

## Conditions générales et particulières de vente applicables aux ventes entre professionnels (groupes affaires)

La société **RESORT THERMAL DE CHATEL-GUYON** (ci-après la « **Société** »),

- société par actions simplifiées au capital social de 75 000 euros
- immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Clermont Ferrand sous le numéro 822 679 155
- dont le siège social est situé 9A Avenue du Général de Gaulle
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR32822679155
- Numéro Finess : 630780039

exploite l'établissement thermal sous la marque commerciale « Aïga Resort Thermal & Spa ».

Il est possible de contacter la Société par courriel à [resa@aiga-resort.com](mailto:resa@aiga-resort.com) ou par téléphone au 04 73 86 00 08.

Les présentes conditions de vente sont accessibles sur le site internet de la Société ([aiga-resort.com](http://aiga-resort.com)).

Elles sont en vigueur pour tout séjour réservé pendant la période d'ouverture des sites de Aïga Resort Thermal & Spa.

Elles sont applicables à la vente de prestations devant être délivrées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, sauf modification ultérieure à ladite date.

|  |   |
|--|---|
| Pour contacter le Service groupes et séminaires<br>: |   |
| <b>SERVICE GROUPES ET SEMINAIRES</b>                 | <a href="mailto:groupes@aiga-resort.com">groupes@aiga-resort.com</a><br><br>04 73 86 00 08<br><br>9A Avenue du Général de Gaulle 63140 Châtel-Guyon |
| <b>SITE INTERNET DE LA SOCIETE</b>                   | <a href="http://aiga-resort.com">aiga-resort.com</a>  |

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| 1- Principes généraux.....  | 2  |
| 2- Tarifs, prix et conditions de règlement .....                                  | 4  |
| 3- Conclusion et exécution du contrat .....                                       | 6  |
| 4- Délivrance des prestations .....   | 9  |
| 5- Assurance, garantie et responsabilité .....                                    | 16 |
| 6- Protection des données à caractère personnel .....                             | 17 |
| 7- Propriété intellectuelle .....   | 19 |
| 8- Secret des affaires et confidentialité.....                                    | 19 |
| 9- Indépendance des clauses et nullité d'une clause .....                         | 20 |
| 10- Absence de renonciation.....  | 20 |
| 11- Force majeure.....  | 20 |
| 12- Imprévision .....   | 20 |
| 13- Clause attributive de compétence, langue du contrat et droit applicable ..... | 20 |
| 14- Computation des délais .....  | 21 |

### 1- Principes généraux

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

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes prestations de services délivrées par Aïga Resort Thermal & Spa (ci-après la « **Société** »).

Les présentes conditions générales de vente ne sont applicables qu'aux transactions conclues avec une personne agissant à titre professionnel, c'est-à-dire n'ayant pas la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation et qui contracte à des fins qui entrent directement ou indirectement dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ou agricole (ci-après le « **Client** »).

Elles peuvent être précisées ou modifiées par les conditions particulières de vente applicables à raison de la technique de commercialisation ou de la nature de la prestation (par exemple pour les forfaits touristiques). En cas de contradiction, les conditions particulières l'emportent sur les conditions générales.

Les présentes conditions prévalent sur les éventuelles conditions générales d'achat du Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées sans réserve avant son achat immédiat ou la passation de sa demande de devis. En application de l'article 1119 du code civil, les conditions générales sont opposables au Client qui en a eu connaissance.

Il est entendu que l'acceptation de la proposition commerciale de la Société emporte l'acceptation pleine, entière et sans réserve des conditions générales et particulières de vente ainsi que l'engagement de respecter les éventuels règlements intérieurs applicables et, plus généralement, le respect de toute consigne délivrée par le personnel 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 d'un Participant du groupe du Client (produisant les effets d'une délivrance partielle de la prestation) qui reste néanmoins redevable de l'intégralité des prestations non suivies de son fait.

## 1.2- Définitions

### 1.2.1- Client

Le Client est la personne concluant le contrat dans le cadre de son activité professionnelle ou associative pour son compte ou celui des Participants.

### 1.2.2- Participant

Les Participants sont les personnes physiques bénéficiant effectivement des prestations réservées par le Client.

### 1.2.3- Parties

Les Parties sont le Client et la Société.

### 1.2.4- Prestation

Une Prestation correspond à toute fourniture de service réalisée par la Société et dont les Participants ont pu effectivement bénéficier.

### 1.2.5- Société

La Société est la personne dispensant les prestations contractuellement convenues. La Société peut être substituée par ses affiliées ou toute personne mandatée par elle pour dispenser les prestations convenues.

## 1.3- Informations précontractuelles

Les conditions générales et particulières de vente étant communiquées préalablement à l'achat de prestations ou à la demande de devis, le Client 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 avec leurs conditions de révision des prestations réservées.

Ces informations sont disponibles sur le site internet de la Société, dans les brochures d'information spécifiques ou auprès des commerciaux de la Société.

Même si les informations mentionnées sont soigneusement vérifiées, une erreur demeure possible. Le Client est informé lors de sa réservation, par une information spécifique relative aux prestations et aux prix, d'une éventuelle modification. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la demande de devis.

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 donnés à titre purement indicatif. L'agencement configuration et décoration des résidences et hôtels peut notamment être différent des visuels. La documentation est modifiable sans préavis.

Toute demande de devis ou achat immédiat implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve aux 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 ont été acceptées expressément par la Société.

## 2- Tarifs, prix et conditions de règlement

### 2.1- Tarifs et prix

Les prix, exprimés en monnaie légale, sont valables pour une prestation définie par des conditions particulières expresses résultant notamment du nombre de Participants et de la nature des prestations réservées. Les prix sont fixés en fonction de la période de réalisation de la prestation, des conditions de commercialisation (à l'unité ou dans un forfait), du nombre de Participants, de la saison, ...

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 dans le prix.

Les tarifs figurant sur le devis remis au Client par la Société sont valables pour la date de réalisation de prestations indiquées. La durée de validité du devis est d'un mois à compter de sa date d'établissement.

### 2.2- Conditions de règlement

Le devis signé par le Client valant acceptation, il doit être accompagné des acomptes ou du règlement total dans les conditions suivantes :

| <b>Date de réception par la Société du devis signé par le Client</b>       | <b>Acompte ou somme à régler</b>  |
|--|---|
| Plus de sept (7) jours calendaires avant la date de début de la prestation | Acompte : 50 % du montant total TTC du séjour<br>Solde : sept (7) jours calendaires avant la date du début de la prestation |
| Entre sept (7) jours calendaires et le jour de début de la prestation      | 100% du montant total TTC des prestations le jour de la réservation   |

Aucune prestation ne peut être délivrée ou débiter sans paiement intégral préalable du prix par le Client. A défaut de paiement intégral, il ne pourra être procédé à l'accueil des Participants du Client ou à l'exécution des prestations, même en cas de présentation du Client sur place.

A compter du lendemain de l'échéance de paiement non honorée et d'absence d'usage par le Client de sa 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. Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'exigibilité du solde restant dû.

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après l'encaissement effectif par la Société des sommes dues.

Les paiements doivent être effectués dans la monnaie légale et nets de frais pour la Société.

Les frais qui résultent d'un rejet du chèque bancaire sont à la charge du débiteur dans les conditions en vigueur. Ce rejet est considéré comme un défaut de paiement et entraîne l'annulation de la vente.

Les paiements par virement bancaire ou par carte bancaire à partir du site internet sécurisé de la Société sont à privilégier. Aucun règlement par chèque ne peut intervenir moins de trente (30) jours calendaires avant la date de début du séjour.

A compter de la date de début de la prestation, des frais de gestion d'un montant forfaitaire de cinquante (50) euros seront demandés en cas de changement des données de facturation du Client

### 2.3- Prestations supplémentaires non visées par le devis

Le règlement des extras, comme les consommations au bar et autres prestations réclamées individuellement par un ou plusieurs Participants, doit être effectué par les Participants concernés à la Réception de l'établissement avant leur départ (paiement individuel).

A défaut de règlement par les Participants concernés des prestations réclamées en sus des prestations incluses au devis du Client (extras, repas, soins supplémentaires...), la facture sera adressée au Client qui s'engage à la régler au plus tard dans les huit (8) jours suivant la date de la facture.

### 2.4- Pénalités de retard et frais de recouvrement

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités fixées au taux d'intérêt légal dû en pareil matière soit le taux de refinancement semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier ou au 1<sup>er</sup> juillet, majoré de dix (10) points. Ces pénalités sont exigibles de plein droit. Les pénalités de retard sont définies par les articles L441-10 et suivants du code de commerce. Elles courent dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture ou, à défaut, le 31<sup>e</sup> jour suivant la date de réception des marchandises ou de la fin de l'exécution de la prestation de service. Elles ne sont pas soumises à la TVA.

Au 18 septembre 2024, le taux est de 13,65% (3,65 + 10) pour les pénalités dues à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2024.

De plus, outre lesdites pénalités de retard, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement, conformément à l'article D 441-5 du code de commerce. Cette indemnité n'est pas due si le débiteur est en cours de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. Cette indemnité forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard et n'est pas incluse dans la base de calcul des pénalités.

De surcroît, une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

### 3- Conclusion et exécution du contrat

#### 3.1- Réservation

Par réservation, il faut entendre toute acceptation écrite par le Client des prestations décrites dans le devis adressé par la Société, dûment accompagnée du versement des acomptes figurant dans le devis. L'absence de versement d'acomptes fait obstacle à la confirmation du contrat par la Société qui ne confirmera pas la réservation et ne garantira pas la disponibilité des prestations. Une demande de devis acceptée par le Client emporte acceptation des conditions générales et particulières de vente et obligation de paiement des prestations réservées, même en cas de non-présentation du Client sur place.

La réservation est considérée comme définitive après (1) établissement d'un devis par la Société accepté et signé par le Client, (2) versement de l'acompte dû par le Client, et (3) confirmation écrite par la Société de la disponibilité de la prestation aux dates souhaitées.

En cas d'indisponibilité des prestations aux dates souhaitées par le Client, les Parties s'efforceront de convenir ensemble d'une nouvelle date. En cas d'impossibilité de trouver un accord, l'acompte versé par le Client lui sera intégralement remboursé par la Société.

Les prestations sont délivrées aux conditions de prix, consistance, nombre, lieu, date et horaires mentionnées dans le devis accepté par le Client après confirmation de la Société. Les prestations ne sont pas divisibles et les éléments constitutifs d'un forfait ne peuvent pas être achetés séparément lorsqu'ils ne sont pas disponibles individuellement à la vente.

Aucun contrat n'est tacitement renouvelable.

#### 3.2- Droit de résolution

Le droit de résolution peut être exercé par les Parties en cas d'inexécution suffisamment grave d'une clause du contrat, selon l'article 1224 du code civil.

Ce droit ne pourra porter que sur l'obligation principale du contrat conclu entre les Parties, soit la délivrance des prestations réservées. Un avertissement par courrier sera adressé à la Société en cas de non-exécution de ses obligations, elle disposera d'un délai de quinze (15) jours pour s'exécuter.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par la Société de la lettre ou de l'écrit du Client l'informant de cette résolution, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

#### 3.3- Modification

Toute demande de modification du Client doit être adressée à la Société par courrier, courriel ou téléphone, au plus tard sept (7) jours calendaires 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 totale ou partielle à la demande du Client, comme indiqué ci-dessous.

Aucune demande de modification ne sera acceptée moins de sept (7) jours avant la date de début des prestations.

Chaque modification acceptée par la Société entraînera des frais de gestion de dossier d'un montant forfaitaire de cinquante (50) euros pour le Client.

Les conditions financières de modification sont négociées entre la Société et le Client, à l'exception du cas d'une réduction du nombre de Participants auquel cas la règle suivante s'applique :

- il est déterminé un montant unitaire par Participant, égal aux sommes déjà versées par le Client divisées par le nombre de Participants prévus à l'origine

Il est remboursé au Client les montants unitaires des Participants annulés, selon les conditions suivantes :

| <b>Date de réception par la Société du courriel/courrier de modification du Client</b>  | <b>Conséquences financières pour le Client</b>                  |
|---|---|
| Plus de trente (30) jours calendaires avant la date de début de la prestation           | Remboursement de 50% du montant unitaire par Participant annulé |
| Entre trente (30) et sept (7) jours calendaires avant la date de début de la prestation | Remboursement de 15% du montant unitaire par Participant annulé |
| Moins de sept (7) jours calendaires avant la date de début de la prestation             | Aucun remboursement   |

Les prestations vendues avec la mention « Non échangeables, non modifiables, non remboursables » ou une mention de sens équivalent ne peuvent être modifiées.

Si le nombre de Participants s'avérait supérieur au nombre indiqué sur le devis, la mise à disposition des espaces ne sera confirmée qu'après réception du complément d'acompte correspondant au différentiel de réservation et si les disponibilités le permettent.

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. Hormis le cas du délogement, le Client a la faculté de refuser la modification proposée ; les prestations non effectuées lui sont remboursées soit sur une base *pro rata temporis*, soit sur la base des prix figurant au devis lorsqu'ils sont individualisés, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

L'indisponibilité d'une installation incluse dans la résidence ou l'infrastructure ne peut conduire à remboursement, réfaction du prix ou octroi de dommages et intérêts.

En cas d'indisponibilité au sein de l'établissement, la Société a la faculté de faire héberger totalement ou partiellement les Participants dans un hôtel ou une résidence à proximité et de catégorie équivalente pour des prestations de même nature. Les frais inhérents au transfert sont à la charge de la Société, qui ne pourra être recherchée en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

### 3.4- Annulation

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par courriel, courrier ou téléphone à la Société dans les meilleurs délais.

Le présent article ne s'applique pas en cas de force majeure.

Les frais de dossier et les primes d'assurance ne sont pas remboursables.

Lorsque les sommes versées ont la nature d'acompte, les règles suivantes s'appliquent.

| Date de réception par la Société du courriel/courrier d'annulation du Client            | Conséquences financières pour le Client                |
|---|--|
| Plus de trente (30) jours calendaires avant la date de début de la prestation           | Remboursement de 50% du montant versé à la Réservation |
| Entre trente (30) et sept (7) jours calendaires avant la date du début de la prestation | Remboursement de 15% du montant versé à la Réservation |
| Moins de sept (7) jours calendaires avant la date du début de la prestation             | Aucun remboursement                                    |

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, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

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

Le retard ou le défaut de règlement des sommes dues dans les conditions prévues par le devis emporte faculté pour la Société de considérer la prestation annulée par le Client, auquel cas le Client sera redevable de l'intégralité du montant TTC des prestations réservées.

### 3.5- Interruption, non-présentation et prestations non effectuées du fait du Client

Aucun *pro rata temporis* n'est pratiqué en cas d'interruption de la prestation du fait du Client. Sera considérée comme une annulation totale l'interruption des prestations par le Client pour quelque cause que ce soit. L'intégralité du prix TTC pour l'ensemble de la prestation convenue dans le contrat de réservation sera encaissée sans recours possible du Client.

Lorsqu'une partie des prestations n'a pas pu être effectuée du fait du Client (retard, ...), il n'est appliqué aucun abattement ou déduction si les prestations non dispensées n'ont pas pu être remplacées.

En cas de non-présentation (*no show*) du Client pour bénéficier de ses prestations sans annulation préalable, la Société facturera au Client la totalité du montant TTC des prestations réservées. Le Client s'engage à payer les sommes dues en cas de *no-show* dans les conditions définies dans le contrat de réservation.

## 4- Délivrance des prestations

### 4.1- Droit de résiliation de la Société – Indemnisation des préjudices subis par la Société

Si la Réservation entraîne un risque élevé de porter atteinte à l'exploitation de l'établissement, à la sécurité des personnes, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, la Société se réserve le droit de résilier le présent Contrat sans qu'il ne puisse être demandé une quelconque indemnité ou réparation.

Dans le cas où l'établissement subirait un préjudice du fait du Client ou d'un de ses Participants, la Société pourra se retourner contre le Client pour obtenir réparation du préjudice subi. Le Client sera dans l'obligation d'indemniser la Société pour tous les actes des Participants qu'il a conviés. Il revient au Client, dans un second temps, de se retourner contre les Participants.

### 4.2- Capacité à bénéficier des prestations

Il relève de la seule responsabilité du Client, de s'assurer que le Participant ne souffre d'aucune contre-indication impliquant qu'il ne puisse bénéficier des prestations choisies. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée sur ce fondement.

Les prestations sont suivies sous la responsabilité du Client, et lorsqu'elles requièrent un certificat médical, sous la responsabilité de son médecin.

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

### 4.3- Hébergement

Le Client doit adresser par écrit (courriel ou courrier postal) à la Société, la liste nominative des Participants avec attribution des chambres (« *rooming list* »), au plus tard quinze (15) jours avant le début du séjour. Les hébergements réservés sont mis à disposition des Participants à partir de 15h00 le jour de l'arrivée. Les chambres doivent être libérées au plus tard à 11h00 le jour du départ. Tout dépassement de ce délai peut entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

### 4.4- Restauration

Le Client doit préciser par écrit (courriel ou courrier postal) à la Société, le nombre exact de couverts prévus pour chaque repas, quinze (15) jours calendaires avant la date de début de la prestation.

Le Client doit confirmer le contenu de la prestation de restauration indiquée dans le contrat au plus tard huit (8) jours calendaires avant la date de la prestation. A défaut, la Société se réserve le droit d'imposer le menu et de refuser les prestations supplémentaires demandées par le Client sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause à cet égard. Il est ici précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut pas donner lieu à une minoration du prix et que celle-ci ne pourra pas être emportée par le Client.

#### 4.5- Soins de bien-être

Le Client doit adresser par écrit (courriel ou courrier postal) à la Société, la liste des Participants contenant les nom, prénom et choix des soins, au plus tard quinze (15) jours avant le début du séjour. Les horaires de soins indiqués devront être respectés. Tout retard entraînera la perte et la facturation du soin.

#### 4.6- Mise à disposition d'espaces de réunion

Le Client devra informer la Société, avant la date de l'événement, de toutes modifications du nombre de Participants à la prestation. En tout état de cause, si le nombre de Participants s'avérait inférieur au nombre prévu sur le devis, le Client pourrait se voir attribuer un autre espace de réunion que celui initialement prévu, pour des raisons inhérentes à la gestion de l'établissement.

Toute demande de modification de mise en place (changement de mobilier, de salle, d'éléments dans les espaces réservés...) par rapport au devis accepté doit se faire au plus tard dans les quarante-huit (48) heures avant le début des Prestations. La Société s'efforcera de réaliser ces changements. Au-delà de ce délai, une majoration tarifaire de cinquante (50) euros sera appliquée par la Société pour chaque demande de modification du Client acceptée par la Société.

Le Client ne pourra pas obtenir de l'établissement une compensation financière ou des dommages et intérêts en cas de modification par la Société des espaces initialement prévus.

De même, il est expressément prévu que le Client ne pourra pas se retourner contre l'établissement au cas où des travaux auraient lieu, pendant tout ou partie des prestations, à proximité du lieu d'exécution des prestations.

#### 4.7- Conditions d'occupation de l'hébergement

##### 4.7.1- Conditions communes d'occupation

Les horaires de prise de possession et de libération des lieux (salles de réunion ou hébergements) mentionnés dans le contrat doivent être respectés. Une journée ou nuitée complémentaire est facturée en cas de dépassement. Les arrivées tardives doivent être signalées en temps utile par courriel ou par téléphone.

Le Client s'oblige à jouir raisonnablement des lieux qu'il fréquente et à se conformer au règlement de l'établissement. Il ne pourra ni sous-louer, ni céder sa location, en tout ou partie.

Le Client est responsable de tout dommage occasionné par son fait ou celui de ses Participants 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'hébergement ou dans les salles de réunion y compris en l'absence de l'occupant.

Les hébergements doivent être fermés à clef (porte et fenêtre) en cas d'absence. La Société décline toute responsabilité en cas d'effets personnels volés, oubliés ou perdus.

Tous les lieux loués sont intégralement non-fumeurs, y compris les balcons privatifs extérieurs.

Un hébergement / salle de réunion est prévu pour un nombre déterminé d'occupants et ne peut pas être occupé par un nombre supérieur de personnes. Un enfant de plus de 2 ans est considéré comme un occupant.

Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés, sauf mention particulière dans les brochures commerciales.

Les hébergements sont loués meublés. Les draps et linges de bain sont fournis (sauf exception précisée dans la confirmation de réservation), mais non changés durant le séjour (sauf prestations optionnelles payantes), selon le type de contrat choisi par le Client.

Le Participant supportera les désagréments entraînés par les réparations incombant à la Société dont l'urgence et la nécessité apparaîtraient pendant la location.

Les lieux doivent être laissés en fin de jouissance en parfait état de propreté, faute de quoi une indemnité de nettoyage à la charge du Participant sera facturée.

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

#### 4.7.2- Conditions spécifiques aux résidences de tourisme

S'agissant des prestations d'hébergement, il est notamment précisé que les résidences de tourisme de la Société ne sont pas des hôtels au sens de la loi, de sorte que les articles 1952 et suivants du code civil ne sont pas applicables.

Les résidences de tourisme n'étant pas un centre de vacances et de loisirs au sens de l'article L227-4 du code de l'action sociale et des familles, elles ne peuvent assurer des séjours collectifs ou individuels pour des mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés.

Les arrivées tardives doivent être signalées en temps utile par courriel ou par téléphone pour convenir, le cas échéant, d'une solution de remise des clés.

Dans les résidences de tourisme, la Société décline toute responsabilité en cas d'effets personnels volés, oubliés ou perdus. Le Participant est seul responsable de ses effets personnels et s'engage à fermer à clé le logement/ salle de réunion en cas d'absence.

Le Client doit contrôler l'inventaire du mobilier, son état, dès son entrée dans l'hébergement / salle de réunion et signaler sous quarante-huit (48) heures tout manque ou détérioration. Passé ce délai, tout manque ou détérioration sera réputé le fait de l'occupant actuel qui s'engage à les rembourser au prix de remplacement. Les objets et linges garnissant les lieux devront se trouver dans chaque pièce suivant l'ordre indiqué dans l'inventaire.

#### 4.7.3- Conditions spécifiques aux hôtels

Conformément aux articles 1952 et suivants de code civil, l'hôtelier est responsable du vol ou du dommage des effets personnels des Clients et de ses Participants, soit que le vol ait été commis ou que le dommage ait été causé par leurs préposés, ou par des tiers allant et venant dans l'hôtel. Cependant, les hôteliers ne sont pas responsables des vols ou dommages qui arrivent par force majeure, ni de la perte qui résulte de la nature ou d'un vice de la chose.

Le Participant doit contrôler l'état du mobilier dès son entrée dans l'hébergement / salle de réunion et signaler sous quarante-huit (48) heures toute détérioration. Passé ce délai, toute détérioration sera réputée le fait de l'occupant actuel qui s'engage à les rembourser au prix de

remplacement. Les objets et linges garnissant l'hébergement devront se trouver dans la pièce où il les a trouvés à son arrivée.

#### 4.8- Extraits du code du tourisme

##### 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.

##### 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.

##### 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 ;

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.

#### 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.

#### 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°.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

## 5- Assurance, garantie et responsabilité

### 5.1- Garantie et responsabilité de la Société

#### 5.1.1- 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 grèves 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 Client.

Les Participants mineurs ou faisant l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle demeurent sous la responsabilité d'un adulte majeur investi de l'autorité parentale (article 1242 du code civil) ou désigné comme tuteur par une décision de justice (articles 440 et suivants du code civil).

#### 5.1.2- Responsabilité de la Société relative aux prestations de service

La responsabilité de la Société est expressément circonscrite à la délivrance des prestations, notamment de soins, dans le respect des règles de l'art et dans les limites des articles 1163 et 1231-3 du code civil. Elle ne peut pas être engagée sur d'autres fondements ou pour d'autres motifs que les prestations délivrées par la Société, et seuls les éventuels préjudices en rapport direct et exclusif avec l'objet du contrat peuvent être pris en compte, sous réserve d'un lien de causalité entre le préjudice subi et la prestation effectuée.

Les systèmes informatiques de la Société permettent une interopérabilité pertinente avec les outils informatiques les plus usuels des clients. La responsabilité de la Société ne peut être mise en cause en cas de défaut d'interopérabilité.

#### 5.1.3- Garanties légales relatives à la vente de produits

La Société est garante de la conformité des produits permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 et suivants du code de la consommation. La garantie de conformité ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive par le Client ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des produits. La garantie couvre les défauts de conformité provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des produits achetés. Le Client doit faire connaître à la Société les défauts de conformité dans un délai maximum de deux (2) ans à compter de l'achat du produit en cause et sous réserve que le dommage invoqué puisse encore être constaté. En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix. Le remboursement au titre de la garantie de la Société est limité au prix des produits concernés effectivement payés par le Client. 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.

La Société est également garante des vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du code civil. La garantie couvre les défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

La Société n'est pas tenue des vices apparents dont le Client a pu se convaincre lui-même. Le Client doit faire connaître à la Société les vices cachés dans un délai maximum de deux (2) ans à compter de la découverte du vice et sous réserve qu'il puisse encore être constaté. Le Client a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. Le remboursement au titre de la garantie de la Société est limité au prix des produits concernés effectivement payés par le Client.

### 5.2- Assurance annulation

Le Client a la faculté de souscrire une assurance annulation permettant de garantir le risque d'annulation ou d'interruption dans les conditions du contrat d'assurance, souscrit par le Client de manière indépendante avec une société d'assurance distincte de la Société qui n'intervient qu'à titre d'intermédiaire (vente pour le compte de la société d'assurance). Les tarifs et détails des polices d'assurance sont consultables sur demande au Service groupes et séminaires ou sur le site internet de la Société. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la demande de devis.

En souscrivant à une assurance annulation, le Client consent à ce que ses données à caractère personnel soient transmises par la Société, en sa qualité de responsable de traitement, à la société d'assurance. Les données transmises ont pour finalité d'assurer la bonne exécution du contrat entre le Client et la société d'assurance. Seules les données personnelles indispensables à la finalité du traitement sont transmises à la société d'assurance qui assure aux données à caractère personnel du Client une protection équivalente à celle assurée par le Groupe France Thermes.

### 5.3- Responsabilité du Client du fait des Participants

Le Client est responsable du fait ou de l'inaction des Participants, et notamment de tout dommage occasionné par eux. Les Participants s'obligent à jouir raisonnablement des locaux loués et à se conformer au règlement intérieur de l'établissement. Les lieux doivent être laissés en fin de jouissance en parfait état de propreté, faute de quoi une indemnité de nettoyage à la charge des Participants sera facturée.

Le Client est invité à s'assurer que son assurance responsabilité civile et/ou professionnelle couvre intégralement l'ensemble des dommages pouvant être constatés à l'occasion de l'exécution du contrat et résultant soit de son fait, soit de celui des Participants.

## 6- Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel du Client font l'objet d'un traitement par la Société.

La Société, en qualité de responsable de traitement, s'engage à ce que la collecte et le traitement de des données à caractère personnel du Client soient conformes au Règlement européen

2016/679 du 27/04/2016 relatif à la protection des données personnelles et à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 modifiée le 20/06/2018.

Les données à caractère personnel collectées ont pour finalités le traitement, à toutes les étapes, de la réservation et l'envoi d'informations sur les biens et prestations de service proposés par la Société. A titre non exhaustif, les données collectées du Client sont le prénom, le nom, l'adresse postale, le courriel, le numéro de téléphone.

Le recueil des données personnelles est obligatoire au vu de l'objectif poursuivi ; seules les données à caractère personnel indispensables à la finalité du traitement sont collectées. A défaut de la collecte de ces données personnelles, la Société ne pourra pas donner suite à la réservation.

Le traitement repose :

- sur l'exécution du contrat lorsqu'il répond à une réservation ;
- sur l'intérêt légitime du responsable de traitement dans le cadre de la prospection commerciale.

Les données à caractère personnel du Client sont conservées :

- pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis au terme de celle-ci pendant une durée de cinq (5) ans ;
- dix (10) ans s'agissant des documents comptables (factures...);
- à des fins commerciales et marketing : pendant la relation commerciale, puis une durée de trois (3) ans après le dernier contact émanant du Client.

Les données collectées sont accessibles au personnel habilité de la Société soumis à un engagement de confidentialité couvrant l'ensemble des activités réalisées et à ses sous-traitants qui s'engagent à respecter la réglementation concernant la protection des données auxquelles ils ont accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (dans le respect des obligations légales applicables) et de portabilité de ses données à caractère personnel. Il bénéficie également d'un droit d'opposition et de limitation au traitement de ses données à caractère personnel.

La Société est susceptible d'adresser au Client par courrier électronique, SMS ou courrier postal des offres promotionnelles. Le Client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données personnelles le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale. En cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas de chaque courriel, le Client peut à tout moment se désabonner.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données, le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données du groupe :

- par voie électronique à l'adresse : [dpdp@france-thermes.com](mailto:dpdp@france-thermes.com) ;
- ou par voie postale : Groupe France Thermes, Délégation à la protection des données personnelles, 5 rue Sextius Michel, 75015 PARIS.

L'autorité de contrôle désignée par la loi française est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés que le Client peut saisir en cas de litige dans l'exercice de ses droits ou s'il pense

que sa réclamation concerne un manquement à la réglementation. Les modalités de cette saisine figurent sur le site internet de la CNIL ([cnil.fr](http://cnil.fr)).

#### 7- Propriété intellectuelle

Toutes les informations, techniques, produits, dessins, photographies mentionnés sur le site internet de la Société et la documentation commerciale demeurent la propriété exclusive de la Société ou de sociétés tierces, seules titulaires des droits de propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents ou informations susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de la Société ou du groupe France Thermes.

Toute image prise d'un des bâtiments de la Société ne doit pas lui causer un trouble anormal, conformément à l'article 1382 du code civil.

#### 8- Secret des affaires et confidentialité

Les Parties considèrent comme strictement confidentiels, et s'interdisent de divulguer, toute information, document ou information dont elles pourront avoir connaissance à l'occasion de leurs relations d'affaires.

Pour l'application de la présente clause, les Parties répondent de leurs salariés comme d'elles-mêmes. Les Parties se restituent réciproquement les documents et données échangées entre elles à la fin des relations d'affaire.

Les Parties sont tenues au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont leur personnel aura connaissance au cours de l'exécution du contrat, à l'exception des faits connus de tous ou qui doivent être divulgués afin que le contrat puisse être exécuté.

Elles s'engagent donc à garder comme confidentiels tout document ou toute information dont elles ont pu avoir connaissance au cours du processus de réservation ou dont elles pourraient avoir connaissance au cours de leurs relations d'affaires, et à faire respecter ces obligations par l'ensemble de leur personnel et, le cas échéant, par leurs prestataires et sous-traitants, sauf si le Partenaire est obligé de divulguer ces informations.

Les informations ne sont plus confidentielles lorsque la divulgation ou l'annonce est rendue obligatoire par :

- une décision émanant d'une juridiction française compétente ou d'une autorité gouvernementale, de régulation ou de contrôle dûment habilitée à cet effet ; ou
- une disposition législative ou réglementaire ; ou
- l'exécution par l'une des Parties des obligations mises à sa charge dans le cadre de leurs relations d'affaires, à condition toutefois que le tiers à qui cette Partie envisage de divulguer l'information confidentielle soit lui-même contractuellement tenu au respect de la confidentialité dans des conditions équivalentes à celles prévues par le présent contrat.

Les Parties, toutefois, ne sauraient être tenues pour responsables d'aucune divulgation

- si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou
- si elles en avaient déjà connaissance antérieurement au début de leurs relations d'affaires, ou
- si elles les obtenaient de tiers par des moyens légitimes.

#### 9- Indépendance des clauses et nullité d'une clause

Si l'une ou l'autre des stipulations du contrat ou des conditions générales de vente est déclarée nulle ou inapplicable, ou fait l'objet d'une requalification par un tribunal, ladite stipulation sera réputée non écrite. Toutefois, les autres stipulations du contrat ou des conditions générales de vente continueront à produire tous leurs effets.

Les Parties négocieront de bonne foi pour convenir d'une clause mutuellement satisfaisante, valable et conforme à l'intention initiale des Parties, en remplaçant la stipulation du contrat ou des conditions générales de vente déclarée nulle ou non applicable.

#### 10- Absence de renonciation

La défaillance d'une Partie à exercer un droit, une sanction ou un recours au titre d'une stipulation du contrat ou des conditions générales de vente ne saurait en aucun cas être interprétée comme une renonciation à l'exercice de ce droit, de cette sanction ou de ce recours, sauf s'ils doivent être exercés ou appliqués dans un délai précis sous peine de forclusion.

#### 11- Force majeure

La responsabilité des Parties ne peut être engagée en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du code civil et la jurisprudence des tribunaux français. La partie qui invoque la force majeure doit le notifier par tout moyen à l'autre partie dès qu'elle en a eu connaissance. Si l'empêchement est temporaire, la force majeure suspend l'exécution des obligations contractuelles concernées et reporte leur exécution d'une durée égale à celle de la suspension à compter de la réception du courrier de confirmation, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat.

En cas de suspension d'une durée supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra demander la résiliation du contrat par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis d'un (1) mois. La partie empêchée de remplir ses obligations s'efforce d'en atténuer ou d'en supprimer les effets dans les meilleurs délais par tout moyen raisonnablement approprié.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1352-1 du code civil.

#### 12- Imprévision

Les parties renoncent à la théorie de l'imprévision et renoncent à invoquer le bénéfice des dispositions de l'article 1195 du code civil.

#### 13- Clause attributive de compétence, langue du contrat et droit applicable

Le contrat est régi par la loi française. La nationalité du Client est sans effet sur la juridiction compétente donc la Société ne peut pas être atraite devant une juridiction étrangère.

Le texte en langue française des conditions générales de vente fait foi comme texte original.

### 13.1- Phase de conciliation préalable

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

Au préalable, les Parties s'efforceront de régler à l'amiable leurs éventuels différends relatifs à l'interprétation et à l'exécution du contrat qu'elles ont conclu. Les différends qui pourraient naître entre elles feront donc l'objet d'une tentative de règlement amiable avant la saisine de la juridiction compétente.

### 13.2- Contentieux

Tout litige susceptible de s'élever entre les Parties, à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, relève de la compétence exclusive du tribunal compétent du ressort du siège social de la Société. Cela s'applique également en cas de litige portant sur la phase précontractuelle ou en cas de procédures urgentes ou conservatoires, de référés, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, et ce dans la limite des règles d'ordre public.

### 14- Computation des délais

À défaut de stipulations spécifiques contraires, fixées dans les présentes, tout délai imparti aux Parties commence à courir le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ à ce délai. Lorsque le délai est fixé en jours, il s'entend en jours calendaires et il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue. Lorsque le délai est fixé en mois, il est compté de quantième en quantième. S'il n'existe pas de quantième correspondant dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire à la fin du dernier jour de ce mois. Lorsque le dernier jour d'un délai est un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour calendaire qui suit.