

PADEL ONE

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Version 1.0 – avril 2026

1. PRÉSENTATION DU SERVICE ET DE L'EXPLOITANT

Padel One est une application mobile et web permettant aux utilisateurs de réserver des terrains de padel, de participer à des parties organisées avec d'autres joueurs, et d'accéder aux services des clubs Padel One.

Le service est exploité par :

- GDN Entertainment Sàrl, société à responsabilité limitée de droit suisse
- Siège social : Suisse
- Contact : hello@padel-one.ch
- Site internet : www.padel-one.ch

Les présentes conditions régissent l'utilisation de l'application ainsi que la fréquentation des clubs physiques Padel One. Elles s'appliquent également à toute réservation, tout achat de crédit, toute participation à une partie ouverte, ainsi qu'à toute utilisation des fonctionnalités digitales proposées par Padel One.

2. ACCEPTATION DES CONDITIONS

En créant un compte et en utilisant l'application, l'utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes conditions générales d'utilisation.

L'acceptation est matérialisée par une case à cocher lors de l'inscription. À défaut d'acceptation, l'accès au service est refusé.

Les présentes conditions peuvent être consultées à tout moment via l'application ou le site internet.

Padel One se réserve le droit de demander à l'utilisateur de réaccepter les présentes conditions en cas de modification substantielle.

3. ACCÈS AU SERVICE – CONDITIONS D'UTILISATION

3.1 Âge minimum

L'accès au service est réservé aux personnes âgées de 16 ans et plus. Les mineurs entre 16 et 18 ans doivent disposer d'une autorisation parentale ou d'un tuteur légal, qui assume la responsabilité de leur utilisation du service.

3.2 Compte utilisateur

Chaque utilisateur ne peut détenir qu'un seul compte actif. La création de comptes multiples est interdite et peut entraîner la suppression de l'ensemble des comptes concernés sans préavis ni remboursement.

L'utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de toute activité effectuée depuis son compte.

L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de son inscription et pendant toute la durée d'utilisation du service.

Il doit informer immédiatement Padel One de toute utilisation non autorisée de son compte ou de toute atteinte à sa sécurité.

3.3 Niveau de jeu

Lors de la création ou de l'inscription à une partie ouverte, l'utilisateur s'engage à renseigner honnêtement son niveau de jeu. Un niveau inapproprié déclaré peut nuire à l'expérience des autres joueurs et constitue un motif de signalement.

En cas d'abus répété, Padel One pourra corriger, limiter ou suspendre l'accès de l'utilisateur aux parties ouvertes.

4. RÉSERVATIONS

4.1 Modes de réservation

Padel One propose deux types de réservations :

- Réservation de terrain entier : l'utilisateur réserve l'intégralité du terrain pour son groupe.
- Réservation pour partie ouverte : l'utilisateur réserve une ou plusieurs places dans une partie ouverte à d'autres joueurs.

4.2 Complétion des parties ouverte

Une partie en réservation ouverte est considérée comme complète à partir de 4 joueurs inscrits. Si ce seuil n'est pas atteint :

- La partie est automatiquement annulée 4 heures avant son début.
- Les montants réglés sont recredités intégralement sur le compte de l'utilisateur sous forme de crédit application. Le montant ne sera pas remboursé.

Il est recommandé au créateur d'une partie ouverte de contacter les participants via la messagerie intégrée afin de confirmer leur présence et de faciliter l'organisation.

4.3 Disponibilité des terrains

La disponibilité des terrains est affichée en temps réel. Padel One ne peut garantir une disponibilité permanente et se réserve le droit de modifier les créneaux en cas de circonstances exceptionnelles, avec notification préalable des utilisateurs concernés.

Padel One peut également annuler, déplacer ou adapter une réservation en cas de nécessité technique, de maintenance, de sécurité, d'événement exceptionnel ou d'erreur manifeste.

5. ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS

5.1 Délai d'annulation

Toute réservation peut être annulée sans frais jusqu'à 4 heures avant le début de la partie. Le montant réglé est alors recredité intégralement sous forme de crédit sur l'application. Le montant ne sera pas remboursé.

Passé ce délai, aucun crédit n'est accordé, sauf dans les cas prévus aux articles 5.3 et 5.4. Aucun remboursement en espèces, par virement ou par carte n'est dû, sauf décision expresse de Padel One ou obligation légale contraire.

5.2 Conditions météorologiques (terrains extérieurs)

Pour les terrains extérieurs, la décision d'annulation en raison des conditions météorologiques appartient exclusivement aux gestionnaires de l'installation. Aucune annulation initiée par l'utilisateur hors délai ne sera prise en compte à ce titre. Les utilisateurs sont responsables d'anticiper les conditions météorologiques avant l'échéance du délai d'annulation.

5.3 État des terrains

En cas de terrain impraticable constaté par les gestionnaires (dommage technique, surface dégradée), un crédit peut être accordé à la discrétion de l'équipe Padel One. L'état du terrain ne donne pas droit à un remboursement automatique.

5.4 Cas exceptionnels – Force majeure

En cas d'événement imprévisible et indépendant de la volonté de Padel One (catastrophe naturelle, coupure prolongée du service, décision administrative), un avoir ou un remboursement peut être proposé aux utilisateurs concernés, selon les modalités définies au cas par cas. Padel One demeure libre de déterminer, selon les circonstances, s'il convient d'accorder un crédit, un report ou un remboursement partiel ou total.

6. ABSENCES, NO-SHOW ET COMPORTEMENT

6.1 Engagement de présence

Tout utilisateur inscrit à une partie s'engage à être présent sur le terrain à l'heure convenue. La ponctualité est une obligation vis-à-vis des autres joueurs.

6.2 Absence non annulée (no-show)

En cas d'absence non annulée dans le délai imparti ou de retard plus grand que 15 minutes :

- La part du joueur absent ne sera pas remboursée et le montant sera débité sans préavis.
- Le joueur absent doit prendre en charge la part des 3 autres joueurs qui n'ont pas pu jouer et sera débitée sur le compte de l'application du joueur absent sans préavis. Si le compte ne présente pas un solde suffisant pour cela, Padel One demandera à ce que le joueur concerné crédite son compte

à cette fin. Si celui-ci ne répond pas ou refuse, Padel One se réserve le droit d'annuler son compte et de le refuser dans tous les clubs de la chaîne Padel One.

- En cas de solde insuffisant, le compte est suspendu jusqu'à régularisation.
- En cas de récidive, des sanctions complémentaires peuvent être appliquées, pouvant aller jusqu'à la suspension ou la suppression définitive du compte.

Padel One se réserve également le droit de refuser toute nouvelle réservation tant que la situation financière de l'utilisateur n'a pas été régularisée. Le retard peut être assimilé à une absence dès lors qu'il compromet le bon déroulement de la partie ou pénalise les autres joueurs.

6.3 Comportement dans l'application et en club

Les utilisateurs s'engagent à adopter un comportement respectueux, tant sur l'application que dans les installations physiques. Sont strictement interdits :

- Les insultes, propos discriminatoires ou contenu offensant via la messagerie
- Les comportements agressifs, intimidants ou violents en club
- Toute tentative de contournement des règles (faux profils, niveaux mal déclarés, etc.)

Tout manquement peut entraîner la suspension ou suppression du compte, sans remboursement des crédits éventuellement disponibles. Sont également interdits les dégradations, comportements antisportifs répétés, réservations abusives destinées à bloquer des créneaux, ainsi que toute utilisation contraire à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

7. PAIEMENTS ET CRÉDITS

7.1 Paiement

Les réservations sont payées au moment de leur confirmation via les moyens de paiement disponibles sur la plateforme. Aucune réservation n'est confirmée sans paiement préalable. Les prix applicables sont ceux affichés dans l'application au moment de la réservation. Padel One se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans effet rétroactif sur les réservations déjà confirmées.

7.2 Crédits application

Les crédits sont des unités de valeur utilisables exclusivement sur la plateforme Padel One. Ils peuvent être obtenus en chargeant le compte, suite à une annulation dans les délais ou à un geste commercial de l'équipe.

- Les crédits ne sont pas remboursables en espèces ou par virement.
- Ils sont valables sans limite de durée tant que le service est actif.
- En cas d'arrêt définitif du service, les crédits disponibles feront l'objet d'un remboursement ou d'un avoir, avec un préavis d'au moins 30 jours.

Les crédits ne constituent ni un dépôt bancaire, ni de la monnaie électronique, ni un droit à intérêt.

7.3 Transfert de crédits

Un transfert de crédits vers un autre compte utilisateur est possible sur demande adressée à hello@padel-one.ch. Padel One se réserve le droit de refuser toute demande présentant un caractère abusif ou détourné.

7.4 Litiges de paiement

Toute contestation relative à un paiement doit être signalée dans les 14 jours suivant la transaction, par e-mail à hello@padel-one.ch, avec les justificatifs correspondants. Passé ce délai, sauf cas particulier dûment justifié, la transaction est réputée acceptée.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 Rôle de la plateforme

Padel One agit en qualité d'intermédiaire entre les utilisateurs et les infrastructures sportives. La plateforme n'est pas prestataire de services sportifs au sens strict. Padel One agit également comme plateforme de réservation, d'organisation et de mise en relation entre joueurs.

8.2 Utilisation des installations

L'utilisation des terrains et des installations Padel One se fait sous la responsabilité exclusive de l'utilisateur. Padel One décline toute responsabilité en cas d'accident, de blessure, de perte ou de dommage matériel survenu lors d'une session, sauf en cas de faute grave avérée de sa part.

Il est fortement recommandé aux utilisateurs de souscrire une assurance sportive personnelle adaptée. Chaque utilisateur demeure seul responsable de son état de santé, de son aptitude physique à pratiquer le padel et du respect des consignes de sécurité applicables dans les clubs.

8.3 Litiges entre utilisateurs

Padel One n'est pas responsable des comportements ou litiges survenant entre utilisateurs, que ce soit sur la plateforme ou dans les installations. Tout incident doit être signalé au personnel du club ou à l'administration via hello@padel-one.ch.

8.4 Disponibilité du service

Padel One s'efforce d'assurer une disponibilité maximale de la plateforme. Des interruptions techniques peuvent survenir, notamment pour maintenance. Padel One ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une indisponibilité temporaire. Padel One ne garantit ni un accès permanent, ni un fonctionnement ininterrompu, ni l'absence totale d'erreurs ou de bugs.

9. SUPPORT ET INCIDENTS TECHNIQUES

En cas de problème technique, l'utilisateur est invité à :

- Redémarrer l'application et réessayer
- Envoyer un e-mail détaillé à hello@padel-one.ch

Padel One s'engage à traiter les incidents signalés dans les meilleurs délais. Aucun délai fixe d'intervention ou de résolution n'est toutefois garanti.

10. DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation du service sont traitées conformément à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et, le cas échéant, au Règlement général sur la protection des données (RGPD) applicable aux résidents de l'Union européenne.

Les utilisateurs disposent des droits suivants :

- Droit d'accès à leurs données personnelles
- Droit de rectification des données inexactes
- Droit à l'effacement dans les conditions prévues par la loi
- Droit à la portabilité des données
- Droit d'opposition au traitement à des fins de prospection

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à : hello@padel-one.ch.

Les données ne sont ni vendues ni transmises à des tiers à des fins commerciales. Elles sont utilisées exclusivement dans le cadre du service Padel One. Les modalités détaillées de traitement des données personnelles, y compris les finalités, bases légales, durées de conservation, sous-traitants éventuels et droits des personnes concernées, peuvent faire l'objet d'une Politique de confidentialité distincte accessible sur l'application ou le site internet.

11. MODIFICATIONS DES CONDITIONS

Padel One se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment. Toute modification substantielle fait l'objet d'une notification préalable aux utilisateurs, par e-mail ou via l'application, avec un préavis d'au moins 14 jours.

L'utilisation continue du service après modification vaut acceptation des nouvelles conditions. À défaut, l'utilisateur peut clôturer son compte.

Si une clause devait être déclarée nulle, invalide ou inapplicable, les autres dispositions resteraient pleinement en vigueur.

12. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit suisse.

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours judiciaire.

À défaut d'accord amiable, le for juridique est fixé à Sierre (Valais), sous réserve de dispositions légales impératives contraires. Sous réserve des fors impératifs prévus par la loi, les tribunaux compétents du siège de l'exploitant demeurent seuls compétents.

Padel One | hello@padel-one.ch | www.padel-one.ch