

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

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

- société par actions simplifiée 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, 63140 Châtel-Guyon
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR32822679155
- Numéro Finess : 63 078 003 9

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

Elles sont applicables à la vente de prestations devant être délivrées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026, sauf modification ultérieure à ladite date.

Pour contacter la Société :	
<b>SERVICE CLIENT</b>	<p><a href="mailto:resa@aiga-resort.com">resa@aiga-resort.com</a></p> <p>04 73 86 00 08</p> <p>Aïga Resort Thermal C Spa 9A avenue du Général de Gaulle CS 10051 63140 Châtel-Guyon</p>
<b>SITE INTERNET</b>	<a href="http://aiga-resort.com">aiga-resort.com</a>

## Table des matières

<b>1 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</b> .....	4
1.1 - Champ d'application et opposabilité.....	4
1.2 - Informations précontractuelles.....	5
1.3 - Informations légales et adresse de correspondance.....	5
1.4 - Commande de produits et réservation de prestations de service.....	5
1.5 - Droit de rétractation et ses exceptions.....	6
1.6 - Droit de résolution.....	7
1.7 - Tarifs et prix.....	7
1.8 - Paiement et pénalités de retard.....	8
1.9 - Assurance annulation.....	8
1.10 - Garanties et responsabilité de la Société.....	8
1.11 - Protection des données personnelles.....	10
1.12 - Démarchage téléphonique (loi n° 2020-G01 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux).....	11
1.13 - Propriété intellectuelle.....	11
1.14 - Non-validation partielle.....	12
1.15 - Non-renonciation.....	12
1.16 - Langue du contrat, droit applicable, réclamation, médiation et attribution de juridiction.....	12
<b>2 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES À UNE CURE THERMALE CONVENTIONNÉE, SOINS COMPLÉMENTAIRES ET PRESTATIONS DE CONFORT ASSOCIÉES</b> .....	13
2.1 - Champ d'application.....	13
2.2 - Prix, réservation et conditions de règlement.....	13
2.3 - Vente à distance relative aux cures conventionnées, aux soins complémentaires et aux prestations de confort associées.....	14
2.4 - Modification, annulation et interruption.....	14
2.5 - Organisation de la cure.....	16
<b>3 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX CURES NON CONVENTIONNÉES, PRESTATIONS DE SOINS (AU FORFAIT OU A LA CARTE), HEBERGEMENT SEUL OU AVEC PRESTATIONS DE SOINS, FORFAITS TOURISTIQUES, PRESTATIONS ANNEXES</b> .....	17
3.1 - Champ d'application.....	17
3.2 - Prix, réservation et conditions de règlement.....	17

3.3 - Vente à distance de prestations de service.....	18
3.4 - Modification, annulation et interruption.....	20
3.5 - Capacité à bénéficier des prestations de soins .....	22
3.6 - Conditions d'occupation de l'hébergement.....	22
3.7 - Forfaits touristiques .....	24
<b>4 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX VENTES DE BIENS A DISTANCE (article L 221-1 et suivants du code de la consommation).....</b>	<b>29</b>
4.1 - Champ d'application.....	29
4.2 - Informations précontractuelles.....	29
4.3 - Modalités de passage de la commande.....	30
4.4 - Confirmation de la commande et support électronique.....	30
4.5 - Modalités de règlement de la commande.....	31
4.6 - Conditions de livraison des produits commandés .....	31
4.7 - Conditions de retour des produits livrés .....	31

## 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1.1 - Champ d'application et opposabilité

Les conditions générales de vente de la présente section 1 et les conditions particulières de vente des sections suivantes ne sont applicables qu'aux transactions conclues avec une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (au sens du code de la consommation) ou qui réserve une cure conventionnée (non régie par le code de la consommation) (ci-après le « **Client** »).

Les présentes conditions générales de vente (Section 1) s'appliquent de plein droit à toutes ventes de produits et de prestations de services opérées par la Société. 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), soins complémentaires (en application des codes de la santé publique et de la sécurité sociale) et prestations de confort associées (voir Section 2),
- par les conditions particulières de vente applicables aux cures prévention santé (cures non conventionnées), prestations de soins (au forfait ou à la carte), hébergement seul ou avec prestations de soins, forfaits touristiques, prestations annexes (voir Section 3), et
- par les conditions particulières de vente applicables aux ventes de biens à distance (voir Section 4).

En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

Ainsi, la Société attire l'attention du Client 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 catégories de conditions particulières pouvant être applicables.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation par la Société de la commande de produits ou de la réservation de prestations de service, ou à la date d'achat immédiat dans l'établissement d'un produit ou d'une prestation de service.

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 en vigueur au moment de la conclusion du contrat, qui prévalent sur toutes autres conditions à l'exception de celles qui auront été acceptées expressément par la Société.

Le Client est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant la passation de sa commande ou de sa réservation ou de son achat immédiat. Elles lui sont opposables en application de l'article 1119 du code civil.

La conclusion du contrat emporte également l'engagement par le Client de respecter les règlements intérieurs applicables de la Société et, plus généralement, le respect de toute consigne délivrée par un employé de la Société.

Toute attitude ou fait du Client contrevenant aux conditions générales et particulières de vente ainsi qu'aux règlements intérieurs applicables, tout comportement ou propos indécent, toute attitude inconvenante peuvent conduire à une expulsion du Client (produisant les effets d'une interruption de cure ou d'une délivrance partielle de la prestation au tort du Client), ce dernier restant alors redevable de l'intégralité du prix des prestations ou des soins non suivis de son fait.

## 1.2 - Informations précontractuelles

Les conditions générales et particulières de vente étant disponibles et communiquées préalablement à la passation de sa commande de produits ou de sa réservation de prestation de services ou à son achat immédiat, le Client reconnaît en avoir eu communication, d'une manière lisible et compréhensible.

Le Client reconnaît également avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L221-5 du code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles et les tarifs avec leurs conditions de révision ainsi que les conditions de livraison et le droit de rétractation dont il bénéficie le cas échéant. Ces informations sont disponibles sur le site internet ou dans la documentation commerciale de la Société.

La documentation commerciale de la Société précise les caractéristiques essentielles et les tarifs des prestations. Cependant, bien que les informations mentionnées soient soigneusement vérifiées, une erreur demeure possible. Le Client est informé d'une éventuelle modification ou du prix corrigé lors de sa commande, de sa réservation ou de son achat immédiat par une information spécifique relative aux produits ou prestations de service concernés.

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande ou de la réservation ou de l'achat immédiat, voire au jour d'une demande de modification du Client acceptée par la Société.

Les visuels d'illustration figurant sur le site internet de la Société ou contenus dans la documentation commerciale de la Société n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. L'agencement (configuration et décoration) des hébergements, notamment, peut différer de celui des visuels.

La documentation commerciale est modifiable sans préavis par la Société.

## 1.3 - Informations légales et adresse de correspondance

Les ventes sont opérées par la société RESORT THERMAL DE CHATEL-GUYON - RTC, société par actions simplifiée au capital social de 75 000 euros, immatriculée au RCS de Clermont-Ferrand sous le numéro 822 679 155, dont le siège social est sis 9A avenue du Général de Gaulle, 63140 Châtel-Guyon.

Toutes les correspondances postales doivent être adressées à RESORT THERMAL DE CHATEL-GUYON - RTC, CS 10051, 63140 CHATEL-GUYON, et les courriels à l'adresse [resa@aiga-resort.com](mailto:resa@aiga-resort.com).

## 1.4 - Commande de produits et réservation de prestations de service

Par commande de produits ou réservation de prestations de service, il faut entendre toute demande portant sur les produits et prestations de service figurant dans la documentation commerciale ou sur le site internet de la Société, dûment acceptée par la Société, et accompagnée le cas échéant des arrhes ou acomptes mentionnés sur le bon de commande ou le bulletin de réservation.

Les arrhes sont une somme d'argent versée par l'acheteur avant la livraison d'un bien ou d'une prestation de service. Elles constituent une avance sur le prix de vente et se déduisent du paiement effectué par l'acheteur au moment de la conclusion du contrat. L'article 1590 du Code civil prévoit qu'en aucun cas le

versement des arrhes n'engage l'acheteur à acheter, ni le vendeur à vendre. Néanmoins, la partie qui renonce à conclure la vente est tenue au paiement d'une contrepartie financière :

- Le vendeur qui refuse de vendre doit restituer le double des arrhes.
- L'acheteur qui refuse d'acheter ne récupère pas les arrhes, qui demeurent au bénéfice du vendeur.

Les arrhes se distinguent de l'acompte qui matérialise l'engagement ferme des parties à la vente.

S'agissant de la commande d'un produit, l'acceptation par la Société résulte de la livraison du produit commandé. Toute commande de produits parvenue à la Société est réputée ferme et définitive sous réserve de disponibilité, sauf dispositions dérogatoires applicables aux ventes à distance (voir §1.5 ci-dessous).

S'agissant des prestations de service donnant lieu à établissement d'un devis préalable, la vente sera considérée comme définitive après établissement d'un devis accepté par le Client, suivi d'un envoi au Client de la confirmation par la Société de l'acceptation de sa réservation. Toutes les prestations de service sont ouvertes à la vente sous réserve de disponibilité ou de respect des critères applicables en fonction du type de prestation choisie.

Une commande ou une réservation emporte adhésion sans réserve aux conditions générales et particulières de vente, et obligation de paiement des produits commandés ou des prestations réservées (même en cas de non-présentation sur site), dans les conditions exposées aux conditions particulières de vente.

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 ou d'échange ou d'annulation de ces prestations par le Client n'est possible. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée par le Client ou en cas de non-présentation du Client ou indépendamment de l'exécution totale ou partielle des prestations du fait du Client, la totalité du prix de ces prestations et de leurs accessoires (frais éventuels, ...) est due.

### **1.5 - Droit de rétractation et ses exceptions**

Conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation dans le cas de ventes à distance (par internet, par téléphone, par voie postale, par courriel...) de prestations de service et de vente de produits. Par conséquent, les contrats de vente de prestations de service ou de produits conclus au sein même de l'établissement sont exclus du champ d'application du droit de rétractation.

Cependant, des exceptions au droit de rétractation sont prévues aux paragraphes 1°, 5° et 12° de l'article L221-28 du code de la consommation, qui spécifient les types de contrat ne pouvant pas faire l'objet du droit de rétractation. Il s'agit des contrats :

- 1° : de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

- 5° : de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 12° : de prestations de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), de services de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs, qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Par conséquent, la Société attire l'attention du Client sur le fait que, dès lors qu'elles sont fixées à une date ou pour une période déterminée, les réservations pour des cures non conventionnées ou des prestations d'hébergement ou de soins ne bénéficient pas du droit de rétractation.

En outre, le droit de rétractation n'est pas applicable à la réservation de cures conventionnées, prises en charge en tout ou partie par le régime d'assurance maladie, qui ne relèvent pas du code de la consommation.

#### 1.6 - Droit de résolution

Conformément à l'article 1224 du code civil, le droit de résolution peut être exercé par les parties en cas d'inexécution suffisamment grave d'une clause du contrat. Cela peut être le cas, par exemple, en cas de défaut de respect des délais de livraison de produits par la Société, le Client pouvant alors résoudre le contrat dans les conditions visées aux articles L216-2 et L216-3 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.

#### 1.7 - Tarifs et prix

Les prix sont valables pour une prestation réalisée au cours de l'année civile de référence de la documentation commerciale de la Société, sauf modification ultérieure de l'offre, évolution de la fiscalité (par exemple, taux de TVA) ou autres conditions particulières expresses. Les prix sont exprimés en monnaie légale.

Les prix des produits et des prestations de service vendus sont ceux figurant dans le catalogue des prix en vigueur au jour de la commande ou de la réservation ou de l'achat immédiat dans l'établissement, et sont stipulés toutes taxes comprises (hors taxes de séjour), sans escompte possible. S'y ajoutent les éventuels frais de livraison, d'emballage ou de dossier lorsqu'ils sont mentionnés dans le bon de commande. Le Client est informé par tout moyen des prix définitivement applicables au jour de sa commande ou de sa réservation ou de son achat immédiat.

Les prix peuvent varier en fonction de la période d'exécution de la prestation ou des modalités de commercialisation (à l'unité ou dans un forfait) dans les conditions indiquées sur le bon de commande ou le bulletin de réservation, la documentation commerciale ou le tableau d'affichage des prix.

Les éventuelles taxes de séjour collectées pour le compte des collectivités locales, les primes d'assurance et les autres prestations distinctes doivent être acquittées en sus, lorsqu'elles ne sont pas expressément incluses dans le prix figurant sur le bon de commande ou le bulletin de réservation.

Le tarif des cures conventionnées, prises en charge en tout ou partie par le régime d'assurance maladie, est défini par voie réglementaire, tel qu'indiqué à l'article 2.2 ci-dessous.

### **1.8 - Paiement et pénalités de retard**

Des arrhes ou des acomptes sont exigés lors de la réservation de prestations de service par le Client. Le solde du paiement du prix s'effectue comptant préalablement à l'exécution des prestations ou dans les conditions prévues dans la confirmation de réservation. Le règlement intégral du prix est exigé lors de la passation d'une commande de produits, un préalable à la livraison de produits.

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par la Société des sommes dues. Une facture est remise au Client sur simple demande. Les paiements doivent être effectués dans la monnaie légale et nets de frais pour la Société.

En cas de retard de paiement du Client, des dommages et intérêts moratoires peuvent être demandés par la Société conformément aux articles 1231 et suivants du code civil. Les dommages et intérêts sont dus en raison d'une inexécution du contrat et sont fixés semestriellement par un arrêté définissant le taux d'intérêt légal en vigueur. Une mise en demeure ou une demande en justice est obligatoire pour que les intérêts commencent à courir. En outre, les arrhes et acomptes sont conservés par la Société à titre de dommages et intérêts, et la Société est fondée à réclamer l'intégralité du prix. Les frais de recouvrement sont à la charge du débiteur dans les conditions visées à l'article L111-8 2° du code des procédures civiles d'exécution.

Les frais résultant d'un rejet du chèque bancaire sont à la charge du débiteur dans les conditions en vigueur.

### **1.G - Assurance annulation**

Le Client a la faculté de souscrire une assurance annulation permettant de garantir le risque d'annulation ou d'interruption des prestations selon les conditions du contrat d'assurance retenu, étant précisé qu'elle est souscrite par le Client de manière indépendante avec une compagnie d'assurance distincte de la Société qui n'intervient qu'à titre d'intermédiaire (vente pour le compte de la compagnie d'assurance). Les tarifs et conditions des contrats d'assurance sont consultables sur demande sur le site internet de la Société et peuvent être communiqués par le Service client de la Société. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la réservation.

### **1.10 - Garanties et responsabilité de la Société**

#### **1.10.1 - 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.

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

Les Clients 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).

#### **1.10.2 - Garantie légale de conformité des produits**

La Société est garante de la conformité des produits vendus. Cela permet 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 commandés. Le Client doit faire connaître à la Société les défauts de conformité dans un délai maximum de deux (2) ans à compter de la délivrance 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 ou à la résolution du contrat. 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.

#### **1.10.3 - Garantie légale des vices cachés des produits**

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 responsable des vices apparents que le Client était à même de pouvoir constater par 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.

#### 1.10.4 - 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.

#### 1.11 - Protection des données personnelles

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 des données à caractère personnel du Client soient conformes au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit « RGPD » et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée le 20 juin 2018.

Les données à caractère personnel collectées ont pour finalités le traitement, à toutes les étapes, de la commande ou réservation du Client et l'envoi d'informations sur les produits 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, l'adresse courriel et 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. En l'absence de collecte de ces données personnelles, la Société ne pourra pas donner suite à la commande ou réservation du Client.

Le traitement repose :

- sur l'exécution du contrat lorsqu'il répond à une commande ou 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 5 ans ;
- pendant 10 ans s'agissant des documents comptables (factures...) ;
- à des fins commerciales et marketing : pendant la relation contractuelle, puis pendant une durée de 3 ans après le dernier contact émanant du Client.

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

Dans le cadre des cures conventionnées, les données sont transmises :

- aux caisses d'assurance maladie auxquelles le Client est affilié pour le remboursement des prestations effectuées ;
- aux administrateurs de l'enquête nationale de satisfaction sur les cures thermales (CNETh et Aquitaine Avenir Action).

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 courriel, SMS ou courrier postal, des offres promotionnelles ou un questionnaire à la suite de son séjour thermal. 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 de la Société, le Client peut à tout moment se désabonner.

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

- par voie électronique à l'adresse : [dmdp@france-thermes.com](mailto:dmdp@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)).

#### **1.12 - Démarchage téléphonique (loi n° 2020-G01 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux)**

En cas de collecte du numéro de téléphone, la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » permet après inscription sur le site internet [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr) de faire obstacle à un tel démarchage, tel que visé à l'article L223-1 du code de la consommation. Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas ou plus de relation contractuelle en cours.

#### **1.13 - Propriété intellectuelle**

Toutes les informations, techniques, produits, dessins, photographies figurant sur le site internet et la documentation commerciale de la Société demeurent la propriété exclusive de la Société ou des sociétés du groupe France Thermes, seules titulaires des droits de propriété intellectuelle y afférents, sauf mention contraire. Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces éléments ou informations susceptibles de

porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la Société ou des sociétés du groupe France Thermes ou des tiers spécifiés.

#### 1.14 - Non-validation partielle

Si l'une ou l'autre stipulation des présentes conditions générales ou particulières de vente devait être tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, les autres stipulations garderaient toute leur force et leur portée.

#### 1.15 - Non-renonciation

Une partie au contrat ne sera pas considérée comme ayant renoncé à un droit au titre des présentes conditions générales et particulières de vente, du seul fait qu'elle s'abstient de l'exercer ou qu'elle retarde son exercice. L'exercice partiel d'un droit ne sera pas un obstacle à son exercice ultérieur, ni à l'exercice, plus généralement, des droits et recours prévus par toute réglementation.

#### 1.16 - Langue du contrat, droit applicable, réclamation, médiation et attribution de juridiction

Les informations contractuelles sont données en langue française. Le contrat est passé en langue française et seul le droit français est applicable.

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard quinze (15) jours après la fin des prestations fournies, à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Les services de la Société s'efforcent de trouver préalablement une solution amiable.

Conformément aux articles L612-1 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 consommateur peut saisir le **Médiateur du thermalisme** via le formulaire internet disponible sur le site [mediateurduthermalisme.org](http://mediateurduthermalisme.org) ou par courriel à l'adresse suivante : [danielboulain@mediateurduthermalisme.org](mailto:danielboulain@mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme - 113 route de Moliets - 40140 AZUR.

Tous les différends relatifs aux contrats conclus en application des présentes conditions générales et particulières de vente concernant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites qui n'auraient pas été résolus à l'amiable, sont soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. La nationalité du Client est sans effet sur la juridiction compétente et la Société devra être atraite devant une juridiction française. Le choix de la juridiction dépend du siège social de la Société ou du domicile du Client.

## **2 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES À UNE CURE THERMALE CONVENTIONNÉE, SOINS COMPLEMENTAIRES ET PRESTATIONS DE CONFORT ASSOCIEES**

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

Les présentes conditions particulières sont applicables aux cures conventionnées ; elles précisent et complètent 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 ainsi que 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, les soins complémentaires et les prestations de confort associées visées à l'article 11-2 de la convention nationale thermale. Les cures conventionnées sont obligatoirement effectuées sur prescription médicale délivrée par un médecin thermal, généraliste ou spécialiste. Toute autre prestation est soumise aux conditions de vente de droit commun.

### **2.2 - Prix, réservation et conditions de règlement**

#### **2.2.1 - Tarif règlementaire 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 du médecin. 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 - Tarifs des soins complémentaires et des prestations de confort associées à une cure conventionnée**

Les soins thermaux complémentaires relevant des dispositions de l'article 11-2 de la convention nationale thermale et les prestations de confort (supplément établissement thermal premium) associées à la cure conventionnée sont tarifés librement par la Société et ne donnent pas lieu à remboursement par le régime d'assurance maladie. Les tarifs sont valables pour la période de référence précisée sur les informations tarifaires, sauf évolution de la fiscalité. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la réservation.

#### **2.2.3 - Règlement de la cure, des soins complémentaires et des prestations de confort**

Aucune cure conventionnée ne peut débuter sans que le Client ait valablement (i) justifié de sa prise en charge intégrale par un régime d'assurance maladie, ou (ii) acquitté la part restant à sa charge si la prise en charge est partielle, ou (iii) acquitté l'intégralité de sa cure en cas d'absence de prise en charge.

Les soins complémentaires et les prestations de confort associées à la cure thermale conventionnée doivent également être intégralement acquittés avant le début de la cure. Aucune prestation ne peut être délivrée ni débuter sans paiement intégral préalable.

Le Client fait son affaire de tout remboursement qui pourrait lui être dû, le cas échéant, par une complémentaire santé.

#### **2.2.4 - Réservation : versement d'arrhes**

Le bulletin de réservation d'une cure conventionnée doit être accompagné du versement d'arrhes d'un montant précisé dans ledit bulletin pour chaque cure réservée (sauf exonération prévue par la convention nationale thermale à justifier (affection longue durée (ALD), complémentaire santé solidaire (CSS), accidents du travail, ...)), afin que la réservation soit effective. La cure est définitivement réservée après confirmation écrite de la Société.

Les arrhes deviennent acompte trente (30) jours calendaires avant le début de la cure.

#### **2.3 - Vente à distance relative aux cures conventionnées, aux soins complémentaires et aux prestations de confort associées**

La cure conventionnée, les soins complémentaires et les prestations de confort associés n'étant pas soumis au code de la consommation, le droit de rétractation ne leur est pas applicable.

#### **2.4 - Modification, annulation et interruption**

##### **2.4.1 - Modification**

Toute demande de modification par le Client doit être adressée à la Société par courrier postal ou par courriel au plus tard quinze (15) jours calendaires avant la date d'arrivée prévue et être expressément acceptée par la Société. À défaut d'accord, l'impossibilité de modifier produit les effets d'une annulation à la demande du Client.

Toute modification acceptée dans le cadre d'une cure thermale conventionnée s'applique aux soins complémentaires et aux prestations de confort qui y sont associés.

En cas de circonstances imprévues, la Société se réserve le droit de modifier le contenu des soins complémentaires et des prestations de confort 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 alors remboursées soit sur une base *pro rata temporis*, soit sur la base du prix public lorsqu'elles sont individualisées, à titre indemnitaire, forfaitaire et définitif.

##### **2.4.2 - Annulation**

Toute demande d'annulation partielle ou totale de sa réservation par le Client doit être adressée à la Société par courrier postal ou par courriel dans les meilleurs délais. Les sommes versées sont remboursées dans les conditions suivantes.

Les soins complémentaires et les prestations de confort réservés avec la cure thermale conventionnée suivent les mêmes conditions d'annulation que celles relatives à la cure conventionnée.

Date de réception par la Société du courrier/courriel d'annulation partielle ou totale du Client	Conséquences financières pour le Client
Plus de 30 jours calendaires avant la date de début de la cure conventionnée	Remboursement de 100% du montant versé à la réservation pour les prestations concernées
Entre 30 et 3 jours calendaires inclus avant la date de début de la cure conventionnée	Remboursement du montant versé à la réservation pour les prestations concernées, déduction faite de 30 € par personne concernée <sup>(1)</sup>
Entre 2 jours calendaires et la date de début de la cure conventionnée / en cas de non-présentation du Client sur site	Aucun remboursement du montant versé à la réservation pour les prestations concernées

<sup>(1)</sup> Par exemple, si la Société reçoit le courrier d'annulation d'un Client vingt (20) jours calendaires avant la date de début de sa cure conventionnée, la Société lui remboursera 25€ (= 55€ d'arrhes - 30€). Si le Client avait réservé une cure conventionnée avec des soins complémentaires et des prestations de confort associées pour deux personnes et réglé X euros, la Société lui rembourserait X euros moins 60 €.

Si en cas de circonstances non prévues par la convention nationale thermale, à savoir en cas de force majeure dûment établie, la Société doit annuler la cure, elle s'efforce de proposer une solution alternative. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée. Les sommes déjà versées sont alors restituées par la Société, à titre indemnitaire, forfaitaire et définitif.

### 2.4.3 - Interruption

Une cure conventionnée doit avoir lieu sur trois (3) semaines consécutives de soins et ne peut être interrompue sauf motifs prévus par l'article 15-2 de la convention nationale thermale, à savoir pour raisons médicales attestées par le médecin thermal ou en cas de force majeure dûment établie.

En cas d'interruption ainsi justifiée, la facturation des soins est établie par la Société sur une base *pro rata temporis* et donne lieu au remboursement des sommes relatives aux jours de soins non effectués.

Toute interruption de cure pour des raisons non prévues par la convention nationale thermale entraîne la déchéance de la prise en charge par le régime d'assurance maladie, et le Client est alors redevable personnellement du prix de la totalité de sa cure (y compris des soins complémentaires et des prestations de confort associés).

Si en cas de circonstances non prévues par la convention nationale thermale, à savoir en cas de force majeure dûment établie, la Société doit interrompre la cure, elle s'efforce de proposer une solution alternative. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée. Les prestations non effectuées lui sont alors remboursées par la Société soit sur une base *pro rata temporis*, soit sur la base du prix public lorsqu'elles sont individualisées, à titre indemnitaire, forfaitaire et définitif.

## 2.5 - Organisation de la cure

### 2.5.1 - Capacité à suivre une cure

Aucune cure conventionnée ne peut débuter sans communication préalable par le Client d'une prescription médicale valide s'y rapportant. Une cure médicale étant obligatoirement prescrite par un médecin, il est de la seule responsabilité du Client, de son médecin traitant ou du médecin thermal de s'assurer que le Client ne souffre d'aucune contre-indication impliquant qu'il ne puisse suivre ou poursuivre la cure conventionnée ou bénéficier des prestations choisies.

La responsabilité de la Société ne peut pas être engagée sur ce fondement et, plus généralement, pour tout acte ou omission du médecin prescripteur ou assurant la surveillance de la cure.

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.

### 2.5.2 - Horaires des soins

Les horaires de cure sont librement fixés par la Société qui s'efforce de satisfaire au mieux les demandes des Clients. Les horaires sont impératifs. Les modifications d'horaires ne sont possibles qu'après accord de l'établissement thermal et pour raison médicale dûment attestée.

### 2.5.3 - Soins non effectués

Lorsque des soins prescrits n'ont pas pu être effectués du fait de l'établissement thermal, ce dernier s'efforcera de donner des soins de remplacement ou facturera les soins sur une base *pro rata 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 Client (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 dans les circonstances visées à l'article 15-2 de la convention thermale (voir § 2.4.3).

### 3 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX CURES NON CONVENTIONNEES, PRESTATIONS DE SOINS (AU FORFAIT OU A LA CARTE), HEBERGEMENT SEUL OU AVEC PRESTATIONS DE SOINS, FORFAITS TOURISTIQUES, PRESTATIONS ANNEXES

#### 3.1 - Champ d'application

Les présentes conditions particulières sont applicables aux cures non conventionnées (cures prévention santé), prestations de soins (au forfait ou à la carte), prestations d'hébergement seul ou avec prestations de soins, forfaits touristiques, prestations annexes ; elles précisent et complètent les conditions générales de vente de la Société.

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

##### 3.2.1 - Prix

Les tarifs sont valables pour la période de référence précisée dans la documentation commerciale de la Société, sauf modification ultérieure de l'offre, évolution de la fiscalité (par exemple, taux de TVA) ou autres conditions particulières expresses. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la réservation.

Concernant les prestations d'hébergement, le tarif de location comprend les consommations de fluides liées à l'occupation de l'hébergement (eau, électricité, ...) ; il n'intègre pas les prestations optionnelles. La taxe de séjour est due en sus.

##### 3.2.2 - Réservation et conditions de règlement

La réservation peut être effectuée sur le site internet, par téléphone, par courrier ou sur place.

Le bulletin de réservation doit être accompagné du versement d'un acompte dans les conditions suivantes.

Date de réception de la réservation par la Société	Somme à régler à la date de la réservation
Plus de 30 jours calendaires avant la date de début des prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% du montant total des prestations <sup>(1)</sup></li> <li>• 100% de la prime de la police d'assurance éventuellement souscrite par le Client</li> </ul>
Entre 30 jours calendaires et la date de début des prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% du montant total des prestations</li> <li>• 100% de la prime de la police d'assurance éventuellement souscrite par le Client</li> </ul>

<sup>(1)</sup> à l'exception du montant de la formule de transport qui doit être réglé à 100%

La cure Prévention Santé (non conventionnée), les prestations de soins, les prestations d'hébergement et autres prestations annexes sont définitivement réservées après confirmation écrite de la Société (après vérification de la disponibilité).

Le solde du prix doit être obligatoirement acquitté au plus tard trente (30) jours calendaires avant la date de début de la cure non conventionnée ou des prestations. Aucune cure non conventionnée, prestation de soins ou remise des clés de l'hébergement ne peut être délivrée ni débiter sans paiement intégral préalable, même en cas de présentation du Client sur place.

En cas de retard de paiement et d'absence d'usage de sa faculté d'annulation par le Client, 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 avec les conséquences exposées à l'article 3.4.2 ci-après.

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 virement bancaire ou par carte bancaire sont à privilégier. Aucun règlement par chèque ne peut intervenir moins de trente (30) jours calendaires avant la date de début des prestations.

### **3.3 - Vente à distance de prestations de service**

#### **3.3.1 - Conditions relatives à la vente à distance des cures non conventionnées, prestations de soins (au forfait ou à la carte), hébergement seul ou avec prestations de soins, forfaits touristiques, prestations annexes**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté, avant d'effectuer sa réservation, les conditions générales et particulières de vente qui lui sont opposables dans les conditions de l'article 1119 du code civil. Il reconnaît également avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L221-5 du code de la consommation, et notamment des caractéristiques essentielles, tels que les tarifs avec leurs conditions de révision, les conditions de délivrance des prestations et le droit de rétractation dont il bénéficie le cas échéant. Ces informations sont disponibles sur le site internet ou dans la documentation commerciale de la Société.

Les ventes sont opérées par la société RESORT THERMAL DE CHATEL-GUYON - RTC, société par actions simplifiée au capital social de 75 000 euros, immatriculée au RCS de Clermont-Ferrand sous le numéro 822 679 155, dont le siège social est sis 9A avenue du Général de Gaulle, 63140 Châtel-Guyon.

Les coordonnées de la Société sont aussi consultables sur le site internet de la Société.

Lors de la réservation de prestations de service, les sommes versées ont la nature d'acompte à compter du trentième (30) jour calendaire avant la date de début des prestations.

#### **3.3.2 - Modalités de la prise de réservation**

Lorsque les systèmes informatiques de la Société le permettent, le Client a la possibilité de faire sa réservation en ligne et au moyen du formulaire concerné qui y figure pour tout achat de prestations, dans la limite de leur disponibilité.

En cas d'indisponibilité d'une prestation réservée, le Client en est informé par courriel. Si l'indisponibilité est définitive, la vente est réputée résolue sans préjudice d'aucune sorte et les sommes déjà versées par le Client à ce titre sont remboursées sans délai.

La vente est considérée comme définitive après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de sa réservation par la Société par courriel ou par courrier postal, et après encaissement par la Société du montant dû.

Conformément aux articles 1369-1 et suivants du code civil relatifs à la conclusion du contrat sous forme électronique, la vente n'est valablement conclue qu'une fois que le Client a eu la possibilité de vérifier le détail de sa réservation et son prix total, de corriger d'éventuelles erreurs, puis de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Toute réservation vaut accord sur la chose et sur le prix ainsi que sur les conditions d'exécution de la réservation.

En cas d'anomalie (par exemple, défaut de paiement, ...), la Société se réserve le droit de bloquer la réservation jusqu'à résolution du problème. Les questions relatives au suivi de la réservation sont à adresser au Service client de la Société.

Le Client peut également effectuer une réservation de prestations de service à distance par courrier, par courriel ou par téléphone, dans les mêmes conditions.

### **3.3.3 - Confirmation de la réservation et support électronique**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du Client ou la remise d'un moyen de paiement par le Client, avec validation finale de la commande par le Client, valent preuve de l'accord du Client.

En cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, le Client doit le signaler sans délai au Service client de la Société.

Le Client reçoit, selon son choix, un exemplaire du contrat, soit sur papier, soit sur un support électronique durable pouvant être téléchargé. Les registres informatisés sont conservés par la Société dans des conditions garantissant l'intégrité des données et tiennent lieu de preuve des communications, des commandes et des règlements opérés entre les parties.

### **3.3.4 - Modalités de règlement de la réservation**

La réservation de prestations de service implique le règlement des sommes dues au moyen d'un des modes de paiement indiqués sur le site internet de la Société.

La gestion de la réservation est conditionnée à la bonne fin des opérations de paiement et d'encaissement. Le paiement se fait comptant à la réservation ou dans les conditions mentionnées sur le site internet ou dans le bulletin de réservation de la Société.

La facture peut être adressée sous forme papier ou par courriel sur demande expresse du Client adressée au Service client de la Société.

### **3.3.5 - Droit de rétractation**

Conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation dans le cas des ventes à distance (par internet, par

téléphone, par voie postale, par courriel...) de prestations de service. Ainsi, les ventes de prestations de service conclues sur place dans l'établissement sont exclues du champ d'application du droit de rétractation.

Cependant, des exceptions au droit de rétractation sont prévues aux paragraphes 1° et 12° de l'article L221-28 du code de la consommation, qui spécifient les types de contrat ne pouvant pas faire l'objet du droit de rétractation. Il s'agit des contrats :

- 1° : de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;
- 12° : de prestations de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), de services de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs, qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

Par conséquent, la Société attire l'attention du Client sur le fait que, parce qu'elles sont toujours fixées à une date ou pour une période déterminée, les réservations pour des cures non conventionnées, des prestations de soins ou d'hébergement ne bénéficient pas du droit de rétractation.

### 3.4 - Modification, annulation et interruption

#### 3.4.1 - Modification

Toute demande de modification de sa réservation par le Client doit être adressée par courrier postal ou par courriel au Service client de la Société au plus tard trente et un (31) 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 à la demande du Client avec les conséquences exposées à l'article 3.4.2 ci-après.

En cas de modifications de prestations à la hausse, le Client paiera à la Société la différence. En cas de modifications de prestations à la baisse, la Société conservera les sommes versées.

En cas de modification de la catégorie d'hébergement, les compléments dus à la suite de modifications (prolongation de la durée d'hébergement, catégorie supérieure d'hébergement, ...) sont facturés au tarif en vigueur à la date d'acceptation de la modification, sans frais supplémentaire.

Par exception, la modification de la formule de restauration ne sera acceptée que sous réserve de disponibilité vérifiée par la Société. Il n'est pas possible de changer une deuxième fois de formule de restauration lors du séjour.

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 alors remboursées soit sur une base *pro rata temporis*, soit sur la base du prix public lorsqu'elles sont individualisées, à titre indemnitaire, forfaitaire et définitif.

L'indisponibilité d'une installation au sein de l'établissement ou d'un hébergement ne peut pas donner lieu à remboursement, réduction du prix ou octroi de dommages et intérêts.

### 3.4.2- Annulation

Toute demande d'annulation partielle ou totale de sa réservation par le Client doit être adressée par courrier postal ou par courriel au Service client de la Société dans les meilleurs délais.

Les sommes versées sont remboursées dans les conditions suivantes.

Date de réception par la Société du courrier/courriel d'annulation partielle ou totale du Client	Conséquences financières pour le Client
Plus de 60 jours calendaires avant la date de début de la cure non conventionnée / prestation	Remboursement de 100% des sommes versées concernées <sup>(1) (2)</sup>
Entre 60 et 31 jours calendaires avant la date de début de la cure non conventionnée / prestation	Remboursement des sommes versées concernées <sup>(1) (2)</sup> , déduction faite d'une pénalité de 25 % du montant total des prestations TTC concernées
Entre 30 et 8 jours calendaires avant la date de début de la cure non conventionnée / prestation	Remboursement des sommes versées concernées <sup>(1) (2)</sup> , déduction faite d'une pénalité de 50 % du montant total des prestations TTC concernées
Entre 7 jours calendaires et la date de début de la cure non conventionnée / prestation / en cas de non-présentation	Aucun remboursement du montant total des prestations TTC concernées

<sup>(1)</sup> Les primes d'assurance ne sont pas remboursables.

<sup>(2)</sup> Aucune annulation ne peut avoir lieu pour des réservations relatives à des prestations vendues avec la mention « Non échangeable, non modifiable, non remboursable » ou une mention de sens équivalent.

Si en cas de circonstances imprévues, 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 effectuées sont alors restituées par la Société, à titre indemnitaire, forfaitaire et définitif.

### 3.4.3 - Interruption

Aucun *prorata temporis* n'est pratiqué en cas d'interruption de la cure non conventionnée ou des autres prestations avant leur terme par le Client. Lorsque la cure est interrompue ou des prestations n'ont pas pu être effectuées du fait du Client (retard, ...), l'établissement thermal s'efforce de donner des prestations de remplacement d'une valeur équivalente ou inférieure. Il n'est cependant appliqué aucun abattement ni déduction si une partie de la cure ou les prestations non effectuées n'ont pu être remplacées.

En cas de circonstances imprévues, la Société se réserve le droit d'interrompre l'exécution des prestations. Dans ce cas, la Société s'efforcera de proposer des prestations de remplacement d'une valeur équivalente ou supérieure. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée. Les prestations non effectuées lui sont alors remboursées par la Société soit sur une base *pro rata temporis*, soit sur la base du prix public lorsqu'elles sont individualisées, à titre indemnitaire, forfaitaire et définitif.

### 3.5 - Capacité à bénéficier des prestations de soins

Les cures non conventionnées ou les prestations de soins sont suivies sous la responsabilité du Client et, lorsqu'elles sont prescrites ou requièrent un certificat médical, sous la responsabilité de son médecin.

Un « certificat de non contre-indication à la pratique des soins thermaux » est obligatoire pour toute cure non conventionnée ou séjour avec soins thermaux de plus de trois (3) jours et doit être communiqué à la Société avant le début des prestations. Pour les femmes enceintes, un certificat médical de non contre-indication est obligatoire pour toutes les cures et tous les soins de bien-être à la carte, quelle qu'en soit la durée.

Il relève de la seule responsabilité du Client et de son médecin de s'assurer que le Client 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.

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.

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

#### 3.6.1 - Les conditions communes d'occupation

Les horaires de prise de possession et de libération de l'hébergement mentionnés dans la confirmation de réservation doivent être respectés. Une nuitée complémentaire est facturée en cas de libération tardive de l'hébergement.

Tous les hébergements sont intégralement non-fumeurs, y compris les balcons privatifs extérieurs. Un hébergement 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 la documentation commerciale de la Société.

Le non-respect de l'une de ces règles conduit à prononcer l'annulation de la réservation aux torts du Client, le Client restant redevable de l'intégralité du prix de sa réservation.

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 Client s'oblige à jouir raisonnablement des hébergements loués et à se conformer au règlement du lieu d'hébergement. Il ne pourra ni sous-louer ni céder sa location, en tout ou partie. 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.

Les hébergements doivent être fermés à clé (porte et fenêtre fermées) en cas d'absence.

En cas d'urgence ou en cas de demande de dépannage sollicitée par le Client, le Service entretien se réserve le droit d'entrer dans l'hébergement, y compris en l'absence de l'occupant. Le Client 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 Client sera facturée.

### **3.6.2 - Les conditions spécifiques aux résidences de tourisme**

S'agissant des prestations d'hébergement, il est 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.

Un dépôt de garantie par hébergement doit être versé à l'arrivée du Client. Il est restitué au plus tard huit (8) jours après le départ du Client, déduction faite du montant des éventuelles prestations optionnelles consommées sur place (téléphone, activités, restauration...) et non réglées avant le départ ainsi que des indemnités retenues au titre des dégradations constatées. Le dépôt de garantie n'est pas encaissé à sa réception.

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 Client est seul responsable de ses effets personnels et s'engage à fermer à clé l'hébergement en cas d'absence.

Le Client doit contrôler l'inventaire et l'état du mobilier dès son entrée dans l'hébergement 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 en régler le coût de réparation ou de remplacement. Les objets et linges garnissant l'hébergement devront se trouver dans chaque pièce suivant l'ordre indiqué dans l'inventaire.

### **3.6.3 - Les 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, 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.

Une pré-autorisation de garantie sera demandée au Client à son arrivée au sein de l'hôtel. Elle ne sera pas débitée, à l'exception du montant des éventuelles prestations optionnelles consommées sur place (téléphone, activités, restauration...) et non réglées avant le départ, ainsi que des indemnités retenues au titre des dégradations constatées.

Le Client doit contrôler l'inventaire et l'état du mobilier dès son entrée dans l'hébergement et signaler sous quarante-huit (48) heures toute manque ou détérioration. Passé ce délai, tout manque ou détérioration sera réputé le fait de l'occupant actuel qui s'engage à en régler le coût de réparation ou de remplacement. Les objets et linges garnissant l'hébergement devront se trouver dans la pièce où il les a trouvés à son arrivée.

### 3.7 - Forfaits touristiques

Le code de la consommation ne s'applique pas aux forfaits touristiques. Par conséquent, le droit de rétractation ne s'applique pas à la réservation de forfaits touristiques.

#### Extrait du code de tourisme relatif aux forfaits touristiques

##### Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L211-1 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 L141-3 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 R211-2.

##### 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 L211-14 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 L211-14 ;
- 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 L211-2, 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 R211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L211-9.

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

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R211-4, 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 L211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 ;
- 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 L211-16 ;
- 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 L211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L211-2, 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 L211-12, 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-G**

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 R211-6, 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 L211-17.

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

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L211-14 ou, au titre du I de l'article L211-14, 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 L211-14, 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 L211-17-1 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 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX VENTES DE BIENS A DISTANCE (article L 221-1 et suivants du code de la consommation)**

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

Les présentes conditions particulières sont applicables aux ventes à distance de produits effectuées par la Société à partir du site internet de la Société ou d'un démarchage de la Société par téléphone, par courriel ou par courrier postal ; elles précisent et complètent les conditions générales de vente de la Société.

Ces ventes à distance concernent l'ensemble des produits présentés dans la documentation commerciale ou sur le site internet de la Société (à l'exception des « Coffrets Cadeaux » et « Chèques Cadeaux » qui sont régis par leurs propres conditions de vente).

Les présentes conditions ne concernent que les ventes de produits à des Clients situés en France et livrés sur le territoire français. Pour toute livraison hors de France, il convient d'en faire la demande au Service client de la Société.

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.

### **4.2 - Informations précontractuelles**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté, avant la passation de sa commande de produits, les conditions générales et particulières de vente qui lui sont opposables dans les conditions de l'article 1119 du code civil. Il reconnaît également avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L221-5 du code de la consommation, et notamment des caractéristiques essentielles, tels que les tarifs avec leurs conditions de révision, les conditions de livraison et le droit de rétractation dont il bénéficie. Ces informations sont disponibles sur le site internet ou dans la documentation commerciale de la Société.

Les ventes sont opérées par la société RESORT THERMAL DE CHATEL-GUYON - RTC, société par actions simplifiée au capital social de 75 000 euros, immatriculée au RCS de Clermont-Ferrand sous le numéro 822 679 155, dont le siège social est sis 9A avenue du Général de Gaulle, 63140 Châtel-Guyon.

Les coordonnées de la Société sont consultables sur le site internet de la Société.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'existence de la garantie légale de conformité ainsi que de la garantie contre les vices cachés, tel qu'exposé à l'article 1.10 des conditions générales de vente de la Société. Il déclare avoir connaissance de l'existence du service après-vente de la Société, dans les conditions des articles L217-25 et suivants du code de la consommation.

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

La documentation et les descriptifs figurant sur le site internet de la Société précisent les caractéristiques essentielles et les tarifs des produits, mais bien que les informations mentionnées soient soigneusement vérifiées, une erreur demeure cependant possible. Le Client est informé d'une éventuelle modification lors

de sa commande de produits par une information spécifique relative aux prix. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Les visuels d'illustration figurant sur le site internet ou dans la documentation commerciale de la Société n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs.

La documentation est modifiable sans préavis par la Société.

Lors de la commande de produits, les sommes versées ont la nature d'acompte, les règles de droit commun s'appliquent, à savoir que dans ce cas le Client est engagé à payer l'intégralité du prix de la commande.

#### **4.3 - Modalités de passage de la commande**

Lorsque les systèmes informatiques de la Société le permettent, le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne et au moyen du formulaire concerné qui y figure pour tout achat de produits, dans la limite de leur disponibilité.

Pour que la commande de produits soit validée, le Client doit accepter, après en avoir pris connaissance, par un clic à l'endroit indiqué, les conditions de vente en vigueur. Il doit également indiquer l'adresse de livraison et valider son mode de paiement. La vente est considérée comme définitive (i) après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation par la Société par courriel, et (ii) après encaissement par la Société du montant dû.

En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, le Client en est informé par courriel. Si l'indisponibilité est définitive, la vente est réputée résolue sans préjudice d'aucune sorte et les sommes déjà versées par le Client sont remboursées sans délai.

Conformément aux articles 1369-1 et suivants du code civil relatifs à la conclusion du contrat sous forme électronique, la vente n'est valablement conclue qu'une fois que le Client a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, de corriger d'éventuelles erreurs, puis de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Toute commande vaut accord sur la chose et sur le prix ainsi que sur les conditions d'exécution de la commande. En cas d'anomalie (par exemple, défaut de paiement, adresse erronée...), la Société se réserve le droit de bloquer la commande jusqu'à résolution du problème. Les questions relatives au suivi de la commande de produits sont à adresser au Service client de la Société.

Le Client peut également effectuer une commande de produits à distance par courrier, par courriel ou par téléphone, dans les mêmes conditions.

#### **4.4 - Confirmation de la commande et support électronique**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du Client ou la remise d'un moyen de paiement, avec validation finale de la commande par le Client, valent preuve de l'accord du Client.

En cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, le Client doit le signaler sans délai au Service client de la Société.

Le Client reçoit, selon son choix, un exemplaire du contrat, soit sur papier, soit sur un support électronique durable pouvant être téléchargé. Les registres informatisés sont conservés par la Société dans des

conditions garantissant l'intégrité des données et tiennent lieu de preuve des communications, des commandes et des règlements opérés entre les parties.

#### 4.5 - Modalités de règlement de la commande

La passation de la commande de produits implique le règlement des sommes dues au moyen d'un des modes de paiement indiqués sur le site internet de la Société.

La gestion de la commande est conditionnée à la bonne fin des opérations de paiement et d'encaissement. Le paiement se fait comptant à la commande ou dans les conditions mentionnées dans le bon de commande.

La facture est téléchargeable, en format PDF, à partir d'un lien adressé par courriel à l'adresse électronique indiquée par le Client lors de sa commande. Elle peut exceptionnellement être adressée sous forme papier sur demande expresse du Client au Service client de la Société.

#### 4.6 - Conditions de livraison des produits commandés

Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le Client dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception d'une commande valide (après confirmation de la disponibilité du produit et bonne fin des opérations d'encaissement). A défaut d'indication d'une date de livraison, la Société livre le produit sans retard injustifié et au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat. Le Client est responsable de la conformité de l'adresse d'expédition.

Le transfert de propriété de la chose vendue au Client intervient après paiement intégral de la commande par le Client (dûment encaissé par la Société).

Le transport étant 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 L216-4 du code de la consommation.

Le Client est invité à faire toute réserve utile auprès du transporteur en cas d'avarie apparente, notamment à des fins de preuve (articles L216-4 et L224-65 du code de la consommation). Les colis non parvenus une première fois au destinataire sont réexpédiés aux frais du Client. Toute non-conformité en quantité ou en qualité doit être signalée par courriel au Service client de la Société, au plus tard dans les trois (3) jours suivant la livraison, à peine de forclusion, conformément à l'article L224-65 du code de la consommation.

#### 4.7 - Conditions de retour des produits livrés

##### 4.7.1 - Etat du produit retourné à la suite de l'exercice du droit de rétractation de l'achat d'un produit

En cas d'exercice du droit de rétractation visé à l'article 1.5 - Droit de rétractation et **ses exceptions**, les produits livrés doivent être retournés dans leur état d'origine et complets, sans aucune détérioration, permettant leur re-commercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat, dans les quatorze (14) jours suivant la date de l'exercice du droit de retour.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Aucun retour n'est possible pour un produit cosmétique ou assimilable ayant été ouvert, dans les conditions de l'article L221-28 5° du code de la consommation.

#### **4.7.2 - Remboursement à la suite de l'exercice du droit de rétractation de l'achat d'un produit**

Lorsque le droit de rétractation de l'achat d'un produit 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 (14) jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision de rétractation formalisée par le Client, étant précisé que le remboursement est différé jusqu'à récupération des produits par la Société. Les frais de retour sont à la charge du Client. La Société effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour utiliser un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

#### **4.7.3 - Produits défectueux**

Si le produit livré s'avère défectueux, le Client en avise immédiatement la Société et retourne rapidement l'article concerné au Service client de la Société. Au choix du Client, la Société remplacera à l'identique le produit défectueux, ou remboursera au Client le prix du produit défectueux. La Société peut s'exonérer de sa responsabilité si elle prouve que le défaut n'existait pas au moment de la livraison et qu'il est apparu après l'achat.

Les frais de retour des produits défectueux sont à la charge de la Société.