

Chatel Guyon le, xxx xxx 2023

## SOUSCRIPTION GARANTIE QUALITE CURE THERMALE 2023

### Notre nouvel engagement pour votre satisfaction

Toutes les équipes d'Aïga Resort Thermal sont mobilisées et s'engagent à vous satisfaire tout au long de la saison thermale 2023 : c'est pourquoi nous vous offrons notre nouvelle **Garantie Qualité Thermale** pour accompagner votre parcours de soin, quel que soit votre indication de cure pour le traitement des affections digestives et du microbiote, de la rhumatologie et des affections urinaires, en double ou simple orientation selon votre prescription médicale.

La Garantie Qualité Cure Thermale, votre assurance d'une pause thermale efficace et agréable dans un environnement adapté à vos besoins.

La garantie Qualité Cure Thermale est souscrite gratuitement pour le séjour suivant :

**Prénom :**  
**Nom :**  
**N° client :**  
**Dates de cure :** du ..../..../..... au ..../..../.....

### Nos engagements

Nous nous engageons tout au long de votre parcours client :

- **Une organisation simplifiée avant votre arrivée**

Pour toute réservation souscrite un mois avant votre début de cure auprès de notre service client, vous recevrez par mail **au plus tard 3 semaines avant votre arrivée** <sup>(2)</sup> votre courrier de confirmation dans lequel figure l'heure de votre premier rendez-vous. Votre planning de soins définitif vous sera remis sur place après la première consultation avec votre médecin thermal. Engagement non tenu ? Si ce délai n'était pas respecté, nous vous **offrons** une compensation sous forme de **bon cadeau** <sup>(1)</sup> **d'une valeur de 15 €** valable chez Aïga Resort Thermal.

- **Le respect de votre planning de soins**

La gestion des réseaux d'eau minérale naturelle et l'organisation des espaces de soins ont fait l'objet d'évolution significative cette année afin de vous assurer une cure sereine. Si malgré nos efforts, **votre planning de cure était perturbé** <sup>(3)</sup>, nous nous engageons à vous **offrir** une compensation sous forme de **bon cadeau** <sup>(1)</sup> **d'une valeur de 60€** valable chez Aïga Resort Thermal.



resa@aiga-resort.com · 04 73 86 00 08 · [www.aiga-resort.com](http://www.aiga-resort.com)

9A avenue du Général de Gaulle · 63140 Châtel-Guyon · France

## Notre démarche qualité

Nous renforçons notre démarche qualité : afin d'améliorer nos prestations, nous vous invitons à continuer à nous faire vos remarques et suggestions en répondant à notre questionnaire qualité (questionnaire envoyé par mail à la fin de votre séjour ou par écrit sur cahier dédié à l'accueil).

Nous avons ainsi pris en compte vos suggestions 2022 pour :

### ○ Améliorer votre accueil

Grâce aux horaires d'accueil désormais en journée continue, nous vous réservons un accueil toujours plus chaleureux et professionnel pour vous garantir un parcours fluide dès votre arrivée.

Vous aurez ainsi accès à tout moment, à une équipe de référentes à votre écoute et disponible pour mieux répondre à vos demandes : **Alexandrine, nouvelle responsable Expérience Client, et toute notre équipe accueil & inscriptions est à votre écoute sur place (ou par mail : [resa@aiga-resort.com](mailto:resa@aiga-resort.com)).**

De plus, nous nous engageons à prendre en charge immédiatement<sup>(4)</sup> toute réclamation sur place.

### ○ Améliorer votre parcours de soins

Pour répondre à vos attentes, nous avons priorisé nos investissements avec la création de 3 **douches sanitaires** supplémentaires face au vestiaire et l'ajout de fontaines à eau plate à disposition dans les espaces de soins. Dès le début de la saison, la buvette thermale située dans le parc, en complément de la buvette des Thermes, sera également ouverte pour vous permettre d'effectuer en toute sérénité votre cure de boisson (accès réservé sur prescription médicale).

Toutes les équipes d'Aïga Resort thermal continuent à travailler à votre satisfaction et vous souhaitent de profiter pleinement de votre cure.

Dans l'attente du plaisir de vous accueillir, nous vous remercions pour votre confiance.

**Monique Hilaire**  
Directrice Générale Déléguée



- (1) **Les bons cadeaux** sont nominatifs et cumulables, valable 6 mois après leur date d'émission. Ils permettent de consommer toutes les prestations d'Aïga Resort Thermal, à savoir : les soins SPA, Restaurant, Résidence, Activités Sportives ou diététiques, Boutique, conférences et consultations (hors soins conventionnés et consultations médicales). Ils sont non remboursables, non compensables, non échangeables et ne peuvent donner lieu à un rendu de monnaie.
- (2) **Lettre de confirmation du séjour** : sous réserve de la réception de l'ensemble des éléments nécessaires à la confirmation du séjour au plus tard 28 jours avant l'arrivée. La date d'envoi du mail de confirmation est au minimum de 21 jours calendaires avant l'arrivée. La date d'émission du mail faisant foi. En cas d'envoi par courrier postal de la lettre de confirmation, le délai d'envoi est porté à 28 jours. Cachet de la poste faisant foi. Au maximum un seul bon cadeau par curiste et par saison pour le même motif.
- (3) **Perturbation des soins** : la garantie est acquise à partir d'une demi-journée de soins perturbée entraînant l'impossibilité de délivrer le programme de soins prévu et nécessitant la reprogrammation de tout ou partie des soins sur une autre demi-journée à l'initiative de l'établissement. Hors cas de modification du planning à la demande du curiste ou du médecin. Cachet de la poste faisant foi. Au maximum un seul bon cadeau par curiste et par saison pour le même motif.
- (4) **Prise en compte des demandes ou réclamation curistes** : la prise en compte des demandes peut se faire sur place aux horaires d'ouverture de l'accueil, ou auprès de la responsable Expérience Client sur ses jours de présence ou par mail. Une réponse sera systématiquement apportée à chaque demande.



[resa@aiga-resort.com](mailto:resa@aiga-resort.com) • 04 73 86 00 08 • [www.aiga-resort.com](http://www.aiga-resort.com)

9A avenue du Général de Gaulle • 63140 Châtel-Guyon • France