



## Foire aux Questions à destination du Public

### I. Comment fonctionne ma Carte Qualité de Ville sans contact ?

Depuis le 20 février 2017, ma Carte Qualité de Ville me sert à entrer à la piscine.

Ma carte est reliée à un compte sur lequel sont stockés mes entrées achetées et mes abonnements. Les entrées achetées restent sur mon compte même si je perds ma carte Qualité de Ville.

Je peux également stocker mes justificatifs de domicile et de réduction sur mon compte durant leur période de validité. Je n'aurai pas besoin de les présenter à chaque passage ou à chaque achat.

Je passe ma Carte Qualité de Ville sur la borne de l'entrée et, si mon compte est crédité, le tourniquet se libère. Je procède de la même manière en sortie.

### II. Puis-je utiliser une ancienne carte magnétique ?

Non, les anciennes cartes magnétiques ne sont plus valables.

### III. Comment recharger mon compte ?

Je peux recharger mon compte à la caisse de la piscine.

Je peux utiliser l'automate pour recharger mon compte avec le même article si mes justificatifs sont encore valables.

Une évolution future permettra de recharger son compte directement par internet.

#### IV. Quelles sont les informations stockées sur mon compte ? A quoi servent-elles ? Peuvent-elles être communiquées à un tiers ?

Sont stockées sur mon compte les informations suivantes :

Nom, prénom, sexe, adresse, téléphone, date de naissance, mail, justificatif de domicile, justificatif de réduction, activité, crédit d'entrées, photo, date d'achat.

Ces informations servent à justifier mes droits d'entrées, mon inscription à une activité ou à justifier un tarif réduit. Les entrées sont valables 1 an.

Les informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à un tiers.

#### V. Puis-je utiliser ma Carte Qualité de Ville pour plusieurs personnes ou la prêter à un membre de ma famille ?

Non, dans le cas d'un tarif réduit ou d'un abonnement annuel. Chaque usager doit avoir sa propre Carte Qualité de Ville qui est strictement personnelle. Elle pourra être désactivée en cas de fraude.

Les cartes à tarif plein peuvent être utilisées par plusieurs personnes.

Dans le cas d'un tarif famille nombreuse, la carte peut être utilisée par tous les membres de la famille mais chacun doit pouvoir justifier individuellement du droit à ce tarif.

#### VI. Je ne suis pas courbevoisien, puis-je tout de même créer un compte ?

Oui. Cela me permet de conserver les informations enregistrées sur mon compte et les entrées achetées si je perds ma Carte Qualité de Ville.

#### VII. Que faire si ma Carte Qualité de Ville a été perdue ou volée ?

Il faut le signaler au plus vite à la caisse afin de bloquer la carte. La création d'une nouvelle Carte Qualité de Ville a un coût de 3€.

#### VIII. Que faire si j'ai oublié ma carte ?

Je peux acheter une entrée unitaire ou demander à l'hôtesse la création d'une nouvelle Carte Qualité de Ville. Celle-ci a un coût de 3 €. Mon ancienne carte sera désactivée.

### **IX. Je veux entrer une seule fois à la piscine, dois-je créer un compte ?**

Cela n'est pas obligatoire. Je peux acheter une Carte Qualité de Ville avec une entrée unique qui sera avalée par la borne de sortie.

### **X. Comment sortir de la piscine ?**

La sortie se fait systématiquement par le passage de ma Carte Qualité de Ville dans la borne.

Si j'ai un compte, j'insère simplement ma Carte Qualité de Ville dans le tripode, elle sera restituée. Même si le compte est vide, la carte est alors réutilisable.

Si j'ai utilisé une carte avec entrée unique, ma Carte Qualité de Ville sera avalée par la borne.

### **XI. Dois-je présenter mes justificatifs de tarifs réduits à chaque passage ? à chaque rechargement de carte ?**

Non, si j'ai créé un compte. Mes justificatifs de domicile et de réduction seront alors scannés et stockés dans mon compte durant une période de 1 an (3 mois pour Pôle emploi).

Sans compte créé, les justificatifs doivent être présentés lors de chaque achat.

### **XII. Comment procéder pour mon enfant de moins de 4 ans qui entre gratuitement ?**

Je dois signaler son passage à l'hôtesse de caisse qui comptabilisera son entrée.

### **XIII. Puis-je utiliser la Carte Qualité de Ville que je possède déjà (pour les activités périscolaires par exemple) ?**

Cela est déconseillé car la Carte Qualité de Ville pourrait-être avalée en cas de compte vide.

Si vous souhaitez tout de même le faire, il suffit de demander à l'hôtesse de caisse d'ajouter un compte piscine sur votre Carte Qualité de Ville existante.

Afin d'éviter les confusions, il est conseillé de disposer d'une Carte Qualité de Ville spécifique pour la piscine.

#### **XIV. A quoi sert l'automate de vente ?**

Je peux utiliser l'automate de vente qui est situé face à la caisse pour :

- Recharger ma carte avec 10 entrées au même tarif réduit si mes justificatifs sont à jour
- Acheter une entrée unique au tarif plein Hors Courbevoie
- Acheter une carte de 10 entrées au tarif plein Hors Courbevoie

#### **XV. Mon enfant suit des leçons de natation, puis-je l'accompagner aux vestiaires et au bord des bassins ?**

Pour entrer, je devrais demander à chaque passage une carte « visiteur » à l'hôtesse de caisse.

Cette carte sera avalée par la borne de sortie.

Pendant le cours, je devrai rester sur les bancs proches du pédiluve, l'accès aux plages et aux bassins n'est pas autorisé.

#### **XVI. Information CNIL :**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement Informatique destiné à la gestion des accès aux équipements. Elles sont à usage exclusif de la Direction des Sports et de la Trésorerie Municipale, et ne seront en aucun cas transmises à d'autres tiers. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez l'exercer en écrivant à M. Le Maire, Direction des Sports, Hôtel de Ville, Place de l'hôtel de Ville, 92400 Courbevoie, France.