

Conditions générales et particulières de vente au 16/01/2026.

Les présentes conditions de vente entrent en vigueur pour toute cure ou séjour réservé, ou d'un bon/chèque cadeau ou d'un article acheté dans l'un des établissements de la Chaîne thermale du Soleil, de l'une de ses filiales ou de la Compagnie Hôtelière et Fermière d'Eugénie-les-Bains, ou sur l'un de ses sites web :

[www.chainethermale.fr](http://www.chainethermale.fr)

<https://boutique.chainethermale.fr/>

## **1. Conditions générales de vente**

### **1.1 Champ d'application et opposabilité**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes ventes de produits et prestations de services opérées par la S.A.S Chaîne Thermale du Soleil, de l'une de ses filiales ou de la Compagnie Hôtelière et Fermière d'Eugénie-les-Bains (ci-après la Société ou le Vendeur). Elles peuvent être précisées ou modifiées par les conditions particulières de vente applicables aux cures prises en charge par le régime primaire d'assurance maladie (cures conventionnées) et les prestations annexes (en application des codes de la santé publique et de la sécurité sociale), par les conditions particulières de vente applicables aux prestations d'hébergement et forfaits touristiques (par application du code du tourisme) et plus généralement toutes conditions particulières de vente applicables à raison de la technique de commercialisation ou la nature de la prestation.

En cas de contradiction, les dispositions particulières l'emportent sur les dispositions générales.

Les présentes conditions générales de vente ne sont applicables qu'aux transactions conclues avec une personne physique (ci après le Client ou le Curiste) qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande/réservation par la Société ou à l'achat immédiat sur site. Toute commande/réservation ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve des conditions générales et particulières de vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui auraient été acceptées expressément par la Société (moyennant preuve).

L'acheteur déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande/réservation. Elles lui sont opposables en application de l'article 1119 du code civil et la conclusion du contrat emporte acceptation sans réserve des dites conditions de vente ainsi que l'engagement de respecter les éventuels règlements intérieurs applicables et plus généralement le respect de toute consigne délivrée par un collaborateur de la Société.

Toute attitude ou fait contrevenant aux conditions générales et particulières de vente, tout comportement ou propos indécents, toute attitude inconvenante peut conduire à une expulsion du Client ou du Curiste (produisant les effets d'une interruption de cure ou délivrance partielle de la prestation) qui reste redevable de l'intégralité des prestations et/ou des soins non suivis de son fait.

La Société attire l'attention du Client ou du Curiste sur la nécessité de prendre connaissance des conditions particulières de vente applicables spécifiquement à la prestation qu'il entend acquérir, les conditions particulières de vente formant un tout indissociable avec les conditions générales de vente, plusieurs conditions particulières pouvant être applicables.

## **1.2 Informations précontractuelles**

Ces conditions générales et particulières étant communiquées préalablement à l'achat ou la passation de sa commande, le Client ou le Curiste reconnaît en avoir eu communication, d'une manière lisible et compréhensible. Il reconnaît également avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L 221-5 du code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles et les tarifs ainsi que les conditions de révision des tarifs. Ces informations sont disponibles sur le site internet de la Société ou ses brochures d'information. La documentation commerciale précise les caractéristiques essentielles et les tarifs des prestations mais bien que les informations mentionnées soient soigneusement vérifiées, une erreur demeure cependant possible. Le Client est informé lors de sa réservation par une information spécifique relative aux prestations et aux prix d'une éventuelle modification. Les visuels d'illustration figurant sur le site internet ou contenus dans les brochures et documentations communiquées par la Société n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. La documentation est modifiable sans préavis.

## **1.3 Informations légales et adresse de correspondance**

Les ventes sont opérées par la société la SAS Chaine Thermale du Soleil, Société par actions simplifiée au capital de 8.129.638.30 euros, dont le siège est situé au 31 avenue de l'Opéra – 75001 Paris.

## **1.4 Commande**

Par commande, il faut entendre tout ordre/réservation portant sur nos prestations (produits et services), figurant sur les tarifs et la documentation, accepté par la Société, accompagné des arrhes ou acomptes prévus sur le bon de commande.

L'acceptation de la commande par la Société résulte de la livraison directe des produits commandés. Pour les prestations donnant lieu à établissement d'un devis préalable, la vente sera considérée comme définitive après établissement d'un devis par la Société et envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande. Toute commande parvenue à la Société est réputée ferme et définitive, sauf dispositions dérogatoires applicables aux ventes à distance ou par internet. Une commande entraîne adhésion et acceptation des conditions générales et particulières de vente et obligation de paiement des prestations commandées, même en cas de non-présentation, sauf dispositions particulières des conditions générales de ventes spécifiques.

Toutes les prestations sont ouvertes à la vente sous réserve de disponibilité.

## **1.5 Livraison et résolution du contrat**

### **1.5.1 Conditions de livraison (vente d'un bien ou d'un Bon ou Coffret Cadeau)**

Les livraisons sont opérées à l'adresse indiquée par l'acheteur dans un délai de 8 jours (date d'expédition) à compter de la réception d'une commande valide (après bonne fin des opérations d'encaissement et confirmation de la disponibilité). En cas d'achat immédiat, les produits sont emportés concomitamment par le Client. A défaut d'indication quant à la date de livraison ou d'exécution, le vendeur/prestataire livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard 45 jours après la conclusion du contrat.

La propriété de la chose vendue est transférée à l'acheteur dès l'accord des parties sur la chose et sur le prix. En conséquence, le transfert de propriété des produits et des risques de

perte et de détérioration s'y rapportant, est réalisé et est à la charge du Client ou du Curiste lors de la remise de la marchandise au transporteur désigné par le Client. Lorsque le transport est proposé par la Société, le transfert du risque intervient lorsque le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du bien, conformément à l'article L 216-4 du code de la consommation. Le Client est invité à faire toute réserve utile auprès du transporteur en cas d'avarie apparente pour faciliter la charge de la preuve. Le Client ou le Curiste est responsable de la conformité de l'adresse d'expédition.

### **1.5.2 Conditions d'exécution d'une prestation de service**

Les prestations sont réalisées dans les conditions (lieu, date et horaires) mentionnées dans le bordereau de réservation et tout document complémentaire. Les prestations ne sont pas divisibles et les éléments constitutifs d'un forfait ne peuvent être achetés séparément lorsqu'ils ne sont pas disponibles de manière spécifique à la vente. Les dispositions relatives à un report ou à une annulation ne sont plus invocables lorsque le Client en a déjà bénéficié.

### **1.5.3 Droit de résolution**

En cas de défaut de respect des délais par le vendeur, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L 216- 2, L 216-3 et L 216-4 du code de la consommation. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par la Société de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

## **1.6 Droit de rétractation et conditions de retours des biens expédiés**

### **1.6.1 Droit de rétractation**

L'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de respectivement, la conclusion du contrat de prestations de service / du jour de livraison de sa commande, pour annuler le contrat / retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Le droit de rétractation peut être exercé par courrier électronique sur l'adresse [cliente@chainethermale.fr](mailto:cliente@chainethermale.fr).

### **1.6.2 Conditions de retour**

Les biens doivent être retournés dans leur état d'origine, et complets, sans aucune détérioration, permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat dans les 14 jours suivant la décision de rétractation.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris. Aucun retour n'est possible pour un produit cosmétique ou assimilable dans les conditions de l'article L 221-28 5° du code de la consommation ayant été ouvert.

### **1.6.3 Remboursement suite à exercice du droit de retour**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, la Société rembourse le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter. Pour les contrats de vente de biens, le remboursement est différé jusqu'à récupération des biens par la Société.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

#### **1.6.4 Droit d'annulation**

En cas d'annulation de la commande et si l'annulation est autorisée, les arrhes sont restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil. Lorsque par dérogation, les sommes versées ont la nature d'acompte, les règles de droit commun s'appliquent.

#### **1.6.5 Non applicabilité des droits de rétractation et d'annulation**

En application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation, les prestations de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), de restauration ou d'activités de loisirs fournis à une date ou à une période déterminée ne relèvent pas du délai de rétractation ; en conséquence de quoi les ventes de prestations à date et horaire prédéterminés relevant de cette exception légale ne font pas l'objet du droit de rétractation. Les séjours touristiques (en hôtel, résidence, meublés ou camping), les prestations d'hébergement relatives à la conduite d'une cure thermale (conventionnée ou non conventionnée), les soins ou forfaits de soins thermaux ou de soins de remise en forme ou esthétiques, ne sont pas soumis au droit de rétractation.

De même, en application de l'article L 221-28 1° du code de la consommation, les prestations de fourniture de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé, après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation, ne font pas l'objet du droit de rétractation.

Les ventes de prestations conclues sur place (c'est-à-dire dans l'établissement) ne relèvent pas du droit de rétractation.

Sans préjudice des dispositions légales en vigueur, les réservations relatives à des prestations vendues avec la mention «non échangeable, non modifiable, non remboursable » ou une mention de sens équivalent, à raison des conditions tarifaires propres à ces prestations, sont définitives. Aucune demande de modification/échange ou d'annulation ne peut être prise en compte.

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, en cas de non présentation, et/ou indépendamment de l'exécution totale ou partielle des prestations, la totalité du prix de la prestation et des accessoires est due.

#### **1.7 Tarifs et Prix**

Les prix sont valables pour une prestation réalisée au cours de l'année civile de référence, sauf modification de la documentation, évolution de la fiscalité, offre promotionnelle particulière, ou conditions particulières expresses. Les prix sont exprimés en euros. Les prix des prestations (produits et services tels que décrits inclusivement) vendues sont ceux figurant dans le catalogue des prix en vigueur ou proposition de prix au jour de la commande ou de l'achat sur place et sont stipulés toutes taxes comprises (hors taxes de séjour), sans escompte possible. S'y ajoutent les éventuels frais de livraisons, d'emballage, de dossiers lorsqu'ils sont mentionnés.

Le Client est informé par tout moyen des prix définitivement applicables au jour de sa réservation.

Les prix peuvent être fonction de la période de réalisation de la prestation, des conditions de

commercialisation (à l'unité ou dans un forfait) dans les conditions indiquées sur le bon de commande, la documentation commerciale ou le tableau d'affichage des prix. Les éventuelles taxes de séjour collectées par les collectivités locales, primes d'assurance et autres prestations distinctes doivent être acquittées en sus, lorsqu'elles ne sont pas expressément incluses. Les tarifs des prestations conventionnées sont définis par voie réglementaire.

## **1.8 Paiement**

Des arrhes ou acomptes sont exigés lors de la passation de la commande par l'acheteur et le solde du paiement du prix s'effectue comptant préalablement à la livraison, à la dispense de la prestation ou dans les conditions prévues.

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après l'encaissement effectif par la Société des sommes dues. Une facture est remise à l'acheteur sur simple demande. Les paiements doivent être effectués en euros et net de frais pour la Société.

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client ou le Curiste à la Société au-delà des délais fixés, des pénalités de retard calculées dans les conditions d'une créance entre professionnels sont dues à la Société, automatiquement et de plein droit.

Les arrhes et acomptes sont conservés par le vendeur à titre de dommage et intérêts et la Société est fondée à réclamer l'intégralité du prix.

Aucun contrat n'est tacitement renouvelable.

## **1.9 Garantie et responsabilité de l'établissement**

### **1.9.1 Garantie légale**

La SAS Chaîne Thermale du Soleil est garante de la conformité des biens et prestations, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

La garantie de conformité ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des produits.

La garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés. Le Client doit faire connaître à la Société les vices et/ou défaut de conformité dans un délai maximum de 15 jours à compter de la livraison ou de la prestation incriminée et sous réserve que le dommage invoqué puisse encore être constaté.

La garantie de la Société est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et la Société ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

### **1.9.2 Responsabilité générale de la Société**

La Société ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée lorsque le retard, la mauvaise exécution ou l'inexécution du contrat est imputable au Client. La Société ne peut pas être tenue pour responsable en cas de force majeure, de fait de grève ou du fait d'un tiers étranger à l'établissement. La Société ne peut pas recevoir en dépôt les bijoux, montres, moyens de paiement et plus généralement tout objet de valeur appartenant à un Curiste ou un Client.

La responsabilité de l'établissement est expressément circonscrite à la délivrance des prestations et soins dans le respect des règles de l'art et les limites des articles 1163 et 1231-3

du code civil. Elle ne peut être engagée sur d'autre fondement ou pour d'autre motif que les prestations délivrées par l'entreprise et seuls les éventuels préjudices en lien direct et exclusif avec l'objet du contrat peuvent être pris en compte, sous réserve d'un lien de causalité. Les Curistes ou Clients mineurs demeurent sous la responsabilité d'un adulte majeur investi de l'autorité parentale (article 1242 du code civil).

### **1.9.3 Responsabilité médicale de la Société**

Les cures et prestations sont suivies sous la responsabilité du Curiste ou du Client, et lorsqu'elles sont prescrites (cures conventionnées) ou requièrent un certificat médical de son médecin (cures non conventionnées et cures de remise en forme). Un certificat de non contre-indication à la pratique des soins thermaux et des prestations est obligatoire pour toute cure ou séjour avec soins non conventionnés de plus de 3 jours et doit être communiqué à la Société avant le début des soins. Ce certificat doit être délivré par un médecin inscrit au Tableau de l'Ordre, et dater de moins d'un mois, avant le début effectif des soins.

Il est de la seule responsabilité du Curiste ou Client, de son médecin traitant et du médecin thermal de s'assurer qu'il ne souffre d'aucune contre-indication impliquant qu'il ne puisse suivre ou poursuivre la cure conventionnée ou bénéficier des prestations choisies, avec ou sans assistance de l'établissement. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée sur ce fondement, et plus généralement, pour tout acte ou omission du médecin prescripteur ou du médecin assurant la surveillance de la cure.

### **1.10 Assurance annulation**

Le Client a la faculté de souscrire une assurance annulation-assistance « THERMASSISTANCE » permettant de garantir le risque d'annulation ou d'interruption dans les conditions du contrat d'assurance. Les tarifs et détails des polices d'assurance, ainsi que la possibilité de souscrire en ligne sont consultables sur le site web <https://thermassistance.xplorassur.com/>.

### **1.11 Données personnelles et respect de la vie privée**

Les données médicales communiquées à la Société sont couvertes par le secret médical et ne peuvent être divulguées. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services administratifs (réservation, facturation, planification), des services commerciaux et des services de soins et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : médecins, organismes de sécurité sociale, et caisses complémentaires d'assurance maladie. En bénéficiant d'une prestation délivrée par la Société, tout Curiste ou Client accepte nécessairement et expressément l'utilisation et l'enregistrement des données le concernant à des fins d'information et/ou de traitement commercial par la S.A.S Chaîne Thermale du Soleil et ses filiales ainsi que la Compagnie Hôtelière et Fermière d'Eugénie-les-Bains. Chaque Curiste ou Client bénéficie des dispositions du Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement général sur la protection des données » (ou « RGPD »). Il dispose à tout moment d'un droit de consultation, rectification et suppression des données personnelles sur demande auprès du délégué à la protection des données personnelle ([dpo@chainethermale.fr](mailto:dpo@chainethermale.fr)).

### **1.12 Propriété intellectuelle**

Toutes les informations, techniques, produits, dessins, photographies, vidéos mentionnées sur les sites web de la S.A.S Chaîne thermale du Soleil ([www.chainethermale.fr](http://www.chainethermale.fr), [www.compagniedesspas.fr](http://www.compagniedesspas.fr) et [boutique.chainethermale.fr](http://boutique.chainethermale.fr)) et la documentation commerciale demeurent la propriété exclusive de la Société, de ses filiales et de la Compagnie Hôtelière et Fermière d'Eugénie-les-Bains, seules titulaires des droits de propriété intellectuelle. L'acheteur s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de la Société.

### **1.13 Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une Loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de Justice devenue définitive, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

### **1.14 Non renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations ne peut être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **1.15 Langue, droit du contrat, réclamation, médiation et litige**

Les informations contractuelles sont données en langue française. Le contrat est passé en langue française et seul le droit français est applicable. La nationalité du Client ou du Curiste est sans effet sur la loi du for et la Société ne peut être atraite devant une juridiction étrangère.

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 15 jours après la fin de la cure à la Société par écrit : lettre postée auprès du service clientèle (31 avenue de l'Opéra – 75001 Paris) ou par email à [clientele@chainethermale.fr](mailto:clientele@chainethermale.fr) , obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Les services de la Société s'efforcent de trouver préalablement une solution amiable.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour tout litige ne concernant pas une prestation de santé prescrite par un médecin, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales et particulières de vente pourraient donner lieu concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliations leur conséquence et leurs suites qui n'auraient pas à l'amiable sont soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun, le Vendeur élisant domicile à son siège social.

## **2. Conditions particulières de vente applicables à une cure conventionnée**

### **2.1 Champ d'application**

Les présentes conditions particulières sont applicables aux cures conventionnées en précisant et complétant les conditions générales de vente de la Société. Le code de la consommation n'est pas applicable à la vente d'une cure conventionnée qui relève des codes de la santé publique et de la sécurité sociale et de la convention nationale thermale. Sont assimilées aux cures conventionnées les cures prises en charge par un régime primaire national ou communautaire d'assurance maladie et les prestations accessoires visées par l'article 11-2 de la convention nationale thermale. Toute autre prestation est soumise aux conditions de vente de droit commun.

## **2.2 Prix et conditions de règlement**

### **2.2.1 Tarif réglementaire d'une cure conventionnée**

Le tarif d'une cure conventionnée correspond au tarif forfaitaire de responsabilité et au complément tarifaire. Il est défini et modifiable par voie réglementaire. Il est fonction de la ou des orientation(s) thérapeutique(s) suivie(s) et de la prescription thermale. Les tarifs sont mentionnés en euros TTC. Aucun autre supplément ou complément de prix ne peut être perçu par la Société au titre de la cure conventionnée.

### **2.2.2 Tarif des prestations complémentaires**

Les tarifs des soins complémentaires et des prestations relevant des dispositions de l'article 11-2 de la convention thermale sont valables du 1er janvier au 31 décembre de l'année civile en cours, sauf évolution de la fiscalité ou offre promotionnelle particulière.

### **2.2.3 Règlement de la cure et des prestations complémentaires**

Aucune cure ne peut débuter sans que le Curiste ait valablement justifié de sa prise en charge intégrale par un régime d'assurance maladie et de complémentaire santé pratiquant le tiers payant, ou acquitté la part restant à sa charge (prise en charge partielle) ou acquitté l'intégralité de sa cure (absence de prise en charge). Les soins complémentaires et prestations relevant des dispositions de l'article 11-2 de la convention thermale doivent également être intégralement acquittés avant le début de la cure.

## **2.3 Réservation, annulation, modification, interruption d'une cure conventionnée**

### **2.3.1 Réservation d'une cure : versement d'arrhes**

Bien que fortement recommandée, la réservation préalable de la cure thermale n'est pas obligatoire. La Réservation est un service optionnel qui garantit au curiste une date fixée à l'avance, ainsi qu'un créneau horaire d'entrée en soin. Sans réservation préalable, le curiste accepte que la prestation de soins sera réalisée selon les disponibilités restantes, tant en matière de date, qu'en matière d'horaires.

Pour bénéficier du service de Réservation Thermale, le bulletin de réservation ou la demande de réservation doit être accompagné de 60 euros par cure réservée à titre d'arrhes (sauf exonération prévue par la convention nationale thermale à justifier : CMU-C, ACS,...) afin que la réservation soit effective. La cure est définitivement réservée après confirmation de la Société.

Les droits de résolution et rétractation prévus par le code de la consommation ne s'appliquent pas. Les sommes versées prennent la nature d'arrhes à la suite de la réception par la société de

l'accord de prise en charge délivrée par la caisse de sécurité sociale gérant le régime primaire d'assurance maladie (l'article 1590 du code civil n'étant pas invocable en l'absence du dit accord)

### **2.3.2 Annulation**

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou email dans les meilleurs délais à l'adresse postale ou mail de chaque établissement (liste sur <https://www.chainethermale.fr/contact>). Les sommes versées sont remboursées dans les conditions suivantes.

Annulation plus de 90 jours avant la date de début de cure : remboursement intégral des arrhes/sommes versées à titre d'avance ou report gratuit

Annulation plus de 31 jours avant la date de début de cure : report gratuit des arrhes/sommes versées à titre d'avance ou remboursement sous conditions spécifiques\*

Annulation moins de 31 jours avant la date de cure / non-présentation : aucun remboursement hors conditions spécifiques\*

\* conditions spécifiques ouvrant droit au remboursement intégral des arrhes ou acompte : décision administrative de fermeture, toute évolution soudaine de l'état de santé intervenue avant le début de la cure rendant impossible son suivi, constatée et datée par un certificat médical établi moins d'une semaine avant la demande d'annulation.

Si pour des raisons indépendantes de son fait et ou pour des circonstances non prévues par la convention nationale thermale, la Société doit annuler ou interrompre une cure ayant donné lieu à accord de prise en charge, elle s'efforce de proposer une solution alternative. Le Curiste a la faculté de refuser la modification proposée ; les sommes déjà versées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

### **2.3.3 Modification**

Toute demande de modification du Client doit être adressée par pli postal ou email au Service Clientèle de l'Etablissement Thermal concerné (liste de contact sur <https://www.chainethermale.fr/contact>) au plus tard 15 jours ouvrables avant la date d'arrivée prévue et être acceptée par la Société. À défaut d'accord, l'impossibilité de modifier produit les effets d'une annulation.

En cas de circonstances imprévues, hors cas de force majeure, la Société se réserve le droit de modifier le contenu des prestations complémentaires en les remplaçant par des prestations de valeur équivalente ou supérieure. Le Curiste a la faculté de refuser la modification proposée ; les sommes déjà versées correspondant à des prestations non consommées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

### **2.3.4 Interruption**

Une cure doit avoir lieu sur 18 jours consécutifs de soins et ne peut être interrompue sauf motifs prévus par la convention nationale thermale. Toute interruption d'une cure pour des raisons non prévues entraîne la

déchéance de la prise en charge par le régime d'assurance maladie et le Curiste est alors redevable personnellement du prix de la totalité de sa cure.

## **2.4 Organisation de la cure**

### **2.4.1 Capacité à suivre une cure**

Aucune cure ne peut débuter sans communication d'une prescription médicale valide s'y rapportant. Une cure médicale étant obligatoirement prescrite par un médecin, il est de la seule responsabilité du Curiste, de son médecin traitant et du médecin thermal de s'assurer que le Curiste ne souffre d'aucune contre-indication impliquant qu'il ne puisse suivre ou poursuivre la cure conventionnée ou bénéficier des prestations choisies, avec ou sans assistance de l'établissement. La responsabilité de la Société ne peut être engagée sur ce fondement et plus généralement pour tout acte ou omission du médecin prescripteur ou assurant la surveillance de la cure.

Le Curiste doit être en mesure de suivre par lui-même sa cure ou être assisté au titre de sa situation de handicap dûment reconnue.

### **2.4.2 Horaires des soins**

Les horaires de cures sont librement fixés par la Société qui s'efforce de satisfaire au mieux les demandes des Curistes. Les horaires sont impératifs. Les modifications d'horaires ne sont possibles qu'après accord de l'établissement thermal et pour raison médicale dûment attestée, dans la limite d'accueil des installations thermales.

### **2.4.3 Soins non effectués**

Lorsque des soins n'ont pas pu être effectués du fait de l'établissement thermal, l'établissement thermal s'efforcera de donner des soins de remplacement ou facturera les soins sur une base prorata temporis. Cette situation ne peut donner lieu à octroi de dommages et intérêts.

Lorsque des soins n'ont pas pu être effectués du fait du Curiste (retard,...), l'établissement thermal s'efforcera de donner des soins de remplacement sans que l'administration de ces soins ne conduise à proroger la durée de la cure. Il n'est appliqué aucun abattement ou déduction si les soins non dispensés n'ont pas pu être remplacés hormis les circonstances visées à l'article 15-2 de la convention thermique.

### **2.4.4 Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 15 jours après la fin de la cure à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs.

Pour tout litige, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site

[www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.

## **3. Conditions particulières de vente applicables aux cures médicales non conventionnées, cures libres et cures de remise en forme sans hébergement,**

## **prestations de soins (au forfait ou à la carte), activités sportives et santé, accès à un espace spécifique et accès au Service Premier (hors prestations d'hébergement)**

### **3.1 Champ d'application**

Les présentes conditions particulières sont applicables aux cures médicales non conventionnées, cures libres et cures de remise en forme, prestations de soins (au forfait ou à la carte), activités sportives et santé, abonnements, accès à un espace spécifique et accès au Service Premier, vendues avec ou sans hébergement en précisant et complétant les conditions générales de vente de la Société.

### **3.2 Prix, réservation et conditions de règlement**

#### **3.2.1 Prix**

Les tarifs sont valables du 1er janvier au 31 décembre de l'année civile en cours, sauf évolution de la fiscalité, offre promotionnelle particulière et mise à jour de la documentation commerciale.

#### **3.2.2 Réservation et conditions de règlement**

Le bulletin ou la demande de réservation doit être accompagné des arrhes de garantie dans les conditions suivantes

<b>Date de réception de la Réservation</b>	<b>Somme à régler</b>
<b>Supplément Cure Conventionnée en Service Premier</b>	arrhes de 80 € (annule et remplace les arrhes thermales) Solde : le premier jour de cure, lors des formalités d'entrée en cure
<b>Cure libre Thermale sans hébergement</b>	arrhes : 30% du montant total de la cure Solde : le premier jour de cure, lors des formalités d'entrée en cure
<b>Cure de Remise en Forme</b>	arrhes : 100% du montant total de la réservation
<b>Forfait Spa ou Soins Esthétiques</b>	
<b>Soins à l'unité</b>	arrhes de 30 € par prestation réservée
<b>Module Cure Spécifique</b>	Solde : le premier jour de cure, lors des formalités d'entrée en cure
<b>Module Cure Hautement Médicalisée</b>	
<b>Programme Complémentaire à la Cure</b>	
<b>Option Santé Active Classic ou Mini</b>	

La cure ou la prestation est définitivement réservée après confirmation de la Société (après contrôle de la disponibilité). Aucune prestation ne peut être délivrée ou débiter sans paiement intégral préalable.

### **3.3 Rétractation, annulation, modification et interruption**

### 3.3.1 Rétractation

L'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de respectivement, la conclusion du contrat de prestations de service pour annuler le contrat et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité. Le droit de rétractation peut être exercé par courrier électronique sur l'adresse email de l'établissement thermal concerné (liste de contact sur <https://www.chainethermale.fr/contact>). Certaines prestations peuvent ne pas bénéficier du droit de rétractation, notamment à raison des dispositions de l'article L 221-28 1°, 5° et 12° du code de la consommation. Il est notamment précisé qu'une cure médicale non conventionnée, une cure libre, une Cure Spécifique à date, une cure de remise en forme, forfait spa, soin spa, soin esthétique ou l'accès au Service Premier et plus généralement toute prestation qui doit être fournie à une date ou à une période déterminée ne peut faire l'objet du délai de rétractation, en application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation.

### 3.3.2 Annulation

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou email de l'établissement thermal concerné (liste de contact sur <https://www.chainethermale.fr/contact>) dans les meilleurs délais. Les sommes versées sont remboursées dans les conditions suivantes.

#### **Accès au Service Premier (dans le cadre d'une cure conventionnée)**

Annulation plus de 90 jours avant la date de début de cure : remboursement intégral des arrhes ou report gratuit

Annulation plus de 31 jours avant la date de début de cure : report gratuit des arrhes ou remboursement sous conditions spécifiques\*

Annulation moins de 31 jours avant la date de cure / non-présentation : aucun remboursement hors conditions spécifiques\*

\* conditions spécifiques ouvrant droit au remboursement intégral des arrhes : tout cas de force majeure tel que défini par le droit français et tout motif médical empêchant l'accomplissement de la cure dûment justifié par un certificat médical explicite et daté de moins d'une semaine avant la demande officielle d'annulation.

En cas de modification de la réservation de cure au Service Premier, en Service Standard, la réservation de cure initiale est annulée et la nouvelle réservation en Service Standard se fait selon les jours et horaires de cure disponibles sur le Service Standard au moment de la nouvelle réservation. En aucun cas les jours et horaires initialement prévus ne pourront être garantis pour la nouvelle réservation.

#### **Cure libre Thermale sans hébergement, Module Spécifique ou Hautement Médicalisé et Programme Complémentaire Cure de Remise en Forme, Forfait Spa, Soins Spa ou Esthétiques**

Annulation plus de 90 jours avant la date de début de cure/soins : remboursement intégral des arrhes ou report gratuit

Annulation plus de 31 jours avant la date de début de cure : report gratuit des arrhes ou remboursement sous conditions spécifiques\*

Annulation moins de 31 jours avant la date de cure / non-présentation : aucun remboursement hors conditions spécifiques\*

\* conditions spécifiques ouvrant droit au remboursement intégral des arrhes : tout cas de force majeure tel que défini par le droit français, une annulation pour motif médical (certificat du médecin thermal) ne rentrant pas dans cette définition.

Si pour des raisons indépendantes de son fait, la Société doit annuler la prestation, elle s'efforce de proposer une solution alternative. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée ; les sommes déjà versées correspondant à des prestations non consommées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

### **3.3.3 Modification**

Toute demande de modification du Client doit être adressée par pli postal ou email au Service Clientèle de l'Etablissement Thermal concerné (liste de contact sur <https://www.chainethermale.fr/contact>) au plus tard 30 jours ouvrables avant la date d'arrivée prévue et être acceptée par la Société. À défaut d'accord, l'impossibilité de modifier produit les effets d'une annulation.

En cas de circonstances imprévues, hors cas de force majeure, la Société se réserve le droit de modifier le contenu des prestations complémentaires en les remplaçant par des prestations de valeur équivalente ou supérieure. Le Curiste a la faculté de refuser la modification proposée ; les sommes déjà versées correspondant à des prestations non consommées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

### **3.3.4 Interruption et prestations non effectuées**

Aucun prorata temporis n'est pratiqué en cas d'interruption. Lorsque des prestations n'ont pas pu être effectuées du fait du Client (retard,...), l'établissement thermal s'efforcera de donner des prestations de remplacement d'une valeur équivalente ou inférieure.

Il n'est appliqué aucun abattement ou déduction si les prestations non dispensées n'ont cependant pas pu être remplacées.

Les forfaits et abonnements ont une durée de validité qui doit être respectée.

## **3.4 Organisation des soins**

### **3.4.1 Capacité à bénéficier des prestations**

Dans le cadre des cures libres et cures de remise en forme de 3 jours et plus, la Société informe le Client/Curiste qu'une visite médicale auprès d'un médecin thermal consultant dans la station est formellement recommandée, préalablement au démarrage de la cure. En cas de déclinaison de cette recommandation, un certificat de non contre-indication à la pratique des soins thermaux et des prestations de remise en forme est obligatoire pour toute cure ou séjour avec soins non conventionnés de plus de 3 jours et doit être communiqué à la Société avant le début des soins. Ce certificat doit être délivré par un médecin inscrit au Tableau de l'Ordre, et dater de moins d'un mois, avant le début effectif des soins. Les prestations sont suivies sous la responsabilité du Client/Curiste, et lorsqu'elles sont prescrites ou requièrent un certificat médical de son médecin (cures non conventionnées, cures libres et cures de remise en forme), dudit médecin. Il est de la seule responsabilité du Curiste ou Client, de son médecin traitant de s'assurer que le Client ou Curiste ne souffre d'aucune contre-indication impliquant qu'il ne

puisse bénéficier des prestations choisies, avec ou sans assistance de l'établissement. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée sur ce fondement.

### **3.4.2 Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 15 jours après la fin de la cure à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs.

Pour tout litige ne concernant pas un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets - 40140 Azur.

### **3.5 Assurance annulation/interruption**

Le Client a la faculté de souscrire une assurance multirisque dédiée THERMASSISTANCE™ garantissant les risques d'annulation ou d'interruption de sa cure ou de son séjour auprès de la société de courtage d'assurance Assurinco Assurance Voyage (SAS au capital de 1.187.070 € / RC TOULOUSE 839 898 673 / Orias 180078 06 /responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes au code des assurances), la Chaîne Thermale du Soleil n'intervenant qu'à titre d'intermédiaire (vente pour le compte de). Les conditions de cette assurance (tarifs et conditions de couverture des risques) et de sa souscription sont consultables sur le site web <https://thermassistance.xplorassur.com>.

## **4. Conditions particulières de vente applicables aux prestations d'hébergement touristique (hôtels, résidences de tourisme, meublés de tourisme et campings) dans le cadre des prestations Réservation Plus, Cures libres, Séjours de Remise en Forme ou Séjours de Tourisme**

### **4.1 Champ d'application**

Les présentes conditions particulières relatives à toutes les ventes de prestations d'hébergement touristique prévalent sur les conditions générales de vente ou les complètent. Il est notamment précisé qu'une prestation d'hébergement touristique ne peut faire l'objet du délai de rétractation, en application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation.

### **4.2 Extrait du code du tourisme**

#### **4.2.1 Article R211-3**

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

#### **4.2.2 Article R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### 4.2.3 Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes:

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
  - d) Les repas fournis ;
  - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
  - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
  - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
  - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
  - i) 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations

énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### **4.2.4 Article R211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### **4.2.5 Article R211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### **4.2.6 Article R211-7**

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### **4.2.7 Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **4.2.8 Article R211-9**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### **4.2.9 Article R211-10**

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés.

Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur

est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

#### **4.2.10 Article R211-11**

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

### **4.3 Prix, réservation et conditions de règlement**

#### **4.3.1 Prix**

Les tarifs sont valables du 1er janvier au 31 décembre de l'année civile en cours lors de la conclusion de la vente, sauf évolution de la fiscalité, offre promotionnelle particulière et mise à jour de la documentation commerciale. Les taxes de séjour sont en sus. Les prix n'intègrent pas les prestations définies comme optionnelles. Le tarif de location (résidences, meublés de tourisme, mobil homes et bungalows) comprend les consommations de fluide liées à l'occupation de l'appartement (eau, électricité,...).

Les tarifs comprennent :

Les prestations selon l'hébergement et la formule choisies : taxes (sauf taxes de séjour) et services hôteliers inclus détaillés le descriptif complet fourni par le Service Réservations lors de la réalisation du devis, ou sur le descriptif de la prestation réservée sur les sites internet de la Société.

Les tarifs ne comprennent pas (liste non exhaustive) :

- Le forfait de soins thermaux (sauf s'ils sont mentionnés expressément)
- Le forfait de visites médicales à régler sur place directement auprès du médecin
- Le transport jusqu'au lieu de séjour
- Les assurances optionnelles d'annulation et d'assistance
- Les repas non inclus au programme
- Les boissons, pourboires et toutes dépenses à caractère personnel
- Les prestations mentionnées « avec supplément »
- Les taxes de séjour

#### **4.3.2 Réservation et conditions de règlement**

Le bulletin ou la demande de réservation d'un séjour doit être accompagné des arrhes dans les conditions suivantes.

Type d'Hébergement	Somme à régler à la réservation
Hébergement en Résidence, Meublé de Tourisme, Bungalow ou Mobil-home	arrhes de 30% sur le montant total du dossier (ceci pouvant inclure des prestations de soins, de restauration, de transport ou de loisirs en

## Hébergement à l'Hôtel

complément)

Solde : 30 jours avant la date l'arrivée

Si la réservation intervient moins de 31 jours avant la date d'arrivée, le règlement intégral de la réservation est requis.

arrhes de 30% sur le montant total du dossier (ce montant peut inclure des prestations de soins, de restauration, de transport ou de loisirs en complément)

Solde : à la fin de chaque semaine du séjour, la dernière semaine étant déduite des arrhes de réservation

Dans le cadre d'un hébergement en Résidence, Meublé de Tourisme, Bungalow ou Mobil-Home, les arrhes deviennent acompte à compter du 30ème jour ouvrable (inclus) avant la date de début de prestation et le solde du forfait doit être obligatoirement acquitté 30 jours avant la date de début de la prestation. Aucune prestation ne peut être délivrée ou débiter sans paiement intégral préalable.

A défaut de paiement complet, il ne pourra être procédé à la remise des clés ou du programme de soins même en cas de présentation.

En cas de retard de paiement et d'absence d'usage d'une faculté d'annulation, la Société se réserve la possibilité de considérer la vente comme définitive à compter de cette date et de considérer qu'elle est annulée du fait du client.

Les documents relatifs à la réservation (bon de séjour, description du site, détail des soins...) sont adressés après bonne fin des opérations d'encaissement. Les paiements par carte bancaire à partir des sites web sécurisés de la Société ou par téléphone sont recommandés au Client, cette méthode permettant un meilleur suivi du dossier de réservation. Aucun règlement par chèque ne peut intervenir moins de 30 jours ouvrables avant la date de début de séjour.

### 4.3.3 Cas particulier du service Réservation Plus

La réservation d'un hébergement lié à un séjour de cure conventionnée dit « Réservation Plus » permet au curiste de bénéficier de l'exonération des arrhes de garantie de réservation thermale. Seules les arrhes de réservation d'hébergement sont requises, cette même réservation garantissant de ce fait une la ou les réservations de cure thermale. Par déduction, en cas d'annulation de la réservation d'hébergement, la ou les réservations thermales adossées à ce dossier de réservation sont elles aussi annulées.

## 4.4 Assurance, annulation, modification et interruption de séjour

### 4.4.1 Assurance annulation/interruption

Le Client a la faculté de souscrire une assurance annulation-assistance « THERMASSISTANCE » permettant de garantir le risque d'annulation ou d'interruption dans les conditions du contrat d'assurance. Les tarifs et détails des polices d'assurance, ainsi que la possibilité de souscrire en ligne sont consultables sur le site web <https://thermassistance.xplorassur.com/>.

### 4.4.2 Annulation

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou email de l'établissement thermal concerné (liste de contact sur <https://www.chainethermale.fr/contact>) dans les meilleurs délais. Les sommes versées sont remboursées dans les conditions suivantes.

### **Hébergement lié à une Cure Conventionnée Réservation Plus**

Type d'Hébergement	Conditions d'Annulation
Résidence, Meublé, Mobil-Home, Bungalow	<ul style="list-style-type: none"><li>- annulation jusqu'à 91 jours avant le début du séjour : remboursement intégral des arrhes ou report gratuit sur l'année en cours</li><li>- Annulation entre 90 jours et 31 jours : report gratuit sur l'année en cours * ou conservation des arrhes</li><li>- Annulation à 30 jours ou moins : L'intégralité du montant total du dossier est requise, à l'exception de certaines prestations complémentaires (lit supplémentaire, forfait animal, ...)</li></ul>
Hébergement à l'Hôtel	<ul style="list-style-type: none"><li>- annulation jusqu'à 91 jours avant le début du séjour : remboursement intégral des arrhes ou report gratuit sur l'année en cours</li><li>- annulation entre 90 et 31 jours : report gratuit sur l'année en cours * ou conservation des arrhes</li><li>- annulation à 30 jours ou moins : conservation des arrhes de garantie</li></ul>

*\* Si la date du séjour annulé est comprise entre le 1er octobre et le 31 décembre, le report des arrhes est prorogable sur l'année suivante, dans la limite des 90 jours suivant l'ouverture de l'Etablissement Thermal dans lequel s'effectue la cure. A titre d'exemple, si le séjour annulé devait initialement s'effectuer le 15 novembre à Amélie-les-Bains, le report des arrhes est possible pour un nouveau séjour débutant au plus tard le 25 avril de l'année suivante.*

Il est rappelé au curiste que l'annulation de sa réservation d'hébergement annule de facto sa réservation thermique, cette dernière étant liée et garantie par la réservation d'hébergement.

### **Hébergement lié à une Cure libre, un séjour de Remise en Forme ou un séjour de Tourisme**

Type d'Hébergement	Conditions d'Annulation
Résidence, Meublé, Mobil-Home, Bungalow	<ul style="list-style-type: none"><li>- annulation jusqu'à 91 jours avant le début du séjour : remboursement intégral des arrhes ou report gratuit sur l'année en cours</li><li>- Annulation entre 90 jours et 31 jours : report gratuit sur l'année en cours ou conservation des arrhes</li><li>- Annulation à 30 jours ou moins : L'intégralité du montant total du dossier est</li></ul>

## Hébergement à l'Hôtel

requis, à l'exception des prestations complémentaires (lit supplémentaire, forfait animal, ...)

- annulation jusqu'à 91 jours avant le début du séjour : remboursement intégral des arrhes ou report gratuit sur l'année en cours
- annulation entre 90 et 31 jours : report gratuit sur l'année en cours ou conservation des arrhes
- annulation à 30 jours ou moins : conservation des arrhes de garantie (30% du montant total du dossier)

Aucune annulation ne peut avoir lieu pour des réservations relatives à des prestations vendues avec la mention «Non échangeables, non modifiables, non remboursables » ou une mention de sens équivalent.

Si pour des raisons indépendantes de son fait, la Société doit annuler la prestation, elle s'efforce de proposer une solution alternative. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée ; les sommes déjà versées correspondant à des prestations non consommées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaires forfaitaire et définitif.

### 4.4.3 Modification

Toute demande de modification du Client doit être adressée par pli postal ou email au Service Clientèle de l'Etablissement Thermal concerné (liste de contact sur <https://www.chainethermale.fr/contact>) au plus tard 30 jours ouvrables avant la date d'arrivée prévue et être acceptée par la Société. À défaut d'accord, l'impossibilité de modifier produit les effets d'une annulation à la demande du client.

Les compléments suite à modification (prolongation de la durée d'hébergement, catégorie supérieure d'hébergement,...) sont facturés au tarif en vigueur au jour de la réservation, sans frais supplémentaire.

Aucune modification de prestations optionnelles ne peut intervenir moins de 8 jours avant la date de début du séjour.

Aucune modification ne peut avoir lieu pour des réservations relatives à des prestations vendues avec la mention «Non échangeables, non modifiables, non remboursables » ou une mention de sens équivalent.

Les modifications relatives à la prestation transport ou à la formule de restauration sont visées aux conditions particulières de ventes applicables aux prestations annexes.

En cas de circonstances imprévues, la Société se réserve le droit de modifier le contenu des prestations en les remplaçant par des prestations de valeur équivalente ou supérieure. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée ; les prestations non effectuées lui sont remboursées soit sur une base prorata temporis, soit sur la base prix publics lorsqu'ils sont individualisés, à titre indemnitaires forfaitaire et définitif. L'indisponibilité d'une installation incluse dans l'un des hébergements de la Société ne peut conduire à remboursement, réduction du prix ou octroi de dommages et intérêts.

### 4.4.4 Interruption et prestations non effectuées

Aucun prorata temporis n'est pratiqué en cas d'interruption ou de départ anticipé. Lorsque des prestations n'ont pas pu être effectuées du fait du Client (retard,...), la Société s'efforcera de donner des prestations de remplacement d'une valeur équivalente ou inférieure. Il n'est appliqué aucun abattement ou déduction si les prestations non dispensées n'ont cependant pas pu être remplacées.

## **4.5 Conditions d'occupation**

### **4.5.1 Conditions communes**

Les horaires de prise de possession et de libération de l'hébergement mentionnés dans la fiche de confirmation doivent être respectés. Une nuitée complémentaire est facturée en cas de dépassement. Dans le cas d'horaires indiqués, les arrivées tardives doivent être signalées en temps utile par mail ou téléphone pour convenir d'une solution de remise des clefs.

Nos établissements touristiques n'étant pas un centre de vacances et de loisirs au sens du décret 2002-883, elles ne peuvent assurer des séjours collectifs ou individuels pour des mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés.

Tous les hébergements sont intégralement non-fumeurs (à l'exception des balcons, terrasses ou jardinets privatifs extérieurs).

Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants et ne peut pas être habité par un nombre supérieur de personnes (un enfant de plus de 2 ans est considéré comme un occupant).

Les animaux domestiques sont acceptés dans certaines structures d'hébergement, ce fait étant mentionné expressément.

L'hébergement d'animaux domestiques doit être déclaré lors de la réservation, et est soumis à supplément tarifaire.

Le propriétaire de l'animal est responsable pécuniairement des éventuels dommages causés par son animal. Les Nouveaux Animaux de Compagnie ne sont pas acceptés.

La méconnaissance de l'une de ces dispositions conduit à prononcer l'annulation de la réservation.

Le Client s'oblige à jouir raisonnablement (au sens de l'article 26 de la Loi 2014-873) des lieux loués et à se conformer au règlement de l'établissement réservé. Il ne pourra sous-louer ni céder sa location, en tout ou partie.

Dans le cas d'une location en résidence de tourisme, meublé, bungalow ou mobil-home, le Client doit contrôler l'inventaire du mobilier dès son entrée dans les lieux et signaler sous 48 heures tout manque ou détérioration. Passé ce délai, tout manque ou détérioration sera réputé du fait de l'occupant actuel qui s'engage à les remplacer ou les rembourser. Plus généralement, le Client est responsable de tout dommage occasionné par son fait (obstruction de canalisation,...) et doit souscrire tout contrat d'assurance lui permettant de couvrir tous ses chefs de responsabilité. En cas d'urgence ou en cas de demande de dépannage par le Client, le service entretien se réserve le droit d'entrer dans l'appartement, y compris en l'absence de l'occupant. Le Client souffrira les réparations incombant à la Société dont l'urgence et la nécessité apparaîtraient pendant la location.

Restitution du logement à l'issue du séjour :

Les objets et linges garnissant les lieux loués devront se trouver dans chaque pièce suivant l'ordre indiqué dans l'inventaire.

La chambre d'hôtel, le studio, l'appartement, le chalet, le bungalow ou le mobil-home devra par ailleurs être restitué dans un état de propreté conforme à un usage normal et respectueux des lieux (vaisselle faite, lave-vaisselle, réfrigérateur et freezer vides, chasse tirée et cuvette des toilettes propre, ...). En cas de non-respect de ces règles élémentaires de courtoisie, une

somme forfaitaire de 120 € sera facturée, pour remise en état de l'hébergement loué. Les appartements, studios, chambres d'hôtel, bungalow, chalets, mobil-homes doivent être fermés à clef (porte) et fermés de façon complète (fenêtre) en cas d'absence. La Société décline toute responsabilité en cas d'effets personnels volés, oubliés ou perdus.

#### **4.6 Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 15 jours après la fin de la cure à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs.

Pour tout litige ne concernant pas une prestation de santé prescrite par un médecin, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR

### **5. Conditions particulières de vente applicables aux prestations annexes**

#### **5.1 Modification d'une formule de restauration**

Pour une formule d'un montant supérieur au montant initialement réservé, aucune indemnité ne sera due. Pour une formule d'un montant inférieur au montant initialement réservé, une indemnité correspondant à 50 % des repas restants sera demandée. En cas d'interruption, quel qu'en soit le motif, un remboursement sera effectué, déduction faite d'une somme représentant 50 % du montant des repas non consommés. Il n'est pas possible de changer une deuxième fois de formule lors du séjour.

#### **5.2 Formules de Restauration, Régimes Alimentaires et demandes spéciales**

Les restaurants de la Société proposant des prestations de pension et de demi-pension ou des abonnements repas, n'ont pas vocation à prendre en compte le régime alimentaire individuel des clients, ni d'un point de vue professionnel, ni d'un point de vue médical, notamment les régimes sans porc, sans viande, sans gluten, sans lactose, sans sel, sans œuf, végétarien ou végétalien.

Selon l'établissement réservé, il revient au client de s'assurer, avant conclusion du contrat, que ses demandes particulières pourront être prises en compte par l'établissement. Tout aménagement culinaire demandé fera l'objet d'un supplément tarifaire adapté.

En aucun cas le restaurant ne pourra s'adapter aux demandes formulées après la réservation et la conclusion du contrat.

#### **5.3 Annulation du transport**

Le forfait transport comprenant l'aller/retour (non divisible) est remboursable uniquement en cas d'annulation survenant 31 jours ou plus avant la date du début du séjour, et quel qu'en soit le motif.

### **6. Conditions particulières de vente applicables aux ventes de bons et coffrets cadeaux**

#### **6.1 Champ d'application**

Les présentes conditions particulières sont applicables aux ventes de bons cadeaux et coffrets cadeaux sur internet en précisant et complétant les conditions générales de vente de la Société. Elles sont accessibles sur le site internet <https://boutique.chainethermale.fr/>. Elles ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de prestations proposées par la Société au Client à partir du site internet <https://boutique.chainethermale.fr/> ou physiquement dans les points de vente de ses établissements.

Les présentes conditions particulières sont applicables dès leur mise en ligne et sont valables jusqu'au 31 décembre de l'année civile en cours, sauf modification antérieure à la dite date. Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les entreprises relevant du droit français.

## **6.2 définition et description des coffrets et des bons cadeaux commercialisés**

Les coffrets et les Bons Cadeau commercialisés par la Société sont des forfaits permettant de bénéficier, au sein des établissements de la Société, de prestations d'hébergement, de restauration, de soins thermaux et/ou de modelages déterminées en fonction de chaque type de forfait (ci-après les « coffrets cadeaux » et les « Bons Cadeau »).

Ces prestations sont décrites précisément, pour chaque type de coffret et de Bon Cadeau proposé, sur le site Internet accessible à l'adresse <http://boutique.chainethermale.fr> ou sur les fiches-produits desdits coffrets et Bons, lorsque ces derniers sont vendus dans l'un des établissements de la Société.

Dans l'hypothèse où l'une ou l'autre des prestations décrites pour les coffrets ou bons cadeaux ne pourrait pas être fournie, les dites prestations seront remplacées par des prestations de valeur équivalente ou supérieure.

Les coffrets et les Bons Cadeaux sont utilisables exclusivement dans les établissements de la société.

Le coffret cadeau et le Bon Cadeau « classiques » sont composés de divers éléments dont un chèque cadeau numéroté justifiant le paiement (effectué en ligne lors de l'achat sur le site internet) avec la date d'émission (correspondant à la date de la commande du forfait) et qui permet de bénéficier d'une prestation équivalente à la prestation indiquée sur le bon.

Des fiches de présentation ou un coupon descriptif indique le type de forfait concerné, et la nature des prestations auquel il donne droit.

Version E-coffret et E-Bon : désigne le concept de Coffret ou Bon Cadeau Compagnie des Spas dématérialisé, développé et exploité par la société. Dans cette version, le E-coffret ou E-Bon est composé d'un PDF qui fait office de chèque cadeau numéroté permettant de bénéficier des Prestations décrites dans le PDF, achetée et payée.

Les visuels d'illustration figurant sur le site internet ou contenus dans les brochures communiquées par la Société n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. La documentation est modifiable sans préavis.

## **6.3 conditions d'utilisation du coffret cadeau, e-coffret, bon cadeau et e-bon.**

Pour un Coffret et un Bon Cadeau en version classique, seule la présentation sur place par le Bénéficiaire de l'original du chèque cadeau numéroté donne droit à la Prestation.

Pour les versions E-coffret et E-Bon seule la présentation sur place par le bénéficiaire du PDF du coffret ou du Bon donne droit à la Prestation.

## **6.4 prise de commandes et exécution des commandes**

Les coffrets et les bons cadeaux en version classique peuvent être commandés en ligne par le biais du Site Internet, <http://boutique.chainethermale.fr>, ou, achetés directement, dans les boutiques des Etablissements de la Chaîne Thermale du Soleil.

La version E-coffret et E-Bon peut être commandée uniquement en ligne par le biais du Site Internet, <http://boutique.chainethermale.fr>.

Toute commande ou achat de Coffret ou de bon cadeau, quelles qu'en soient la version et les modalités, emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Les commandes des coffrets et des bons cadeaux en version classique sur le site internet sont traitées dans un délai maximum de 8 jours (6 jours ouvrés hors week-end et jours fériés) après acceptation et vérification du paiement s'agissant de paiement à distance par carte bancaire.

### **6.5 Signature électronique et confirmation de commande**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur ou la remise d'un moyen de paiement, avec validation finale de la commande valent preuve de l'accord du Client. En cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, l'acheteur doit le signaler sans délai à la société par email à [clientele@chainethermale.fr](mailto:clientele@chainethermale.fr).

Les registres informatisés conservés par la Société dans des conditions garantissant l'intégrité des données tiennent lieu de preuves des communications, des commandes, des règlements opérés entre les parties.

### **6.6 Expédition, livraison, frais de port, retards de livraison**

La société expédie les Coffrets et les Bons en version classique qu'en France Métropolitaine, en Colissimo 72 heures et seront livrés à l'adresse indiquée lors de la saisie de commande. La livraison, à partir du site internet, donne lieu à une participation aux frais postaux et de logistique, d'un montant précisé dans le tunnel de réservation, avant validation et paiement de la commande.

L'envoi par courrier postal n'est pas prévu au-delà de 5kg.

Les versions e-coffret et e-bon sont délivrées par email et ne sont soumis à aucun frais de livraison supplémentaire.

Les dates de livraison ne sont pas fixes. La livraison de la commande peut intervenir après le délai approximatif pour diverses raisons, notamment :

L'adresse de livraison est à l'extérieur d'une grande ville.

Retards attribuables à une commande passée lors d'un jour férié.

Retards attribuables à un problème de traitement de la carte de bancaire.

Retards attribuables aux intempéries.

Retards imprévus imputables au transporteur.

### **6.7 Détérioration et réclamation**

Tout coffret et bon cadeau livré et reçu doit faire l'objet d'un contrôle de la part du Client ou du bénéficiaire.

En cas de détérioration partielle ou totale, le Client ou le bénéficiaire devra indiquer et motiver, au transporteur, ses réserves par lettre recommandée, dans les 72 heures ouvrées à compter de la réception du Colissimo contesté.

Le Client ou le bénéficiaire devra également indiquer et motiver, à la société, ses réserves par lettre recommandée, dans les 72 heures ouvrées à compter de la réception du Colissimo (date de réception), toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité par rapport à la

commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée et les coffrets ou bons cadeaux livrés seront réputés conformes aux commandes passées par le Client.

En l'absence de réserves, le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure auprès de la Chaîne Thermale du Soleil.

## **6.8 conditions d'utilisation, réservation des prestations**

Les coffrets et les bons cadeaux en version classique ainsi que les E-coffrets et E-bons ne sont pas nominatifs et peuvent être utilisés par toute personne qui en est titulaire. Ils sont placés sous l'entière responsabilité du porteur sans aucun recours possible en cas de perte ou de vol. Les coffrets et les bons cadeaux sont valables pendant 1 an à partir de leur date d'émission et devront être impérativement utilisés pendant la période de validité. Leur validité pourra être exceptionnellement prolongée une fois d'1 mois, pendant la période de validité. En aucun cas, avant ou après la date d'expiration, la prestation ne pourra être prolongée plus d'une fois. Les coffrets et bons cadeaux ne sont jamais remboursables ni échangeables en tout ou partie contre des espèces ni cumulables.

Tout dépassement du montant et/ou toute prestation non comprise dans les forfaits des coffrets et des bons cadeaux devront impérativement être réglés par son bénéficiaire à l'établissement concerné selon les conditions de ce dernier. L'établissement est tenu de fournir l'intégralité des prestations comprises dans le forfait ou en cas d'indisponibilité, des prestations de valeur équivalente ou supérieure.

Les prestations d'hébergement, de restauration, de soins thermaux et/ou modelages prévues dans les forfaits des coffrets et des bons cadeaux doivent impérativement faire l'objet d'une réservation préalable auprès de l'établissement choisi (liste des contacts sur [www.chainethermale.fr/contact](http://www.chainethermale.fr/contact)). Le Client doit communiquer lors de la réservation, le numéro du chèque Cadeau correspondant au

produit acheté dont il est bénéficiaire. Dans le cadre d'un Bon ou d'un Coffret incluant uniquement des soins, sans prestation d'hébergement, le Client peut modifier sa réservation au plus tard 72 heures avant la date initialement prévue, auprès du Service de Réservation de l'établissement réservé, sous réserve des disponibilités au sein de l'établissement. Aucune modification ne sera acceptée au-delà de la période de 72 heures précitées.

Dans le cadre d'un Bon ou d'un Coffret Cadeau incluant une prestation d'hébergement, le Client peut modifier sa réservation au plus tard 31 jours avant la date initialement prévue, auprès du Service de Réservation de l'établissement réservé, sous réserve des disponibilités au sein de l'établissement. Aucune modification ne sera acceptée au-delà de la période de 31 jours précitées.

Le Client ne pourra prétendre à aucun échange en cas de non présentation dans l'établissement concerné au jour et heures prévus lors de la réservation.

## **6.9 Rétractation**

L'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de respectivement, la conclusion du contrat de prestations de service / du jour de livraison de sa commande, pour annuler le contrat / retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Le droit de rétractation peut être exercé par courrier électronique sur l'adresse

[cliente@chainethermale.fr](mailto:cliente@chainethermale.fr). Certaines prestations peuvent ne pas bénéficier du droit de rétractation, notamment à raison des dispositions de l'article L 221-28 1°, 5° et 12° du code de la consommation. Il est notamment précisé qu'une prestation qui doit être fournie à une date ou à une période déterminée ne peut faire l'objet du délai de rétractation, en application

de l'article L 221-28 12° du code de la consommation.

Concernant les coffrets cadeaux, seuls ceux retournés dans les délais et en parfait état pourront être remboursés. Les coffrets cadeaux retournés sans la présence du bon cadeau numéroté, endommagés, salis, ne seront pas repris.

Les coffrets doivent être retournés à l'adresse de correspondance Service clientèle de la Chaîne Thermale du Soleil, 31 avenue de l'opéra, 75001 PARIS

#### **6.10 Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 15 jours après la fin de la cure à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs.

Pour tout litige ne concernant pas une prestation de santé prescrite par un médecin, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR

NB : Les conditions Générales et Particulières de Vente sont applicables depuis le lundi 2 décembre 2019.