corps Entier

L'accès à une séance de Cryothérapie Corps Entier est soumis au respect des protocoles de sécurité d'ANCRAJ.

Avant chaque séance, le Client pourra être invité à :

- répondre à un questionnaire de santé ;
- confirmer l'absence de contre-indication connue ;
- signaler tout changement de son état de santé depuis la séance précédente.

ANCRAJ pourra refuser l'accès à la séance si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Article 4.8 – Pilates Reformer

Le Client s'engage à informer l'intervenant de toute douleur, limitation fonctionnelle ou difficulté susceptible d'avoir une incidence sur la pratique.

L'intervenant pourra adapter les exercices proposés ou inviter le Client à interrompre sa participation si cela apparaît nécessaire.

Article 4.9 – Comportement attendu

Le Client s'engage à adopter un comportement respectueux envers :

- les autres Clients ;
- les intervenants ;
- le personnel administratif ;

- les locaux ;
- les équipements ;
- le matériel mis à disposition.

Tout comportement :

- violent ;
- agressif ;
- discriminatoire ;
- insultant ;
- dangereux ;
- manifestement inadapté ;

pourra entraîner l'exclusion immédiate de la prestation.

Article 4.10 – Respect des consignes

Le Client s'engage à respecter l'ensemble :

- des consignes orales ;
- des consignes écrites ;
- des protocoles de sécurité ;
- du règlement intérieur.

Le refus répété d'appliquer les consignes pourra entraîner la suspension ou la résiliation du contrat.

Article 4.11 – Refus d'accès

ANCRAJ pourra refuser l'accès à une prestation notamment lorsque :

- les informations demandées n'ont pas été fournies ;
- le questionnaire de santé n'est pas complété ;
- une contre-indication apparaît ;
- les conditions de sécurité ne sont pas réunies ;
- le Client présente un comportement inadapté ;
- le Client est sous l'emprise manifeste de l'alcool ou de substances altérant son comportement ;
- les conditions matérielles ne permettent pas la réalisation de la prestation dans de bonnes conditions.

Ce refus est motivé par la recherche de la sécurité des personnes et ne constitue pas une discrimination.

Article 4.12 – Suspension temporaire

Lorsqu'une situation particulière le justifie (maladie, blessure, grossesse, intervention chirurgicale, événement exceptionnel ou autre motif légitime), ANCRAJ pourra proposer une suspension temporaire d'un abonnement ou d'une carte de séances, selon les modalités prévues au chapitre relatif aux abonnements.

La suspension n'est pas automatique et doit faire l'objet d'une demande accompagnée, le cas échéant, des justificatifs nécessaires.

Article 4.13 – Protection de la santé des Clients

Dans l'intérêt de la sécurité collective, ANCRAJ peut demander à toute personne présentant des signes manifestes d'une affection contagieuse ou d'un état de santé incompatible avec la prestation de reporter sa séance.

Cette mesure est prise dans un objectif de prévention et de protection des autres Clients ainsi que du personnel.

CHAPITRE 5 — INSCRIPTION, CRÉATION DU COMPTE CLIENT ET ESPACE PERSONNEL

Article 5.1 – Inscription préalable

Toute personne souhaitant bénéficier d'une prestation proposée par ANCRAJ doit, préalablement à sa première réservation, procéder à son inscription selon les modalités définies par ANCRAJ.

L'inscription peut être réalisée :

- directement au sein du centre ANCRAJ ;
- via le site internet officiel ;
- via la plateforme de réservation utilisée par ANCRAJ (notamment Mindbody ou toute plateforme qui lui serait substituée) ;
- lors d'un événement organisé par ANCRAJ ;

- par tout autre moyen expressément autorisé par ANCRAJ.

L'inscription est gratuite. Seules les prestations réservées sont facturées selon les tarifs en vigueur.

Article 5.2 – Création du Compte Client

La création d'un Compte Client est obligatoire pour accéder aux prestations nécessitant une réservation.

Le Compte Client permet notamment :

- de réserver des prestations ;
- d'acheter des cartes de séances ou des abonnements ;
- de consulter son historique de réservations ;
- de gérer ses crédits et abonnements ;
- d'accéder aux documents nécessaires à la pratique ;
- de recevoir les informations relatives aux prestations.

Le Compte Client est personnel, nominatif et incessible.

Article 5.3 – Informations communiquées

Lors de son inscription, le Client s'engage à communiquer des informations exactes, complètes et à jour.

Ces informations peuvent notamment comprendre :

- nom et prénom ;
- date de naissance ;
- adresse postale ;
- adresse électronique ;
- numéro de téléphone ;
- personne à prévenir en cas d'urgence (facultatif mais recommandé) ;
- informations nécessaires à la sécurité des prestations.

Le Client s'engage à signaler sans délai toute modification de ces informations.

Article 5.4 – Vérification des informations

ANCRAJ se réserve le droit de demander toute pièce justificative permettant de vérifier l'identité du Client lorsque cela apparaît nécessaire.

En cas de fausse identité, d'usurpation ou de fraude, ANCRAJ pourra suspendre ou supprimer le Compte Client sans préjudice des actions pouvant être engagées.

Article 5.5 – Confidentialité des identifiants

Le Client est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion.

Il s'engage à :

- ne pas communiquer ses codes d'accès à un tiers ;
- utiliser un mot de passe suffisamment sécurisé ;
- informer immédiatement ANCRAJ de toute utilisation frauduleuse de son compte.

Toute réservation effectuée depuis le Compte Client est réputée réalisée par son titulaire, sauf preuve contraire.

Article 5.6 – Compte personnel

Chaque personne participant à une prestation doit disposer de son propre Compte Client.

Cette règle s'applique également :

- aux membres d'une Carte Famille ;
- aux titulaires d'une Carte Duo ;
- aux bénéficiaires d'une Carte Entreprise ;
- aux mineurs.

Cette disposition permet d'assurer :

- la sécurité des prestations ;
- la traçabilité des réservations ;
- la gestion des questionnaires de santé ;
- la personnalisation des accompagnements.

Article 5.7 – Compte des mineurs

Pour les Clients mineurs, le Compte Client est créé sous la responsabilité du représentant légal.

Le représentant légal garantit :

- l'exactitude des informations transmises ;
- l'autorisation de participer aux prestations ;
- le respect des présentes Conditions Générales.

Il demeure responsable des réservations réalisées pour le compte du mineur.

Article 5.8 – Utilisation de la plateforme de réservation

Les réservations sont principalement réalisées via la plateforme de réservation utilisée par ANCRAJ.

Le Client reconnaît que cette plateforme peut faire l'objet :

- de mises à jour ;
- d'opérations de maintenance ;
- d'évolutions techniques ;
- d'interruptions temporaires indépendantes de la volonté d'ANCRAJ.

ANCRAJ ne pourra être tenu responsable des indisponibilités temporaires imputables à cette plateforme ou à des services tiers.

Article 5.9 – Communications électroniques

En créant son Compte Client, le Client accepte de recevoir, par voie électronique, les communications nécessaires à l'exécution du contrat, notamment :

- confirmations de réservation ;
- modifications d'horaires ;
- annulations ;
- rappels de rendez-vous ;
- informations de sécurité ;
- factures ;
- documents administratifs.

Les communications commerciales feront l'objet d'un consentement spécifique lorsque celui-ci est requis par la réglementation applicable.

Article 5.10 – Désactivation du Compte Client

ANCRAJ pourra suspendre ou désactiver temporairement un Compte Client notamment en cas :

- d'impayé ;
- de fraude ;
- de comportement contraire aux présentes Conditions Générales ;
- de non-respect du règlement intérieur ;
- d'utilisation abusive de la plateforme de réservation ;
- de communication d'informations manifestement erronées.

La suspension du compte n'entraîne pas automatiquement le remboursement des prestations déjà achetées.

Article 5.11 – Suppression du Compte Client

Le Client peut demander la suppression de son Compte Client à tout moment, sous réserve :

- de l'absence de sommes restant dues ;
- de l'exécution des prestations déjà réservées, sauf accord contraire ;
- des obligations légales de conservation imposées à ANCRAJ.

La suppression du compte entraîne la perte des fonctionnalités associées, sans préjudice des droits et obligations nés antérieurement.

Article 5.12 – Sécurité informatique

ANCRAJ met en œuvre des mesures raisonnables destinées à assurer la sécurité des données traitées dans le cadre de son activité.

Le Client est toutefois informé qu'aucun système informatique ne peut garantir une sécurité absolue.

Chaque partie s'engage à adopter un comportement prudent afin de limiter les risques liés à la cybersécurité.

Article 5.13 – Évolution des outils numériques

ANCRAJ pourra, à tout moment, remplacer ou faire évoluer les outils numériques utilisés pour la gestion des réservations, des abonnements ou des relations avec les Clients.

Ces évolutions n'affectent pas la validité des présentes Conditions Générales.

CHAPITRE 6 — RÉSERVATIONS DES PRESTATIONS

Article 6.1 – Principe général

L'ensemble des prestations proposées par ANCRAJ est accessible sur réservation préalable, sauf indication contraire.

Les réservations permettent d'assurer :

- une organisation optimale des plannings ;
- la sécurité des participants ;
- une qualité d'encadrement adaptée ;
- la disponibilité des équipements ;
- le respect des capacités d'accueil.

La réservation devient effective après validation par le système de réservation et, le cas échéant, après paiement ou utilisation d'un crédit.

Article 6.2 – Moyens de réservation

Les réservations peuvent être effectuées :

- via le site internet officiel d'ANCRAJ ;
- via l'application ou la plateforme de réservation utilisée par ANCRAJ (notamment Mindbody ou toute solution qui lui serait substituée) ;
- directement à l'accueil ;
- par téléphone lorsque ce mode est proposé ;
- par tout autre moyen expressément autorisé par ANCRAJ.

ANCRAJ se réserve le droit de modifier les moyens de réservation disponibles.

Article 6.3 – Créneaux disponibles

Les créneaux proposés dépendent notamment :

- des horaires d'ouverture ;
- de la disponibilité des intervenants ;
- de la disponibilité des équipements ;
- des opérations de maintenance ;
- des contraintes d'organisation.

Les créneaux affichés ne constituent pas un engagement de maintien permanent.

Article 6.4 – Confirmation de réservation

Toute réservation fait l'objet d'une confirmation par voie électronique ou par tout autre moyen utilisé par ANCRAJ.

Le Client est invité à vérifier les informations figurant sur cette confirmation.

En cas d'erreur, il appartient au Client de contacter ANCRAJ dans les meilleurs délais.

Article 6.5 – Liste d'attente

Lorsque toutes les places sont occupées, le Client peut être inscrit sur une liste d'attente.

En cas de désistement d'un participant, une place peut être proposée automatiquement ou manuellement selon les modalités définies par ANCRAJ.

L'inscription sur liste d'attente ne garantit pas l'obtention d'une place.

Le Client est responsable de vérifier les notifications reçues et de confirmer sa participation lorsque cela est nécessaire.

Article 6.6 – Nombre de réservations simultanées

Afin de favoriser un accès équitable aux prestations, ANCRAJ pourra limiter le nombre de réservations simultanées qu'un même Client peut effectuer.

Ces limitations pourront varier selon :

- les prestations ;
- les abonnements ;
- les périodes de forte affluence ;
- les offres commerciales.

Article 6.7 – Horaires

Les horaires communiqués correspondent à l'heure de début effective de la prestation.

Le Client est invité à arriver :

- environ 10 minutes avant une séance de Pilates Reformer ;
- environ 15 minutes avant une première séance de cryothérapie ou lorsqu'un entretien préalable est nécessaire ;
- à l'heure indiquée pour toute autre prestation, sauf consigne particulière.

Ces délais permettent de réaliser les formalités administratives, les explications nécessaires et les vérifications de sécurité.

Article 6.8 – Retards

Le respect des horaires contribue au bon déroulement des prestations.

En cas de retard :

- l'accès à une séance collective pourra être refusé si celui-ci perturbe le déroulement de la séance ou compromet la sécurité ;
- une séance individuelle pourra être écourtée afin de respecter le planning suivant, sans réduction du tarif.

ANCRAJ s'efforce de faire preuve de souplesse lorsque les circonstances le permettent, sans que cela constitue un droit acquis.

Article 6.9 – Annulation par le Client

Le Client peut annuler sa réservation dans les conditions prévues au chapitre consacré aux annulations et absences.

Les délais d'annulation peuvent varier selon la nature de la prestation (cours collectif, séance individuelle, cryothérapie, atelier, intervention extérieure, etc.).

À défaut de respecter ces délais, la séance pourra être considérée comme consommée ou faire l'objet des frais prévus par les présentes Conditions Générales.

Article 6.10 – Annulation par ANCRAJ

ANCRAJ peut être amené à annuler ou reporter une prestation notamment en cas de :

- maladie ou indisponibilité d'un intervenant ;
- incident technique ;
- panne d'un équipement ;
- maintenance ;
- force majeure ;
- nombre insuffisant de participants ;
- toute autre circonstance indépendante de sa volonté.

Dans cette hypothèse, le Client sera informé dans les meilleurs délais et pourra, selon le cas :

- reporter sa réservation ;
 - bénéficier d'un crédit équivalent ;
 - obtenir le remboursement lorsque celui-ci est prévu par les présentes Conditions Générales ou par la loi.
-

Article 6.11 – Modification des réservations

Le Client peut modifier une réservation dans les conditions prévues par la plateforme de réservation ou par ANCRAJ.

Toute modification reste soumise aux disponibilités.

Article 6.12 – Absence du Client (« no-show »)

Le fait de ne pas se présenter à une prestation réservée, sans annulation dans les délais applicables, constitue une absence non justifiée (« no-show »).

Sauf cas de force majeure ou motif légitime apprécié par ANCRAJ, cette absence pourra entraîner :

- la consommation de la séance ou du crédit correspondant ;
 - des frais prévus aux présentes Conditions Générales ;
 - des restrictions temporaires de réservation en cas d'abus répétés.
-

Article 6.13 – Réservations abusives

Afin de préserver la disponibilité des prestations pour l'ensemble des Clients, ANCRAJ peut prendre des mesures à l'encontre des comportements consistant notamment à :

- réserver de manière excessive sans intention réelle de participer ;
- multiplier les annulations tardives ;
- ne pas se présenter de façon répétée aux séances réservées ;
- contourner les règles de réservation.

Selon la gravité des faits, ANCRAJ pourra adresser un avertissement, suspendre temporairement les droits de réservation ou résilier le contrat dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales.

Article 6.14 – Cas de force majeure

Les réservations peuvent être annulées ou reportées lorsqu'un événement de force majeure empêche leur exécution.

Sont notamment concernés, sans que cette liste soit exhaustive :

- catastrophes naturelles ;
- incendies ;
- inondations ;
- coupures générales d'électricité ;
- indisponibilité prolongée des locaux ;
- décisions administratives ;
- événements exceptionnels rendant impossible l'accueil du public.

Chaque situation sera traitée dans le respect des dispositions légales applicables.

Pourquoi ce chapitre est important

Ce chapitre protège ANCRAJ contre les difficultés les plus fréquentes en exploitation :

- les retards perturbant les cours collectifs ;
- les absences de dernière minute ;

- les abus de réservation ;
- les demandes de remboursement injustifiées ;
- les pannes de matériel ou les imprévus.

CHAPITRE 7 — TARIFS, PAIEMENT, ABONNEMENTS ET FACTURATION

Article 7.1 – Principe général

Les prestations proposées par ANCRAJ sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la réservation ou de la souscription.

Les tarifs sont exprimés en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire.

Les prix applicables sont ceux affichés :

- dans le centre ANCRAJ ;
- sur le site internet officiel ;
- sur la plateforme de réservation ;
- sur les devis ou contrats spécifiques ;
- sur tout support commercial édité par ANCRAJ.

Article 7.2 – Évolution des tarifs

ANCRAJ peut modifier ses tarifs à tout moment.

Les nouveaux tarifs s'appliquent uniquement aux achats réalisés après leur entrée en vigueur.

Les prestations déjà réglées demeurent soumises au tarif applicable lors de leur achat, sauf disposition contractuelle particulière.

Les abonnements en cours restent soumis aux conditions tarifaires prévues lors de leur souscription, sauf révision expressément prévue au contrat.

Article 7.3 – Moyens de paiement acceptés

ANCRAJ accepte notamment les moyens de paiement suivants :

- carte bancaire ;
- paiement par terminal de paiement électronique (TPE) ;
- paiement en ligne sécurisé ;

- prélèvement automatique SEPA ;
- virement bancaire ;
- espèces, dans les limites autorisées par la réglementation ;
- chèques, lorsque ce mode de paiement est accepté ;
- cartes cadeaux ANCRAJ ;
- avoirs émis par ANCRAJ.

ANCRAJ se réserve le droit de modifier les moyens de paiement proposés.

Article 7.4 – Paiement comptant

Sauf disposition particulière, le paiement est exigible au moment de la réservation ou de l'achat.

La prestation ne pourra débuter qu'après validation du paiement ou, le cas échéant, après vérification de la disponibilité des crédits correspondants.

Article 7.5 – Paiement par prélèvement automatique

Certains abonnements peuvent être réglés par prélèvement automatique.

Le Client autorise ANCRAJ à prélever les sommes dues conformément au mandat SEPA signé lors de la souscription.

Le Client s'engage à maintenir un compte bancaire suffisamment approvisionné.

Les frais générés par un rejet de prélèvement pourront être répercutés au Client, dans le respect de la réglementation applicable.

Article 7.6 – Paiement en plusieurs fois

ANCRAJ peut proposer un paiement en plusieurs échéances, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme de financement partenaire (tel qu'Oney ou tout autre prestataire).

L'octroi de ce financement relève exclusivement de la décision de l'organisme concerné.

Le refus d'un financement ne saurait engager la responsabilité d'ANCRAJ.

En cas d'acceptation du financement, le Client demeure tenu de respecter les conditions du contrat conclu avec l'organisme financeur.

Article 7.7 – Abonnements

Les abonnements permettent au Client d'accéder à certaines prestations selon les conditions définies lors de leur souscription.

Ils peuvent notamment prévoir :

- un engagement avec durée déterminée ;
- un abonnement sans engagement ;
- un nombre de séances inclus ;
- des avantages spécifiques ;
- un accès prioritaire à certaines prestations ;
- des réductions tarifaires.

Les caractéristiques de chaque abonnement sont précisées lors de sa commercialisation.

Article 7.8 – Cartes de séances

ANCRAJ commercialise différentes cartes permettant de bénéficier d'un nombre défini de séances.

Chaque carte mentionne notamment :

- son nombre de crédits ;
- sa durée de validité ;
- les prestations concernées ;
- ses éventuelles restrictions d'utilisation.

Les cartes ne peuvent être revendues à un tiers.

Article 7.9 – Cartes Duo, Famille et Entreprise

Lorsque ANCRAJ propose des cartes partageables, celles-ci peuvent être utilisées uniquement par les bénéficiaires déclarés lors de leur activation.

Chaque bénéficiaire doit :

- disposer d'un Compte Client individuel ;
- accepter les présentes Conditions Générales ;
- compléter les formalités éventuellement requises pour la prestation concernée.

Le titulaire principal demeure responsable du paiement et du respect des présentes Conditions Générales.

Article 7.10 – Durée de validité

Les cartes de séances, crédits et abonnements sont valables pendant la durée indiquée lors de leur achat.

À l'expiration de cette durée, les crédits non utilisés sont perdus, sauf disposition particulière prévue par ANCRAJ ou imposée par la loi.

Par mesure commerciale et à titre exceptionnel, ANCRAJ pourra accorder une prolongation de validité. Cette décision demeure discrétionnaire et ne crée aucun droit pour le Client.

Article 7.11 – Suspension exceptionnelle

Une suspension de la durée de validité d'une carte ou d'un abonnement peut être accordée notamment en cas de :

- grossesse ;
- hospitalisation ;
- intervention chirurgicale ;
- accident ;
- incapacité temporaire ;
- mutation professionnelle ;
- autre motif légitime dûment justifié.

La demande doit être formulée par écrit et accompagnée des justificatifs nécessaires.

ANCRAJ appréciera chaque demande individuellement.

Article 7.12 – Facturation

Une facture est remise au Client conformément aux dispositions légales applicables.

Elle peut être transmise :

- par courrier électronique ;
- via l'espace personnel du Client ;
- sur support papier lorsque cela est nécessaire.

Le Client est invité à vérifier les informations figurant sur sa facture et à signaler toute erreur dans les meilleurs délais.

Article 7.13 – Retard de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement, ANCRAJ pourra notamment :

- suspendre l'accès aux prestations ;
- suspendre les réservations ;
- suspendre l'utilisation des crédits ;
- exiger le règlement immédiat des sommes dues.

Les éventuelles pénalités ou indemnités seront appliquées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 7.14 – Impayés

Tout paiement rejeté ou impayé pourra entraîner :

- la suspension du Compte Client ;
- la suspension des abonnements ;
- l'annulation des réservations futures ;
- la mise en recouvrement des sommes dues.

Les frais engagés pour le recouvrement pourront être réclamés dans les conditions prévues par la loi.

Article 7.15 – Avoirs

Lorsqu'un remboursement n'est pas imposé par la réglementation ou prévu contractuellement, ANCRAJ peut proposer un avoir.

Les avoirs sont :

- personnels ;
- non cessibles ;
- non remboursables, sauf disposition contraire.

Leur durée de validité est indiquée lors de leur émission.

Article 7.16 – Promotions et offres commerciales

ANCRAJ peut proposer des offres promotionnelles, remises, avantages de lancement, opérations de fidélité ou offres temporaires.

Ces offres :

- sont valables pendant la période indiquée ;
- ne sont pas rétroactives ;
- ne sont pas cumulables, sauf mention contraire.

ANCRAJ se réserve le droit de modifier ou d'interrompre toute opération commerciale, sous réserve du respect des engagements déjà pris.

Article 7.17 – Cartes cadeaux

Les cartes cadeaux sont utilisables uniquement dans les conditions précisées lors de leur achat.

Sauf mention contraire :

- elles sont nominatives ou attribuées à un bénéficiaire désigné ;
- elles ne sont pas échangeables contre des espèces ;
- elles ne donnent lieu à aucun remboursement en cas de perte, de vol ou de non-utilisation.

Leur durée de validité est indiquée au moment de leur émission.

Article 7.18 – Clause de bonne foi

ANCRAJ s'engage à appliquer sa politique tarifaire avec transparence et équité.

Le Client s'engage à utiliser les offres commerciales conformément à leur objet, sans fraude, détournement ou utilisation abusive.

CHAPITRE 8 — ANNULATIONS, ABSENCES, RETARDS ET REMBOURSEMENTS

Article 8.1 – Principe général

Les prestations proposées par ANCRAJ sont organisées sur réservation préalable et mobilisent des créneaux horaires, des intervenants, du matériel et des capacités d'accueil limitées.

Toute réservation bloque une place qui ne peut plus être proposée à un autre Client.

Le respect des règles d'annulation est essentiel afin d'assurer une organisation optimale et un accès équitable aux prestations.

Article 8.2 – Annulation par le Client

Le Client peut annuler une réservation directement depuis son Compte Client ou par tout autre moyen accepté par ANCRAJ.

Les délais d'annulation applicables sont ceux communiqués lors de la réservation et rappelés sur le site internet ou la plateforme de réservation.

À défaut de respect de ces délais, la prestation pourra être considérée comme réalisée.

ANCRAJ pourra fixer des délais différents selon la nature de la prestation (cours collectif, séance individuelle, cryothérapie, intervention extérieure, atelier, etc.).

Article 8.3 – Annulation dans les délais

Lorsque l'annulation intervient dans le délai applicable :

- aucun frais n'est appliqué, sauf disposition particulière ;
 - le crédit correspondant est recredité ;
 - la séance est remplacée sur l'abonnement ou la carte concernée lorsque cela est possible.
-

Article 8.4 – Annulation tardive

Une annulation effectuée hors délai peut entraîner :

- la consommation du crédit réservé ;
- la facturation de la séance ;
- l'absence de remboursement.

Cette mesure vise à compenser l'impossibilité de proposer la place à un autre Client.

Article 8.5 – Absence non justifiée (No-show)

Le fait de ne pas se présenter à une prestation réservée sans avoir procédé à son annulation constitue une absence non justifiée.

Sauf cas de force majeure ou décision commerciale exceptionnelle d'ANCRAJ :

- la séance est réputée consommée ;
- aucun remboursement n'est dû ;
- le crédit correspondant est définitivement utilisé.

En cas de répétition, ANCRAJ pourra suspendre temporairement les droits de réservation du Client.

Article 8.6 – Retard du Client

Le Client est invité à arriver quelques minutes avant le début de la prestation.

En cas de retard :

Séance collective

L'accès pourra être refusé lorsque :

- la sécurité des participants ne peut plus être garantie ;
- les explications initiales ont déjà été données ;
- l'arrivée perturbe le bon déroulement du cours.

La séance pourra être considérée comme consommée.

Séance individuelle

La séance se terminera à l'heure initialement prévue afin de ne pas pénaliser les réservations suivantes.

Le retard ne donne droit à aucun prolongement ni réduction tarifaire.

Article 8.7 – Annulation par ANCRAJ

ANCRAJ peut exceptionnellement annuler ou reporter une prestation notamment en cas :

- d'indisponibilité d'un intervenant ;
- de maladie ;
- de panne technique ;
- d'opération de maintenance ;
- de conditions météorologiques ;
- de force majeure ;
- de nombre insuffisant de participants ;
- de fermeture exceptionnelle.

Dans cette hypothèse, le Client pourra choisir entre :

- un report ;
 - un avoir ;
 - le recrédit de sa séance ;
 - un remboursement lorsque celui-ci est légalement dû.
-

Article 8.8 – Cas particuliers

ANCRAJ pourra apprécier individuellement certaines situations exceptionnelles telles que :

- hospitalisation ;
- accident ;
- intervention chirurgicale ;
- grossesse pathologique ;
- décès d'un proche ;
- catastrophe naturelle ;
- événement familial grave.

Des justificatifs pourront être demandés.

Article 8.9 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable lorsqu'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil empêche l'exécution normale des prestations.

Sont notamment susceptibles de constituer un cas de force majeure :

- incendie ;
 - inondation ;
 - tempête ;
 - pandémie ;
 - décision administrative ;
 - coupure générale d'électricité ;
 - indisponibilité durable des locaux ;
 - tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible.
-

Article 8.10 – Remboursements

Les prestations réglées ne sont pas remboursables sauf :

- lorsque la loi l'impose ;
- lorsqu'ANCRAJ décide volontairement d'y procéder ;
- lorsque les présentes Conditions Générales le prévoient expressément.

Lorsqu'un remboursement est accordé, il est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf accord contraire entre les parties.

Article 8.11 – Avoirs commerciaux

À titre commercial, ANCRAJ peut décider d'émettre un avoir.

L'avoir est :

- personnel ;
- non cessible ;
- non remboursable ;
- valable pendant la durée indiquée lors de son émission.

Il ne constitue pas une reconnaissance d'une quelconque responsabilité d'ANCRAJ.

Article 8.12 – Politique de souplesse

Conscient que certaines situations personnelles peuvent nécessiter une adaptation, ANCRAJ s'efforcera, dans la mesure du possible, d'apporter une réponse individualisée et proportionnée aux demandes de ses Clients.

Toutefois, les décisions prises à titre exceptionnel ne créent aucun droit acquis et ne peuvent être invoquées comme précédent.

Clause innovante que je souhaite ajouter

Je souhaite intégrer une disposition spécifique appelée « **Crédit de bienveillance ANCRAJ** ».

L'idée est la suivante :

- un Client fidèle qui annule exceptionnellement hors délai (par exemple pour un enfant malade ou une urgence familiale) pourrait conserver sa séance **une fois par période de douze mois**, à la discrétion d'ANCRAJ.

Cette approche présente plusieurs avantages :

- elle humanise les CGV ;
- elle renforce la relation de confiance avec les clients ;
- elle évite les demandes de gestes commerciaux répétitives ;
- elle laisse la décision à ANCRAJ sans créer un droit automatique.

CHAPITRE 9 — CLUB ANCRAJ, MEMBRES FONDATEURS, FIDÉLITÉ ET PARRAINAGE

Article 9.1 – Le Club ANCRAJ

Le Club ANCRAJ est un programme d'adhésion proposé par ANCRAJ afin de renforcer l'expérience des Clients et de favoriser leur engagement dans une démarche durable de prévention, d'activité physique et de bien-être.

L'adhésion au Club est facultative.

Elle peut être gratuite ou payante selon les offres proposées.

Les modalités d'adhésion sont précisées lors de la souscription.

Article 9.2 – Avantages du Club

Les Membres du Club ANCRAJ peuvent bénéficier, selon leur formule d'adhésion, notamment :

- d'offres tarifaires préférentielles ;
- d'un accès prioritaire à certaines réservations ;
- de séances exclusives ;
- d'ateliers réservés aux membres ;
- d'événements privés ;
- d'offres partenaires ;
- de tarifs préférentiels sur certaines prestations ;
- d'un accès anticipé aux nouveautés ;
- d'avantages liés à la fidélité.

Ces avantages sont communiqués lors de leur mise en place.

Ils peuvent évoluer afin de s'adapter au développement d'ANCRAJ.

Article 9.3 – Modification des avantages

ANCRAJ peut faire évoluer les avantages proposés au Club lorsque cette évolution ne remet pas en cause l'économie générale de l'adhésion.

L'ajout, la suppression ou la modification d'un avantage particulier ne constitue pas une modification substantielle du contrat.

Les Membres seront informés des évolutions significatives.

Article 9.4 – Membre Fondateur

Le statut de **Membre Fondateur** est réservé aux personnes ayant souscrit l'offre spécifique proposée pendant la période de lancement définie par ANCRAJ.

Ce statut peut ouvrir droit à des avantages particuliers, notamment :

- un tarif préférentiel maintenu selon les conditions de l'offre ;
- des invitations à des événements privés ;
- des avantages exclusifs ;
- des offres partenaires ;
- une reconnaissance particulière au sein de la communauté ANCRAJ.

Les conditions précises sont décrites dans les conditions particulières de l'offre « Membre Fondateur ».

Article 9.5 – Durée du statut de Membre Fondateur

Le statut de Membre Fondateur est personnel.

Sa durée et ses avantages sont ceux définis au moment de la souscription.

Sauf disposition contraire, ce statut ne peut être cédé, vendu ou transmis.

Article 9.6 – Fidélité

ANCRAJ peut mettre en place un programme de fidélité destiné à récompenser la participation régulière de ses Clients.

Ce programme peut notamment prévoir :

- l'attribution de crédits ;
- des avantages commerciaux ;
- des réductions ;
- des accès privilégiés ;
- des cadeaux ;
- des invitations.

Le fonctionnement du programme est précisé lors de sa mise en œuvre.

Article 9.7 – Modification du programme de fidélité

Le programme de fidélité est proposé à titre commercial.

ANCRAJ se réserve le droit de le modifier, de le suspendre ou d'y mettre fin.

Les avantages déjà définitivement acquis par le Client demeurent toutefois utilisables selon leurs conditions de validité.

Article 9.8 – Parrainage

ANCRAJ peut proposer un programme de parrainage.

Le parrainage permet à un Client de recommander ANCRAJ à une personne de son entourage.

Lorsque les conditions du programme sont réunies, le parrain et/ou le filleul peuvent bénéficier d'un avantage commercial.

Les conditions du programme sont précisées lors de chaque opération.

Article 9.9 – Lutte contre les abus

Toute fraude, tentative de fraude ou utilisation détournée des programmes de fidélité, de parrainage ou des avantages du Club pourra entraîner :

- l'annulation des avantages concernés ;
 - la suspension du Compte Client ;
 - l'exclusion du programme ;
 - la résiliation de l'adhésion.
-

Article 9.10 – Offres partenaires

Le Club ANCRAJ peut donner accès à des avantages proposés par des partenaires.

Ces avantages sont soumis aux conditions propres de chaque partenaire.

ANCRAJ ne peut être tenu responsable des prestations réalisées par ces partenaires.

Article 9.11 – Invitations

ANCRAJ pourra organiser des événements réservés aux Membres du Club ou aux Membres Fondateurs.

Les conditions de participation sont précisées pour chaque événement.

Le nombre de places peut être limité.

Article 9.12 – Suspension ou résiliation de l'adhésion

L'adhésion au Club peut être suspendue ou résiliée notamment en cas :

- de non-respect des présentes Conditions Générales ;
- de fraude ;
- de comportement inapproprié ;
- de défaut de paiement.

La suspension ou la résiliation entraîne la perte des avantages attachés au Club, sans remboursement de la cotisation déjà versée, sauf disposition légale contraire.

Article 9.13 – Nature des avantages

Les avantages proposés dans le cadre du Club ANCRAJ, du statut de Membre Fondateur, des programmes de fidélité ou des opérations de parrainage sont des avantages commerciaux.

Ils ne constituent pas un droit acquis et ne peuvent donner lieu à indemnisation en cas de modification ou de suppression, sauf engagement contractuel particulier.

CHAPITRE 10 — RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU CENTRE

Article 10.1 – Objet

Le présent règlement intérieur a pour objet d'assurer le bon fonctionnement d'ANCRAJ, la sécurité des personnes, le respect des équipements et le confort de l'ensemble des Clients.

Chaque Client s'engage à respecter les présentes dispositions dès son entrée dans les locaux.

Article 10.2 – Respect des personnes

Chaque Client s'engage à adopter un comportement respectueux envers :

- les autres Clients ;
- les intervenants ;
- les salariés ;
- les prestataires ;
- les partenaires ;
- toute personne présente au sein du centre.

Sont notamment interdits :

- les propos injurieux ;
- les comportements agressifs ;
- les violences verbales ou physiques ;
- toute forme de harcèlement ;
- toute discrimination fondée sur l'origine, le sexe, l'âge, le handicap, les convictions ou toute autre caractéristique protégée par la loi.

Article 10.3 – Respect des locaux

Les Clients s'engagent à utiliser les locaux avec soin.

Ils veillent notamment à :

- maintenir les espaces propres ;
- respecter le mobilier ;
- signaler toute anomalie ou dégradation constatée ;
- ne pas déplacer le matériel sans autorisation.

Toute dégradation volontaire pourra donner lieu à une demande de réparation.

Article 10.4 – Respect du matériel

Le matériel mis à disposition est exclusivement destiné aux prestations proposées par ANCRAJ.

Chaque Client s'engage à :

- utiliser le matériel conformément aux consignes ;
- ne pas modifier les réglages des équipements techniques sans autorisation ;
- signaler immédiatement tout dysfonctionnement.

Pour des raisons de sécurité, seul le personnel habilité est autorisé à intervenir sur les équipements techniques, notamment la chambre de cryothérapie.

Article 10.5 – Hygiène

Afin de préserver la qualité des installations :

- une tenue adaptée est exigée pour chaque activité ;
- une serviette personnelle pourra être demandée selon la prestation ;
- les équipements mis à disposition devront être laissés propres après utilisation ;
- les règles d'hygiène spécifiques à la cryothérapie et au Pilates Reformer devront être respectées.

ANCRAJ assure le nettoyage régulier des locaux et des équipements selon des protocoles internes.

Article 10.6 – Vestiaires et effets personnels

Des espaces de rangement peuvent être mis à disposition.

Les effets personnels demeurent sous la responsabilité exclusive de leur propriétaire.

Il est recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur.

ANCRAJ ne pourra être tenu responsable des pertes, vols ou dégradations, sauf faute démontrée de sa part.

Article 10.7 – Téléphones et appareils électroniques

Afin de préserver la qualité des séances :

- les téléphones portables doivent être placés en mode silencieux ;
 - les conversations téléphoniques ne sont pas autorisées dans les espaces de pratique ;
 - les prises de vue (photos, vidéos ou enregistrements) sont interdites sans l'autorisation préalable d'ANCRAJ et des personnes concernées.
-

Article 10.8 – Alimentation

Il est interdit de consommer des repas dans les espaces de pratique.

Les boissons sont autorisées lorsqu'elles sont contenues dans des contenants fermés adaptés.

Pour certaines prestations, notamment la cryothérapie, des recommandations spécifiques pourront être communiquées avant ou après la séance.

Article 10.9 – Tabac, alcool et substances illicites

Il est interdit :

- de fumer ou vapoter dans les locaux ;
- de pénétrer dans le centre sous l'emprise manifeste de l'alcool ou de substances altérant les capacités de discernement ;
- d'introduire ou de consommer des substances illicites.

Le personnel est habilité à refuser l'accès au centre lorsqu'il estime que la sécurité des personnes pourrait être compromise.

Article 10.10 – Enfants accompagnants

Sauf activité qui leur est spécifiquement destinée, les enfants présents dans le centre demeurent sous la surveillance et la responsabilité de leur représentant légal.

Pour des raisons de sécurité, l'accès aux espaces techniques (notamment la salle de cryothérapie et les salles de pratique) peut être limité aux seuls participants.

Article 10.11 – Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans le centre.

Cette interdiction ne s'applique pas :

- aux chiens guides d'aveugle ;
 - aux chiens d'assistance accompagnant une personne en situation de handicap ;
 - ou dans les cas prévus par la réglementation.
-

Article 10.12 – Tenue vestimentaire

Chaque prestation nécessite une tenue compatible avec l'activité pratiquée.

Des équipements spécifiques peuvent être exigés pour certaines prestations, notamment en cryothérapie.

Le Client s'engage à respecter les consignes communiquées avant la séance.

Article 10.13 – Respect des horaires

Le respect des horaires contribue au bon déroulement des prestations.

Le personnel d'ANCRAJ pourra refuser l'accès à une séance lorsque le retard du Client compromet la sécurité ou le déroulement normal de celle-ci.

Article 10.14 – Sécurité

Chaque Client s'engage à appliquer les consignes de sécurité communiquées :

- avant la prestation ;
- pendant la prestation ;
- après la prestation.

Le non-respect de ces consignes peut entraîner l'interruption immédiate de la séance.

Article 10.15 – Refus d'accès et exclusion

ANCRAJ peut refuser l'accès au centre ou exclure temporairement ou définitivement un Client en cas de :

- non-respect répété des présentes Conditions Générales ;
- comportement dangereux ;
- violence ;
- dégradation volontaire ;
- fraude ;
- impayés persistants ;
- atteinte à la sécurité des personnes.

La mesure prise sera proportionnée à la gravité des faits.

Article 10.16 – Objets trouvés

Les objets retrouvés dans le centre sont conservés pendant une durée raisonnable.

À défaut de réclamation dans ce délai, ils pourront être remis à une association, recyclés ou éliminés selon leur nature.

★ Proposition spécifique ANCRAJ

Je te propose d'ajouter un article propre à l'identité d'ANCRAJ :

Article 10.17 – Esprit ANCRAJ

ANCRAJ est un lieu de santé, de mouvement, de récupération et de bien-être où chacun doit pouvoir évoluer dans un climat serein, respectueux et bienveillant.

Au-delà des obligations juridiques, ANCRAJ encourage :

- l'entraide entre les participants ;
- le respect du rythme de chacun ;
- une pratique sans jugement ;
- la confidentialité des échanges ;
- une attitude positive envers les autres.

CHAPITRE 11 — CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS

Article 11.1 – Objet

Le présent chapitre précise les règles particulières applicables aux différentes prestations proposées par ANCRAJ.

Ces dispositions complètent les règles générales prévues par les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction, les dispositions particulières prévalent pour la prestation concernée.

SECTION I — CRYOTHÉRAPIE CORPS ENTIER

Article 11.2 – Nature de la prestation

La Cryothérapie Corps Entier consiste à exposer le corps, pendant une durée limitée, à un environnement extrêmement froid au moyen d'un équipement professionnel.

Cette prestation est proposée dans une démarche de récupération, de bien-être, de prévention ou d'accompagnement de l'activité physique.

Elle ne constitue pas un acte médical, un traitement médical, une consultation médicale ou un acte de masso-kinésithérapie.

Article 11.3 – Entretien préalable

Avant une première séance, ANCRAJ procède à un entretien destiné à :

- présenter le déroulement de la séance ;
- rappeler les consignes de sécurité ;
- recueillir les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation ;
- identifier les éventuelles contre-indications déclarées.

Le Client s'engage à répondre avec sincérité aux questions qui lui sont posées.

Article 11.4 – Contre-indications

Le Client reconnaît avoir été informé que certaines situations peuvent constituer des contre-indications absolues ou relatives.

La liste complète figure dans une annexe spécifique régulièrement mise à jour.

En cas de doute, ANCRAJ pourra :

- demander un avis médical ;
- reporter la séance ;
- refuser l'accès.

Cette décision est prise exclusivement dans un objectif de sécurité.

Article 11.5 – Déroulement d'une séance

Le Client s'engage à :

- respecter les consignes données avant l'entrée dans la cabine ;
- porter les équipements de protection fournis ou exigés ;
- signaler immédiatement toute sensation anormale ;
- suivre les indications de l'opérateur pendant toute la durée de la séance.

L'opérateur peut interrompre immédiatement la séance dès lors qu'il estime que les conditions de sécurité ne sont plus réunies.

Article 11.6 – Refus de séance

ANCRAJ peut refuser une séance notamment lorsque :

- les questionnaires ne sont pas complétés ;
- une contre-indication est identifiée ;
- le Client refuse d'appliquer les consignes ;
- les équipements de protection ne sont pas correctement portés ;
- l'état apparent du Client présente un risque pour sa sécurité.

Ce refus ne constitue pas une faute contractuelle.

SECTION II — PILATES REFORMER

Article 11.7 – Organisation des séances

Les séances de Pilates Reformer sont organisées :

- individuellement ;
- en petits groupes.

Le nombre maximal de participants est fixé par ANCRAJ afin de garantir un encadrement de qualité.

Article 11.8 – Adaptation des exercices

Les exercices proposés peuvent être adaptés :

- au niveau du participant ;

- à son expérience ;
- à ses objectifs ;
- à ses capacités déclarées.

Le Client demeure libre d'interrompre un exercice qu'il estime ne pas pouvoir réaliser et s'engage à informer immédiatement l'intervenant de toute douleur inhabituelle.

Article 11.9 – Matériel

Les Reformers, accessoires et équipements demeurent la propriété exclusive d'ANCRAJ.

Le Client s'engage à les utiliser conformément aux consignes reçues.

Toute utilisation volontairement inappropriée pourra engager sa responsabilité.

SECTION III — ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Article 11.10 – Objet

Les accompagnements personnalisés sont construits en fonction des objectifs définis avec le Client.

Ils peuvent comprendre notamment :

- des exercices physiques ;
 - des conseils de pratique ;
 - des évaluations fonctionnelles ;
 - des recommandations d'organisation de l'entraînement ;
 - des conseils d'hygiène de vie en lien avec les compétences des intervenants.
-

Article 11.11 – Limites de l'accompagnement

Les recommandations formulées dans le cadre d'un accompagnement personnalisé ne remplacent jamais un avis médical, une consultation médicale, une prescription ou un traitement.

Le Client reste seul décisionnaire de la mise en œuvre des conseils proposés.

SECTION IV — BILANS ET ÉVALUATIONS

Article 11.12 – Nature des bilans

Les bilans réalisés par ANCRAJ ont pour objectif d'apporter des éléments d'évaluation et de suivi.

Ils peuvent notamment porter sur :

- la mobilité ;
- la force ;
- l'équilibre ;
- les capacités fonctionnelles ;
- la biomécanique ;
- la course.

Les résultats obtenus ne constituent pas un diagnostic médical.

Article 11.13 – Outils de mesure

ANCRAJ peut utiliser des outils numériques, des capteurs, des dynamomètres, des plateformes de mesure, des logiciels d'analyse ou tout autre équipement adapté.

Les mesures obtenues sont interprétées dans le cadre de la prestation réalisée.

SECTION V — INTERVENTIONS EXTÉRIEURES

Article 11.14 – Prestations hors du centre

Les prestations réalisées :

- à domicile ;
- en entreprise ;
- dans un club sportif ;
- lors d'un événement ;

sont soumises aux présentes Conditions Générales ainsi qu'aux éventuelles conditions particulières prévues par une convention spécifique.

Le Client ou l'organisateur s'engage à mettre à disposition un environnement compatible avec les exigences de sécurité.

Article 11.15 – Interruption d'une prestation

L'intervenant peut interrompre immédiatement une prestation lorsqu'il estime que :

- la sécurité n'est plus assurée ;
- les conditions matérielles sont insuffisantes ;
- les consignes ne sont pas respectées ;
- un comportement dangereux est constaté.

Cette interruption ne donne pas automatiquement droit à un remboursement.

CHAPITRE 12 — RESPONSABILITÉ, SÉCURITÉ ET ASSURANCES

Article 12.1 – Principe général

ANCRAJ met en œuvre tous les moyens raisonnables afin d'assurer la sécurité des Clients, la qualité des prestations proposées et le bon fonctionnement de ses installations.

Les prestations sont exécutées dans le cadre d'une **obligation de moyens**.

ANCRAJ ne garantit pas l'obtention d'un résultat particulier, celui-ci dépendant notamment :

- de l'état initial du Client ;
 - de son assiduité ;
 - de son implication personnelle ;
 - du respect des recommandations formulées ;
 - de facteurs extérieurs indépendants de la volonté d'ANCRAJ.
-

Article 12.2 – Déclarations du Client

Le Client reconnaît participer volontairement aux prestations proposées.

Il déclare notamment :

- avoir pris connaissance des informations communiquées ;
- avoir répondu de manière sincère aux questionnaires ;
- signaler toute évolution de son état de santé ;
- respecter les consignes de sécurité.

Le Client demeure responsable de toute information volontairement inexacte ou omise.

Article 12.3 – Respect des consignes

Le Client s'engage à suivre les consignes données :

- par les intervenants ;
- par le personnel d'accueil ;
- dans les documents remis ;
- sur les affichages présents dans le centre.

Le non-respect de ces consignes peut conduire à l'interruption immédiate de la prestation.

Article 12.4 – Interruption d'une prestation

ANCRAJ peut interrompre immédiatement une séance lorsqu'il apparaît notamment :

- qu'un risque pour la sécurité est identifié ;
- qu'une contre-indication est découverte ;
- qu'un malaise survient ;
- qu'un comportement dangereux est constaté ;
- qu'un équipement présente une anomalie technique.

Cette interruption est exclusivement motivée par la protection du Client et des autres participants.

Article 12.5 – Objets personnels

Les effets personnels demeurent sous la responsabilité de leur propriétaire.

Il est recommandé de ne pas apporter :

- bijoux de valeur ;
- sommes importantes d'argent ;

- matériel informatique ;
- objets précieux.

Sauf faute démontrée d'ANCRAJ, celui-ci ne pourra être tenu responsable des pertes, vols ou détériorations.

Article 12.6 – Dégradations

Le Client est responsable des dommages causés volontairement ou par une faute caractérisée :

- aux locaux ;
- aux Reformers ;
- à la chambre de cryothérapie ;
- au mobilier ;
- aux accessoires ;
- aux équipements techniques.

ANCRAJ pourra demander le remboursement des frais de remise en état ou de remplacement.

Article 12.7 – Responsabilité liée aux prestations

Le Client reconnaît que les prestations proposées impliquent une participation active.

Comme toute activité physique ou exposition à un environnement spécifique, elles peuvent comporter des risques inhérents.

ANCRAJ met en œuvre les mesures de prévention adaptées mais ne peut supprimer totalement ces risques.

Article 12.8 – Cas de force majeure

ANCRAJ ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsque cette inexécution résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 12.9 – Prestataires indépendants

Certaines prestations peuvent être réalisées par :

- des travailleurs indépendants ;
- des partenaires ;
- des intervenants extérieurs.

Ces intervenants exercent sous leur propre responsabilité professionnelle dans le respect de leurs obligations légales.

Lorsqu'une prestation est réalisée directement par un intervenant indépendant contractant avec le Client, les responsabilités respectives sont définies par les documents applicables à cette prestation.

Article 12.10 – Assurance responsabilité civile d'ANCRAJ

ANCRAJ déclare être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité.

Cette assurance couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité pouvant incomber à ANCRAJ dans les conditions et limites prévues par le contrat souscrit.

Article 12.11 – Assurance du Client

Il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile personnelle couvrant les dommages qu'il pourrait causer à autrui ou aux installations.

Pour certaines prestations ou événements particuliers, une assurance spécifique pourra être exigée.

Article 12.12 – Données et outils numériques

ANCRAJ utilise des outils numériques pour la gestion des réservations, des abonnements, des paiements ou des communications.

Malgré les mesures de sécurité mises en œuvre, aucun système informatique ne peut garantir une disponibilité ou une sécurité absolue.

ANCRAJ ne pourra être tenu responsable des interruptions temporaires, dysfonctionnements ou indisponibilités imputables à des prestataires techniques externes, sauf faute démontrée.

Article 12.13 – Limitation de responsabilité

Sous réserve des dispositions impératives applicables, la responsabilité d'ANCRAJ ne pourra être engagée pour les dommages résultant notamment :

- d'une fausse déclaration du Client ;
- du non-respect des consignes de sécurité ;
- d'une utilisation inappropriée des équipements ;
- d'un comportement dangereux ou imprudent du Client ;
- d'un cas de force majeure ;
- du fait d'un tiers.

La présente clause ne fait pas obstacle aux droits reconnus aux consommateurs par les dispositions légales impératives.

Article 12.14 – Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à ANCRAJ dans les meilleurs délais, par écrit, afin de permettre un traitement rapide et une recherche de solution amiable.

ANCRAJ s'engage à examiner chaque demande avec diligence.

CHAPITRE 13 — DONNÉES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITÉ ET DROIT À L'IMAGE

Article 13.1 – Objet

Dans le cadre de son activité, ANCRAJ est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel nécessaires à la gestion de la relation avec ses Clients, à l'organisation des prestations et au respect de ses obligations légales.

Ces traitements sont réalisés conformément au **Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** et à la législation française applicable.

Article 13.2 – Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données est :

NEXOM STUDIO

Exploitant de l'enseigne **ANCRAJ**

Les coordonnées de contact figurent sur le site internet et dans les mentions légales.

Article 13.3 – Données susceptibles d'être collectées

Selon les prestations, ANCRAJ peut collecter notamment :

Données d'identification

- nom ;
- prénom ;
- date de naissance ;
- sexe (lorsque pertinent pour la prestation) ;
- coordonnées.

Données administratives

- historique des réservations ;
- abonnements ;
- factures ;
- paiements ;
- cartes de séances.

Données nécessaires aux prestations

- questionnaires de santé ;
- contre-indications déclarées ;
- objectifs du Client ;
- niveau de pratique ;
- préférences de réservation.

Données techniques

- identifiants Mindbody ;
- historiques de connexion ;
- données liées au fonctionnement des outils numériques.

Données d'évaluation

Selon les prestations :

- bilans de mobilité ;
 - bilans de force ;
 - analyses de course ;
 - évaluations biomécaniques ;
 - résultats des tests fonctionnels.
-

Article 13.4 – Finalités du traitement

Les données sont utilisées notamment pour :

- gérer les réservations ;
- assurer la sécurité des prestations ;
- personnaliser les accompagnements ;
- établir les factures ;
- gérer les abonnements ;
- répondre aux demandes des Clients ;
- satisfaire aux obligations légales ;
- améliorer la qualité des prestations.

Les données ne sont jamais utilisées à des fins incompatibles avec ces objectifs.

Article 13.5 – Confidentialité

Les informations confiées par les Clients sont traitées avec confidentialité.

Seules les personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions peuvent consulter ces informations.

Les intervenants sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle.

Article 13.6 – Durée de conservation

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire :

- à l'exécution des prestations ;
- au respect des obligations légales ;
- à la gestion des éventuels litiges ;

- aux obligations comptables et fiscales.

À l'issue de ces délais, elles sont supprimées ou anonymisées lorsque cela est possible.

Article 13.7 – Exercice des droits

Conformément au RGPD, chaque Client dispose notamment des droits suivants :

- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement ;
- droit à la limitation ;
- droit d'opposition ;
- droit à la portabilité, lorsque celui-ci est applicable.

Les demandes peuvent être adressées à ANCRAJ selon les modalités précisées dans la politique de confidentialité.

Article 13.8 – Sécurité des données

ANCRAJ met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger les données contre :

- l'accès non autorisé ;
- la perte ;
- la destruction ;
- la divulgation ;
- l'altération.

Malgré ces mesures, aucun système informatique ne peut garantir une sécurité absolue.

Article 13.9 – Outils numériques

ANCRAJ utilise différents outils numériques pour assurer la gestion de son activité.

Ces outils peuvent notamment concerner :

- la réservation en ligne ;
- la gestion des abonnements ;
- la facturation ;
- la relation Client ;

- les bilans fonctionnels ;
- les évaluations physiques.

Chaque prestataire agit conformément à ses propres engagements contractuels et aux exigences applicables en matière de protection des données.

Article 13.10 – Droit à l'image

Dans le cadre de son activité, ANCRAJ peut réaliser des photographies ou des vidéos destinées à illustrer ses prestations, ses événements ou sa communication.

Aucune image permettant d'identifier un Client ne sera utilisée à des fins de communication sans son consentement préalable, sauf dans les cas autorisés par la loi.

Le refus d'être photographié ou filmé n'a aucune incidence sur l'accès aux prestations.

Le Client peut retirer son consentement à tout moment pour les utilisations futures.

Article 13.11 – Photos et vidéos réalisées par les Clients

Afin de préserver le respect de la vie privée et l'image des autres participants, les prises de vues dans les espaces de pratique sont soumises à l'autorisation préalable d'ANCRAJ.

Le Client s'engage à ne pas diffuser d'images d'autres personnes sans leur accord.

Article 13.12 – Confidentialité des échanges

Les informations partagées lors des bilans, accompagnements personnalisés ou entretiens sont confidentielles.

Les intervenants s'engagent à ne pas les divulguer, sauf obligation légale ou accord exprès du Client.

Article 13.13 – Réseaux sociaux

Les Clients sont libres de partager leur expérience auprès d'ANCRAJ sur les réseaux sociaux.

Ils s'engagent toutefois à respecter :

- les droits des autres Clients ;
- le droit à l'image ;
- la réputation d'ANCRAJ ;
- les règles de courtoisie dans leurs publications.

CHAPITRE 14 — OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 14.1 – Principe général

Les relations entre ANCRAJ et ses Clients reposent sur la confiance, la transparence, la bonne foi et le respect mutuel.

Chaque partie s'engage à exécuter ses obligations avec loyauté conformément aux dispositions du Code civil.

SECTION I — OBLIGATIONS DU CLIENT

Article 14.2 – Exactitude des informations

Le Client s'engage à communiquer des informations exactes, sincères et régulièrement mises à jour.

Toute modification susceptible d'avoir une incidence sur la réalisation des prestations devra être signalée dans les meilleurs délais.

Article 14.3 – Respect des consignes

Le Client s'engage à :

- respecter les consignes données par les intervenants ;
- utiliser correctement les équipements ;
- signaler immédiatement toute douleur, malaise ou difficulté inhabituelle ;

- interrompre l'exercice lorsqu'une situation anormale apparaît.
-

Article 14.4 – Respect des autres Clients

Le Client veille à ne pas perturber le déroulement des prestations.

Il adopte un comportement favorisant un environnement serein, respectueux et sécurisé.

Article 14.5 – Paiement

Le Client s'engage à régler les sommes dues selon les modalités prévues au contrat.

Le défaut de paiement pourra entraîner les conséquences prévues au chapitre relatif aux paiements.

Article 14.6 – Utilisation des équipements

Les équipements sont utilisés exclusivement dans le cadre des prestations proposées.

Le Client s'interdit notamment :

- de manipuler les installations techniques ;
 - d'intervenir sur les réglages de la chambre de cryothérapie ;
 - de modifier les Reformers sans autorisation ;
 - d'utiliser un matériel non prévu pour l'activité.
-

SECTION II — ENGAGEMENTS D'ANCRAJ

Article 14.7 – Accueil

ANCRAJ s'engage à accueillir chaque Client avec respect, courtoisie et professionnalisme.

Chaque personne est accompagnée dans le respect de ses objectifs, de son niveau de pratique et de ses capacités déclarées.

Article 14.8 – Qualité des prestations

ANCRAJ met en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer :

- un encadrement adapté ;
 - des protocoles de fonctionnement homogènes ;
 - un entretien régulier des équipements ;
 - une amélioration continue de la qualité de ses prestations.
-

Article 14.9 – Formation des équipes

Les intervenants sont sélectionnés au regard de leurs compétences.

ANCRAJ encourage la formation continue de ses équipes afin d'assurer un niveau élevé de qualité et de sécurité.

Article 14.10 – Entretien des installations

ANCRAJ veille au bon entretien :

- des Reformers ;
- des équipements de cryothérapie ;
- des locaux ;
- des accessoires ;
- des installations techniques.

Les opérations de maintenance sont réalisées selon les recommandations des fabricants et les exigences applicables.

Article 14.11 – Confidentialité

ANCRAJ s'engage à préserver la confidentialité des informations confiées par les Clients dans les conditions prévues par la réglementation et les présentes Conditions Générales.

Article 14.12 – Information du Client

ANCRAJ s'efforce de fournir une information claire, compréhensible et actualisée concernant :

- les prestations proposées ;
 - leurs modalités de réalisation ;
 - les tarifs ;
 - les règles de sécurité ;
 - les éventuelles contre-indications connues.
-

Article 14.13 – Amélioration continue

ANCRAJ peut recueillir les observations, suggestions ou réclamations de ses Clients afin d'améliorer ses prestations.

Les avis exprimés contribuent à l'évolution des services proposés.

SECTION III — OBLIGATIONS COMMUNES

Article 14.14 – Bonne foi

Les parties s'engagent à collaborer de bonne foi pendant toute la durée de leur relation contractuelle.

Elles privilégient le dialogue afin de rechercher une solution amiable à toute difficulté.

Article 14.15 – Respect mutuel

Les échanges entre les parties doivent demeurer courtois et respectueux.

Tout comportement injurieux, menaçant ou diffamatoire pourra justifier les mesures prévues par les présentes Conditions Générales.

Article 14.16 – Coopération

La qualité des prestations repose sur la coopération entre ANCRAJ et le Client.

Chaque partie s'engage à fournir les informations utiles au bon déroulement des prestations.

CHAPITRE 15 — RÉSILIATION, SUSPENSION ET EXCLUSION

Article 15.1 – Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son abonnement ou à son contrat dans les conditions prévues par l'offre souscrite.

Sauf disposition particulière, les sommes déjà versées demeurent acquises à ANCRAJ pour les prestations déjà réalisées ou engagées.

Les modalités de préavis applicables aux abonnements sont précisées dans les conditions particulières de chaque formule.

Article 15.2 – Suspension à la demande du Client

Sous réserve de la formule souscrite, ANCRAJ peut accepter une suspension temporaire de l'abonnement notamment en cas :

- d'accident ;
- de maladie ;
- de grossesse ;
- d'hospitalisation ;
- de mutation professionnelle ;
- ou de tout autre motif légitime apprécié par ANCRAJ.

Un justificatif pourra être demandé.

La durée maximale de suspension est précisée dans les conditions propres à chaque abonnement.

Article 15.3 – Suspension décidée par ANCRAJ

ANCRAJ peut suspendre temporairement l'accès d'un Client notamment en cas :

- d'impayé ;
- de fraude ;
- de comportement dangereux ;
- de non-respect du règlement intérieur ;
- d'utilisation abusive des prestations.

La suspension peut intervenir sans indemnité lorsqu'elle est justifiée par la sécurité des personnes ou la protection des intérêts d'ANCRAJ.

Article 15.4 – Exclusion définitive

ANCRAJ peut prononcer l'exclusion définitive d'un Client notamment en cas :

- de violences physiques ou verbales ;
- de harcèlement ;
- de menaces ;
- de dégradation volontaire ;
- de fraude ;
- d'utilisation du matériel contrairement aux règles de sécurité ;
- de comportements incompatibles avec le bon fonctionnement du centre.

Cette décision est prise dans le respect du principe du contradictoire lorsque les circonstances le permettent.

Article 15.5 – Conséquences de la résiliation

La résiliation ou l'exclusion entraîne notamment :

- la désactivation du compte Client ;
- la perte des droits attachés aux abonnements ;
- la perte des avantages fidélité, sauf disposition contraire ;
- la possibilité pour ANCRAJ de réclamer les sommes restant dues.

CHAPITRE 16 — MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Article 16.1 – Recherche d'une solution amiable

En cas de difficulté, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Le Client est invité à adresser sa réclamation par écrit à ANCRAJ.

Article 16.2 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après avoir tenté de résoudre directement son litige avec ANCRAJ.

Les coordonnées du médiateur compétent seront communiquées dans les mentions légales, sur le site internet ou sur simple demande.

Article 16.3 – Plateforme européenne

Lorsque la réglementation le prévoit, le Client peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

Article 16.4 – Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Article 16.5 – Juridiction compétente

En cas d'échec de la médiation ou lorsque celle-ci n'est pas applicable, le litige sera porté devant la juridiction territorialement compétente conformément aux règles du Code de procédure civile et du Code de la consommation.

CHAPITRE 17 — DISPOSITIONS FINALES

Article 17.1 – Nullité partielle

Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales était déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveraient leur plein effet.

Article 17.2 – Tolérance

Le fait pour ANCRAJ de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une disposition des présentes Conditions Générales ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 17.3 – Intégralité du contrat

Les présentes Conditions Générales, leurs annexes, les conditions particulières éventuelles ainsi que le règlement intérieur constituent l'intégralité de l'accord conclu entre les parties.

Article 17.4 – Modification des CGV

ANCRAJ se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales afin notamment de tenir compte :

- des évolutions législatives ;
- des évolutions réglementaires ;
- des évolutions techniques ;
- des évolutions des prestations proposées.

Les nouvelles versions seront applicables à compter de leur date d'entrée en vigueur.

Article 17.5 – Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à compter de leur date de publication.

La version applicable est celle en vigueur au jour de la réservation ou de la souscription.

CHAPITRE 18 — ANNEXES CONTRACTUELLES

Les documents suivants font partie intégrante des présentes Conditions Générales lorsqu'ils sont remis ou acceptés par le Client :

- Annexe 1 : Consentement cryothérapie ;
- Annexe 2 : Questionnaire préalable cryothérapie ;
- Annexe 3 : Consentement Pilates Reformer ;
- Annexe 4 : Questionnaire santé ;
- Annexe 5 : Autorisation parentale ;
- Annexe 6 : Droit à l'image ;
- Annexe 7 : Politique de confidentialité ;
- Annexe 8 : Conditions du Club ANCRAJ ;
- Annexe 9 : Conditions des cartes cadeaux ;

- Annexe 10 : Conditions des abonnements ;
- Annexe 11 : Conditions des paiements fractionnés ;
- Annexe 12 : Politique d'annulation et de réservation ;
- Annexe 13 : Tarifs en vigueur ;
- Annexe 14 : Règlement intérieur.

ANNEXE 1 – Consentement éclairé à la Cryothérapie Corps Entier

Document de consentement – Version de travail

1. Objet

Le présent document a pour objet d'informer le client sur le déroulement d'une séance de cryothérapie corps entier proposée par ANCRAJ et de recueillir son consentement libre et éclairé avant toute première séance.

2. Nature de la prestation

La cryothérapie corps entier consiste en une exposition de courte durée à un environnement très froid. Elle est proposée dans une démarche de récupération, de bien-être ou d'accompagnement de la pratique physique. Elle ne constitue pas un acte médical et ne remplace ni une consultation, ni un diagnostic, ni un traitement prescrit par un professionnel de santé.

3. Déroulement d'une séance

Avant chaque séance, un échange permet de vérifier l'absence de contre-indication apparente. Le client reçoit les équipements de protection nécessaires et suit les consignes de l'opérateur. La séance peut être interrompue à tout moment si le client le demande ou si l'opérateur l'estime nécessaire.

4. Contre-indications

Le client reconnaît avoir reçu un questionnaire de santé spécifique. Certaines situations peuvent contre-indiquer la cryothérapie ou nécessiter un avis médical préalable.

5. Risques et effets possibles

Des sensations de froid intense, rougeurs transitoires, picotements ou inconfort peuvent apparaître. Toute sensation inhabituelle doit être signalée immédiatement. L'opérateur peut interrompre la séance à tout moment par mesure de sécurité.

6. Déclaration du client

Je déclare avoir répondu avec sincérité au questionnaire de santé, avoir pu poser toutes les questions souhaitées et avoir reçu des réponses satisfaisantes. Je m'engage à signaler toute évolution de mon état de santé avant une nouvelle séance.

7. Consentement

Je reconnais avoir pris connaissance des informations ci-dessus et accepte librement de participer à une séance de cryothérapie corps entier chez ANCRAJ. Nom et prénom : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature du client : _____

Signature du représentant ANCRAJ : _____

ANCRAJ

ANNEXE 2 – Questionnaire préalable à la Cryothérapie Corps Entier

Version de travail – Ce questionnaire est destiné à aider l'équipe d'ANCRAJ à identifier d'éventuelles situations nécessitant un avis médical, un report ou un refus de séance. Il ne remplace pas une consultation médicale.

Identité

Nom, prénom, date de naissance, téléphone, e-mail, personne à prévenir en cas d'urgence.

Oui Non Précisions

Motif de la séance

Récupération sportive, bien-être, préparation physique, autre.

Oui Précisions

Non Antécédents cardiovasculaires

Hypertension non contrôlée, infarctus, insuffisance cardiaque, angor, troubles du rythme, pacemaker, autre.

Oui Non Précisions

Troubles circulatoires

Maladie de Raynaud, artériopathie, phlébite, embolie pulmonaire, autre.

Non Précisions

Oui **Antécédents neurologiques**

Épilepsie, AVC, sclérose en plaques, neuropathies, autre.

Oui Précisions

Non **Respiratoire**

Asthme sévère, BPCO, insuffisance respiratoire, autre.

Oui Non Précisions

Endocrinien

Diabète, troubles thyroïdiens, autre.

Oui Non Précisions **Dermatologique**

Urticaire au froid, plaies, infections cutanées, autre.

Oui Non Précisions

Hématologie

Troubles de la coagulation, cryoglobulinémie, anémie sévère.

Oui Précisions

Non **Grossesse**

Êtes-vous enceinte ou pensez-vous l'être ?

Oui Précisions

Non **Traitements**

Médicaments en cours, anticoagulants, bêtabloquants, autres.

Oui Précisions

Non **Habitudes**

Alcool ou substances dans les 24 dernières heures, activité physique récente.

Non Précisions

Oui **Consentement**

Je certifie avoir répondu de manière sincère et m'engage à signaler toute modification de mon état de santé.

Oui Non Précisions

Déclaration du client

Je certifie que les informations communiquées sont exactes à la date de ce questionnaire. J'ai été informé qu'une réponse positive à certaines questions peut conduire ANCRAJ à demander un avis médical, reporter ou refuser une séance par mesure de sécurité.

Nom : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANCRAJ

ANNEXE 3 – Consentement éclairé Pilates

Reformer

Version de travail – Ce document informe le client sur les conditions de pratique des séances de Pilates Reformer proposées par ANCRAJ et recueille son consentement.

1. Objet

Le présent document vise à informer le participant sur les caractéristiques de la pratique du Pilates Reformer, les règles de sécurité et les responsabilités de chacun.

2. Nature de la prestation

Les séances sont encadrées par un intervenant qualifié. Elles sont adaptées autant que possible au niveau et aux objectifs du participant. Elles ne constituent pas un acte médical et ne remplacent pas un suivi par un professionnel de santé lorsque celui-ci est nécessaire.

3. Déclaration de santé

Le participant s'engage à signaler toute douleur, blessure, grossesse, intervention chirurgicale récente ou évolution de son état de santé susceptible d'influencer la pratique.

4. Consignes de sécurité

Le participant s'engage à respecter les consignes de l'intervenant, à utiliser le matériel conformément aux instructions et à interrompre immédiatement l'exercice en cas de douleur inhabituelle, malaise ou gêne importante.

5. Responsabilités

ANCRAJ met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer un encadrement sécurisé.

Le participant demeure responsable de l'exactitude des informations qu'il communique et du respect des consignes.

6. Consentement

Je reconnais avoir reçu les informations nécessaires sur le déroulement des séances de Pilates Reformer, avoir pu poser mes questions et accepter librement de participer aux séances proposées par ANCRAJ.

Nom et prénom : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature du participant : _____ Signature du représentant ANCRAJ : _____

ANNEXE 4 – Questionnaire Santé

Version de travail – Ce questionnaire permet d'adapter les prestations proposées par ANCRAJ aux besoins et aux capacités du participant. Il ne remplace pas un avis médical.

1. Informations générales

Nom, prénom, date de naissance, profession, téléphone, e-mail.

Commentaires

Oui Non 2. Objectifs

Perte de poids, remise en forme, mobilité, récupération, performance, bien-être, autre.

Commentaires

Oui Non 3. Activité physique

Pratique actuelle, fréquence, sports pratiqués, niveau.

Oui Non Commentaires

4. Antécédents médicaux

Maladies chroniques, interventions chirurgicales, fractures, hospitalisations.

Non Commentaires

Oui 5. Douleurs actuelles

Localisation, ancienneté, intensité, facteurs aggravants ou soulageants.

Non Commentaires

Oui 6. Traitements

Médicaments, infiltrations, appareillage, suivi médical en cours.

Commentaires

Oui Non 7. Habitudes de vie

Sommeil, stress, tabac, alcool, alimentation.

Oui Non Commentaires

8. Limitations fonctionnelles

Gestes difficiles, équilibre, mobilité, essoufflement. Oui Non Commentaires

9. Déclaration

Je certifie que les informations communiquées sont exactes et j'informerai ANCRAJ de toute modification de mon état de santé.

Oui Non Commentaires

Nom : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 5 – Autorisation parentale pour mineur

Version de travail – Ce document permet aux représentants légaux d'autoriser un mineur à participer aux prestations proposées par ANCRAJ dans les conditions prévues par les CGV et le règlement intérieur.

1. Identification du mineur

Nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone (si applicable).

2. Représentants légaux

Nom, prénom, lien avec le mineur, coordonnées complètes de chacun des représentants légaux.

3. Prestations autorisées

Cocher les prestations autorisées : Pilates Reformer, Cryothérapie (uniquement si autorisée selon les protocoles d'ANCRAJ), Ateliers, Bilans, Accompagnement personnalisé.

Prestation Autorisée

Pilates Reformer ☐ Oui ☐ Non

Cryothérapie ☐ Oui ☐ Non

Bilans ☐ Oui ☐ Non

Ateliers ☐ Oui ☐ Non

Accompagnement personnalisé ☐ Oui ☐ Non

4. Informations médicales utiles

Allergies, traitements en cours, contre-indications connues, recommandations particulières, médecin traitant.

5. Personnes autorisées à récupérer le mineur

Nom, prénom, lien avec l'enfant, numéro de téléphone.

6. Autorisation en cas d'urgence

J'autorise ANCRAJ à contacter les services de secours et à prendre les premières mesures adaptées en cas d'urgence médicale.

7. Droit à l'image

Cette autorisation est indépendante et renvoie au formulaire spécifique de droit à l'image.

8. Déclaration des représentants légaux

Je certifie l'exactitude des informations fournies, reconnais avoir pris connaissance des CGV, du règlement intérieur et m'engage à signaler toute modification de l'état de

santé du mineur.

Nom du représentant légal : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature du représentant légal : _____

Signature du représentant ANCRAJ : _____

ANNEXE 6 – Autorisation de droit à l'image

Version de travail.

Objet

Autorisation d'utiliser les photographies et vidéos réalisées dans le cadre des activités d'ANCRAJ.

Supports

Site internet, réseaux sociaux, supports imprimés, affichage interne, presse et communication institutionnelle.

Engagement d'ANCRAJ

Utiliser les images dans le respect de la dignité et sans porter atteinte à la vie privée.

Choix du participant

Le participant peut accepter ou refuser l'utilisation de son image et retirer son accord selon les conditions prévues.

Durée

Autorisation valable jusqu'à son retrait écrit ou selon les conditions prévues dans les CGV.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANCRAJ

ANNEXE 7 – Politique de confidentialité (RGPD)

Version de travail.

Responsable du traitement

Présentation du responsable des traitements réalisés par ANCRAJ.

Données collectées

Identité, coordonnées, données de santé limitées aux besoins des prestations, historique de réservation et facturation.

Finalités

Gestion des prestations, sécurité, relation client, obligations légales.

Conservation

Durées de conservation selon la nature des données.

Droits des personnes

Accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, réclamation auprès de la CNIL.

Sécurité

Mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre pour protéger les données.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 8 – Conditions du Club ANCRAJ

Version de travail.

Objet

Définition du Club ANCRAJ et de ses avantages.

Adhésion

Conditions d'accès, durée et modalités d'inscription.

Avantages

Tarifs préférentiels, accès prioritaire, événements, offres partenaires selon les conditions en vigueur.

Résiliation

Modalités de fin d'adhésion et effets.

Modification

ANCRAJ peut faire évoluer les avantages après information des membres.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 9 – Conditions Membre Fondateur

Version de travail destinée au référentiel documentaire ANCRAJ.

Objet

Le statut Membre Fondateur est réservé aux premiers adhérents selon les conditions définies par ANCRAJ.

Conditions d'éligibilité

Nombre de places limité, inscription complète et paiement validé.

Avantages

Tarifs préférentiels, avantages exclusifs, priorité sur certaines réservations, selon les offres en vigueur.

Durée

Les avantages sont conservés dans les limites prévues lors de l'adhésion.

Perte du statut

Le statut peut être perdu en cas de non-respect des CGV ou de résiliation selon les modalités prévues.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 10 – Conditions des Cartes Cadeaux

Version de travail destinée au référentiel documentaire ANCRAJ.

Émission

Les cartes cadeaux sont nominatives ou cessibles selon les offres proposées.

Validité

Durée de validité précisée lors de l'achat.

Utilisation

Utilisables uniquement sur les prestations indiquées.

Remboursement

Les cartes cadeaux ne sont pas remboursables sauf disposition légale contraire.

Perte

Toute perte ou vol doit être signalé ; les modalités de remplacement sont définies par ANCRAJ.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 11 – Conditions du Paiement Fractionné

Version de travail destinée au référentiel documentaire ANCRAJ.

Principe

Certaines prestations peuvent être réglées en plusieurs échéances via le partenaire choisi par ANCRAJ.

Acceptation

Le financement est soumis aux conditions du prestataire de paiement.

Défaut de paiement

Tout incident peut entraîner la suspension des prestations.

Annulation

Les remboursements suivent les CGV et les conditions du partenaire financier.

Protection des données

Les données sont traitées conformément à la politique de confidentialité.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 12 – Conditions des Abonnements

Version de travail destinée au référentiel documentaire ANCRAJ.

Abonnements concernés

Pilates Reformer, Cryothérapie ou offres combinées.

Durée

Mensuelle ou avec engagement selon l'offre souscrite.

Suspension

Possible dans les cas prévus (maladie, grossesse, accident...) sur justificatif.

Résiliation

Selon les modalités prévues dans les CGV.

Renouvellement

Tacite ou non selon la formule choisie.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 13 – Politique Tarifaire

Version de travail destinée au référentiel documentaire ANCRAJ.

Principe

Les tarifs applicables sont ceux affichés au jour de la réservation.

Prestations

Cryothérapie, Pilates Reformer, accompagnement personnalisé, cartes cadeaux, abonnements.

Promotions

Les offres promotionnelles sont limitées dans le temps et non cumulables sauf mention contraire.

Révision

ANCRAJ peut modifier ses tarifs ; les nouvelles grilles s'appliquent aux nouvelles réservations.

Affichage

Les tarifs sont disponibles au centre et sur les supports officiels.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 13 – Politique Tarifaire

Version de travail destinée au référentiel documentaire ANCRAJ.

Principe

Les tarifs applicables sont ceux affichés au jour de la réservation.

Prestations

Cryothérapie, Pilates Reformer, accompagnement personnalisé, cartes cadeaux, abonnements.

Promotions

Les offres promotionnelles sont limitées dans le temps et non cumulables sauf mention contraire.

Révision

ANCRAJ peut modifier ses tarifs ; les nouvelles grilles s'appliquent aux nouvelles réservations.

Affichage

Les tarifs sont disponibles au centre et sur les supports officiels.

Date : ____ / ____ / ____

Signature : _____

ANNEXE 15 – Consignes de pratique Pilates

Reformer

Version de travail du référentiel documentaire.

Avant la séance

Tenue adaptée, arrivée anticipée, information sur l'état de santé.

Pendant la séance

Respect des consignes, contrôle des mouvements, respiration, arrêt en cas de douleur.

Après la séance

Hydratation, récupération, signalement de toute gêne persistante.

Matériel

Utilisation uniquement sous la supervision d'un intervenant.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 16 – Procédure de traitement des réclamations

Version de travail du référentiel documentaire.

Réception

Toute réclamation est enregistrée et datée.

Analyse

Étude du dossier par le responsable ANCRAJ.

Réponse

est possible.

Réponse apportée dans un délai raisonnable avec proposition de solution lorsque cela

Archivage

Conservation de la réclamation et des suites données.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 17 – Fiche Incident / Accident

Version de travail du référentiel documentaire.

Identification

Date, heure, lieu, personnes concernées.

Description

Circonstances précises de l'évènement.

Mesures prises

Premiers secours, appel des secours, interruption de la prestation.

Suivi

Actions correctives, signature du responsable.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 18 – Procédure Incendie

Version de travail du référentiel documentaire.

Détection

Déclenchement de l'alerte.

Évacuation

Application du plan d'évacuation et assistance aux personnes.

Secours

Appel des services d'urgence.

Reprise

Retour dans les locaux uniquement après autorisation.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANCRAJ

ANNEXE 19 – Plan de nettoyage et désinfection

Version de travail du référentiel documentaire.

Objectif

Garantir l'hygiène des locaux et du matériel.

Fréquences

Avant ouverture, entre les séances, fin de journée.

Produits

Utilisation de produits conformes aux recommandations des fabricants.

Traçabilité

Feuille de suivi des opérations de nettoyage.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANCRAJ

ANNEXE 20 – Registre de maintenance

Version de travail du référentiel documentaire.

Équipements

Cryothérapie, Reformers, équipements de sécurité.

Maintenance préventive

Contrôles planifiés selon les recommandations des fabricants.

Maintenance corrective

Historique des interventions techniques.

Archivage

Conservation des rapports d'intervention.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____
Responsable : _____

ANNEXE 21 – Check-list d'ouverture du centre

Procédure interne en lien avec les CGV.

Contrôle OK NOK Observations

Locaux propres et accessibles ■ ■

Issues de secours dégagées ■ ■

Accueil opérationnel ■ ■

Logiciel de réservation ouvert ■ ■

TPE fonctionnel ■ ■

Machine de cryothérapie contrôlée ■ ■

EPI disponibles ■ ■

Reformers contrôlés ■ ■

Petit matériel installé ■ ■

Défibrillateur et trousse de secours présents ■ ■

Affichages réglementaires visibles ■ ■

Anomalies consignées avant ouverture ■ ■

Conformément aux CGV, toute anomalie susceptible d'affecter la sécurité ou la qualité des prestations entraîne la suspension de l'activité concernée jusqu'à sa résolution.

Nom : _____ Date : ____ / ____ / ____ Signature : _____

ANNEXE 22 – Check-list de fermeture du centre

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Objectif

Assurer la fermeture sécurisée des locaux.

Matériel

Arrêt des équipements selon les procédures internes.

Hygiène

Nettoyage des salles, désinfection du matériel, évacuation des déchets.

Sécurité

Vérification des portes, fenêtres, alarme et extinction des éclairages.

Validation

Signature de l'opérateur responsable de la fermeture.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 23 – Charte de confidentialité

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Principe

Protection des informations des clients et des collaborateurs.

Accès aux données

Accès limité aux seules personnes habilitées.

Obligations

Respect du secret professionnel et de la confidentialité des informations.

Sanctions

Tout manquement peut entraîner des mesures disciplinaires ou contractuelles.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 24 – Procédure d'accueil d'un collaborateur

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Avant l'arrivée

Préparation des accès, des outils et des documents.

Premier jour

Présentation du centre, de l'équipe, des procédures de sécurité et des valeurs ANCRAJ.

Formation

Formation aux procédures, à la cryothérapie, au Pilates Reformer et aux outils numériques selon les fonctions.

Suivi

Point d'intégration après les premières semaines.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 25 – Historique documentaire

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Objet

Assurer la traçabilité des modifications du référentiel documentaire.

Version

Numéro de version, date, auteur, validation.

Nature des modifications

Résumé des évolutions apportées à chaque mise à jour.

Archivage

Conservation des versions antérieures selon la politique documentaire d'ANCRAJ.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 26 – Procédure d'appel des secours (SAMU)

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Objectif

Définir la conduite à tenir en cas d'urgence médicale.

Évaluation

Sécuriser les lieux, évaluer l'état de la personne, rassurer.

Alerte

Appeler le 15 (SAMU) ou le 112 si nécessaire et transmettre les informations essentielles.

Prise en charge

Appliquer les gestes de premiers secours dans la limite des compétences du personnel.

Traçabilité

Renseigner une fiche d'incident après la prise en charge.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 27 – Gestion des objets trouvés

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Réception

Tout objet retrouvé est remis à l'accueil.

Enregistrement

Description de l'objet, date, lieu et personne l'ayant trouvé.

Restitution

Remise uniquement après vérification du propriétaire.

Conservation

Durée de conservation puis traitement des objets non réclamés.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 27 – Gestion des objets trouvés

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Réception

Tout objet retrouvé est remis à l'accueil.

Enregistrement

Description de l'objet, date, lieu et personne l'ayant trouvé.

Restitution

Remise uniquement après vérification du propriétaire.

Conservation

Durée de conservation puis traitement des objets non réclamés.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 28 – Procédure en cas de panne des équipements

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Détection

Identifier la panne et interrompre immédiatement l'utilisation.

Sécurisation

Mettre l'équipement hors service et informer les clients concernés.

Signalement

Contacter le fabricant ou le prestataire de maintenance.

Reprise

Remise en service uniquement après validation technique.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 29 – Check-list opérateur Cryothérapie

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Avant la séance

Questionnaire santé, contre-indications, équipements de protection.

Pendant

Surveillance permanente, communication avec le client, respect du protocole.

Après

Débriefing, traçabilité, nettoyage et préparation de la séance suivante.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 30 – Check-list séance Pilates Reformer

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Avant le cours

Contrôle des Reformers, accessoires, sécurité de la salle.

Pendant

Respect des progressions, surveillance des pratiquants, adaptation des exercices.

Après

Nettoyage, rangement, signalement de tout dysfonctionnement.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 31 – Registre des formations

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Objet

Tracer l'ensemble des formations suivies par les collaborateurs d'ANCRAJ.

Informations

Nom du collaborateur, intitulé de la formation, organisme, durée, date, compétences acquises.

Suivi

Évaluation des acquis et besoins de recyclage.

Archivage

Conservation des attestations et certificats de formation.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 32 – Procédure de gestion des clés et accès

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Objectif

Sécuriser les accès aux locaux et aux équipements.

Attribution

Remise des clés, badges et codes uniquement aux personnes autorisées.

Restitution

Restitution obligatoire en fin de contrat ou sur demande.

Perte

Procédure de déclaration, sécurisation et remplacement des accès.

Traçabilité

Registre des remises et restitutions.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____

ANNEXE 33 – Plan de continuité d'activité

Version de travail du référentiel documentaire ANCRAJ.

Objectif

Maintenir les activités essentielles en cas d'évènement majeur.

Situations couvertes

Panne technique, indisponibilité d'un équipement, sinistre, crise sanitaire, absence de personnel clé.

Organisation

Répartition des responsabilités, communication interne et information des clients.

Reprise

Conditions de retour à un fonctionnement normal et retour d'expérience.

Date de mise à jour : ____ / ____ / ____

Responsable : _____