

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à :

Toute souscription de prestations de services thermales (« le Service ou les Services ») proposées par la SETL (« THERMES DE LUCHON ») aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).

Les caractéristiques principales des Services sont présentées aux Clients à la première demande ou sont accessibles sur le site internet <http://www.thermesdax.com> (« le Site internet ») ou sur simple demande. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de Réservation. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

L'identification légale THERMES DE LUCHON est reproduite ci-après : SAS SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION DES THERMES DE LUCHON - Société par actions simplifiée au capital social de 10 000 € - Cours des Quinconces - 31110 Bagnères-de-Luchon - Tél 05 61 94 52 52 - [contact@thermes-luchon.fr](mailto:contact@thermes-luchon.fr) - RCS TOULOUSE 892 462 839 - TVA intracommunautaire FR58892462839. Assurance responsabilité professionnelle : Allianz N° 483 75 398.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services. Ces Conditions Générales de Vente sont communicables à tout moment et sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique des THERMES DE LUCHON constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter intégralement. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de la réservation.

Seules les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la réservation sont opposables au Client. Les Conditions Générales de Vente ne peuvent donc pas s'appliquer aux transactions conclues antérieurement à leur entrée en vigueur.

Le Client, préalablement à sa réservation, déclare

- Que sa réservation est effectuée à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

- Avoir pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

## ARTICLE 2 : INFORMATIONS SUR LES SERVICES

Les informations figurant sur nos brochures peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du Client à réception de sa fiche de réservation, ou avant son départ à l'exception de celles concernant l'animation, les boutiques et facilités annexes qui ne sont ouvertes qu'à certaines saisons, et peuvent être fermées, modifiées, retardées ou supprimées sans préavis. Les horaires des soins sont établis selon les disponibilités du planning. Ils ne sont établis qu'à titre indicatif et n'engagent en rien l'établissement thermal.

## ARTICLE 3 : RÉSERVATION

La réservation peut s'effectuer par téléphone au 05 61 94 52 52 (appel non surtaxé), e-mail à [contact@thermes-luchon.fr](mailto:contact@thermes-luchon.fr) ou courrier à THERMES DE LUCHON - Cours des Quinconces - 31110 Bagnères-de-Luchon.

Le Client sélectionne les offres auxquelles il désire souscrire et complète la fiche de réservation transmise par THERMES DE LUCHON.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la Réservation par le Client.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Réservation et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente des Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la réservation par THERMES DE LUCHON, par courrier électronique, télécopie ou courrier et après encaissement par THERMES DE LUCHON de l'intégralité des Arrhes dues (50 € pour un forfait cure, à l'exception des curistes pris en charge à 100 %), qui ne constituent donc pas des arrhes au sens de l'article L.214-1 du Code de la Consommation, sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 6 ci-après régissant les modalités d'annulation et frais de dossier à la charge du Client. THERMES DE LUCHON se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Réservation antérieure.

## ARTICLE 4 : TARIFS

Sauf offre promotionnelle particulière, les tarifs applicables sont ceux figurant dans la brochure tarifaire de THERMES DE LUCHON, en vigueur au moment de la réservation. Les tarifs publics publiés sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les prix indiqués sont affichés en euros, en montant TTC, et ne sont valables que pour les dates indiquées sur la confirmation de réservation.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués.

En l'absence de mention contraire dans la description du séjour, les prix affichés ne comprennent pas les frais et prestations optionnelles, dépenses à caractère personnel non comprises dans la formule choisie qui devront être réglées sur place avec le solde de la facture et avant départ comme tout supplément.

Forfait thermal pris en charge par la sécurité sociale. Conformément à l'article L.162-39 du code de la sécurité sociale, les établissements thermaux appliquent des tarifs qui ne peuvent excéder les Prix Limites de Facturation définis par orientation thérapeutique. Le remboursement des soins s'effectue à hauteur de 65 % sur la base de Tarifs Forfaitaires de Responsabilité. La différence entre le tarif pratiqué par l'établissement thermal et le remboursement accordé par l'Assurance Maladie constitue le reste à charge du curiste ou de sa complémentaire santé. Il est composé du ticket modérateur de 35 % et d'un complément tarifaire, instauré le 1<sup>er</sup> mars 2014 par la loi de Financement de la Sécurité Sociale.

## ARTICLE 5 : PAIEMENT

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement fourni pour le règlement de sa Réservation et que celui-ci donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'achat de sa prestation.

Cure Thermale tous les établissements thermaux appliquent le tiers-payant, dispensant ainsi l'assuré de l'avance des frais de traitement :

- pour les assurés pris en charge à 100 % : aucune avance de frais n'est donc demandée,

- pour les assurés pris en charge au taux habituel (65 %), seuls le ticket modérateur et le complément doivent être acquittés.

Modes de paiement :

Le paiement peut s'effectuer en espèces, par chèque, virement ou carte bancaire

(Carte bleue, Visa, Master Card/Eurocard) dont le titulaire est le réservant. Les cartes Diners club ne sont pas acceptées. L'American Express ainsi que les chèques vacances ne sont pas acceptés pour les paiements de cures thermales et des soins liés à la cure. En cas de paiement par carte bancaire, le Client reconnaît avoir donné l'autorisation de débitier le montant correspondant.

Conformément à l'article L133-8 du Code monétaire et financier, et sauf disposition légale contraire, l'utilisateur de services de paiement ne peut révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur.

## ARTICLE 6 : MODIFICATION OU ANNULATION OU FAIT OU CLIENT

Tout report de dates de séjour thermal doit obligatoirement se faire dans l'année civile en cours.

À défaut, la demande de report sera assimilable à une annulation du séjour qui entraînera les frais d'annulation en vigueur (article 7).

Toute annulation intervenant moins de 15 jours avant la date d'arrivée prévue, émanant du Client, entraînera la perception de 10 € par réservation au titre de frais d'annulation.

Ces frais seront imputés sur le montant des arrhes versées lors de la réservation définitive.

Toute annulation ou modification devra être confirmée par écrit pour être considérée (le cachet de la poste faisant foi).

Il est rappelé au Client, conformément à l'article L. 221-28, 12e du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

## ARTICLE 7 : ANNULATION DU FAIT DE THERMES DE LUCHON

Si THERMES DE LUCHON se trouve contraint d'annuler la prestation réglée par le Client, THERMES DE LUCHON en informera le Client et lui proposera ces mêmes prestations à d'autres dates, soumises à acceptation du Client qui, s'il refuse, pourra alors demander le remboursement de la somme versée pour le règlement de cette prestation (sans supporter de pénalités ou de frais). Le remboursement s'effectuera, au choix de THERMES DE LUCHON, par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire.

Cette information doit être confirmée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception et le Client doit faire connaître son choix à THERMES DE LUCHON dans les meilleurs délais.

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité : on entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche THERMES DE LUCHON d'exécuter tout ou partie des prestations réglées par le Client, et notamment grève, insurrection et émeute, conditions climatiques, géographiques, sanitaires susceptibles de mettre en péril la vie du Client.

## ARTICLE 8 : MESURE D'HYGIÈNE ET RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le port du bonnet de bain et de sandales antidérapantes est obligatoire au sein des établissements de THERMES DE LUCHON.

Chaque établissement possède un règlement intérieur consultable sur place dont le Client s'engage à prendre connaissance et qu'il s'engage à respecter. En tout état de cause, le Client s'engage à se comporter en bon père de famille. En toutes circonstances, une tenue correcte est exigée. Tout comportement ou propos contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public amènera THERMES DE LUCHON à demander au Client de quitter l'établissement, sans aucun remboursement, si un règlement a été effectué, ni indemnité. Le Client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à THERMES DE LUCHON, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire.

Le versement d'une caution sera demandé au Client à l'arrivée. Elle couvre le prêt du linge de cure. Toute perte ou dégradation entraîne la conservation partielle ou totale de cette caution.

## ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Les prestations proposées sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de THERMES DE LUCHON ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers.

THERMES DE LUCHON - en tant que Responsable de traitement - s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par le Client et à les traiter dans le respect du Règlement Européen n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD »). Les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données THERMES DE LUCHON. À défaut de renseignement, THERMES DE LUCHON ne pourra traiter la réservation. Les traitements de données personnelles interviennent conformément à la Politique de protection des données personnelles qui est accessible à l'adresse Internet suivante : [www.thermes-luchon.fr/mentions-legales](http://www.thermes-luchon.fr/mentions-legales) et qui est affichée dans nos Établissements. Une copie de cette Politique pourra vous être remise sur simple demande.

Pour toute question sur ces aspects, vous pouvez contacter le référent chargé des sujets liés à la protection des données personnelles par adresse postale à l'adresse suivante : THERMES DE LUCHON - Cours des Quinconces - 31110 Bagnères-de-Luchon.

## ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre THERMES DE LUCHON et le Client sont régies par et soumises au droit français. Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 11 : LITIGES - MÉDIATION CONVENTIONNELLE

Tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Pour tout litige ne concernant pas une prestation de santé prescrite par un médecin, le consommateur peut saisir le Médiateur du thermalisme via le formulaire internet disponible sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme - 113, route de Moliets - 40140 AZUR.