

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les THERMES D'AVENE, Société par actions simplifiée au capital de 1 057 212,00 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Béziers sous le numéro 423 907 732 dont le siège social est situé aux THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE-FRANCE - n° de TVA intracommunautaire : FR52423907732

Hébergeur : Société OVH, SAS au capital de 10 069 020 Euros, immatriculée sous le numéro 537 407 926 sise 2, dont le siège social est situé 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix – France

### PREAMBULE

La SAS LES THERMES D'AVENE, professionnel thermaliste, (ci-après les « TA ») exploite la station thermique d'Avène-les-Bains (ci-après le « Centre Thermal »), composée notamment d'un espace « Soins Thermaux » et d'un espace « Bien-Être » (aussi appelé le « Spa Thermal »), ainsi que le site web <http://www.centrethermalavene.com> (ci-après le « Site »), site d'information et de réservation (ci-après la/les « Réservation(s) ») de cures thermales et de soins proposés par le Spa Thermal (ci-après dénommés individuellement la « Prestation » et collectivement les « Prestations »).

Toute Réservation de Prestations par le consommateur des Prestations ou par son représentant légal s'il est mineur ou ne dispose pas de la capacité juridique (ci-après dénommés indistinctement le « Client ») suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales de vente du tarif réservé (ci-après les « CGV »). L'accord du Client concernant les CGV intervient lors de la Réservation ; aucune Réservation n'est possible sans cet accord. Lorsque le Client procède à la Réservation d'une Prestation par le biais du Site, l'accès et l'utilisation du Site par le Client impliquent nécessairement l'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation du Site (ci-après les « CGU »). A ce titre, le Client reconnaît être parfaitement informé que son accord concernant le contenu des CGV et des CGU ne nécessite pas la signature manuscrite de ces documents, mais résulte de sa seule passation de Réservation. Le Client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les CGV en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur.

Le Site mentionne les informations suivantes :

La notice légale permettant une identification précise des TA et indiquant leur raison sociale, l'adresse où ils sont établis, leur adresse électronique, leur numéro de téléphone, leur siège social, s'ils sont assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiés par un numéro individuel ;

Les caractéristiques essentielles des Prestations proposées (description des programmes de soins) ;

Les prix des Prestations ;

Les CGV (comportant notamment les modalités de paiement, de rétractation) Les CGU ;

La durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci.

Le Client, préalablement à la Réservation des Prestations, déclare que la Réservation de ces Prestations est effectuée pour les besoins personnels de la personne inscrite via le formulaire de la réservation.

L'ensemble des informations est présenté en langue française.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des CGV.

### DEFINITIONS

Dans la suite des présentes, les termes qui suivent auront chacun la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- « Arrhes » : Somme versée en avance pour l'achat d'une Prestation de services et dont le montant dépend de la Prestation réservée (v. annexe des CGV).

- « Brochures » : Documentation papier ou disponible en ligne dans la rubrique « Notre documentation » du Site. Elles comprennent des formulaires de Réservation, de la documentation relative aux Soins du Spa Thermal, de la documentation relative aux Cures et à leurs remboursements le cas échéant ou encore des informations pratiques (système de navettes, guide de l'hébergement...).

- « Centre Médical » : Cabinet médical dans lequel exercent les médecins thermaux du Centre Thermal.

- « Client » : Personne physique majeure ou mineure émancipée (cocontractant), disposant de la capacité juridique, ayant réservé ou acquis une ou plusieurs Prestations, et agissant pour les besoins personnels de la personne inscrite via le formulaire de la réservation.

- « Confirmation de Réservation » : Courriel ou courrier postal envoyé par les TA au Client, et récapitulant les caractéristiques de la Prestation réservée par le Client. L'acceptation de la Confirmation de Réservation a pour effet d'engager contractuellement le Client.

- « Contrat » : Contrat régissant la Prestation réservée par le Client.

- « Courriel électronique » ou « Courriel » : Tout message sous forme de texte, de voix, de son ou d'image envoyés par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que le dernier le récupère.

- « Cure(s) » : Traitement médical proposé par les TA, fondé sur un ensemble de prestations, forfaits de cure et soins additionnels utilisant l'Eau Thermale d'Avène (soins dermatologiques et buccaux), dont les caractéristiques essentielles sont présentées dans les Brochures et sur le Site, à l'exclusion de toute autre prestation (soin, hôtel, restauration, transport). On distingue les « Cures Conventionees », prescrites par un médecin et pouvant être prise en charge par l'Assurance Maladie Française ou tout autre régime de couverture sociale, des « Cures Libres » de 6, 12 ou 18 jours, réalisées à la seule initiative du Client et non prise en charge par le régime obligatoire des caisses de remboursement. Sauf dans le cas où il est expressément fait référence à une « Cure Libre » ou à une « Cure Conventionee », le terme « Cure(s) » désigne tout à la fois les Cures Libres et les Cures Conventionees.

- « Formule(s) » : Ensemble des Soins réalisés dans le cadre d'une formule de 2, 3 ou 5 jours au sein du Spa Thermal.

- « Jour de l'arrivée » : Jour auquel débutent les soins inclus dans les Prestations.

- « Parties » : Désigne collectivement les TA et le Client.

- « Prestation(s) » : Désigne de façon indifférenciée les Cures et les Soins.

- « Réservation » : Acte par lequel le Client réserve une ou des Prestations.

- « Site » : Service électronique exploité par les TA sur le réseau internet et accessible à l'adresse <http://www.centrethermalavene.com>

- « Soins » : Ensemble des prestations de soin proposées par le Spa Thermal, à la journée ou groupées dans une formule de 2, 3 ou 5 jours.

- « Solde » : Montant des Prestations amputé des Arrhes déjà versées.

### OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV définissent les droits et obligations des Parties dans le

cadre de la Réservation et de la vente de Prestations proposées aux Clients par les TA sur le Site et dans les Brochures. Elles résument toutes les étapes nécessaires à la passation et au suivi de la Réservation entre les Parties. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV accessibles sur le Site et dans les Brochures, et les avoir acceptés sans réserve.

Les CGV s'appliquent à toutes les Réservations conclues sur le Site, par Courriel ou par courrier postal.

### DUREE

Les présentes CGV s'appliquent pendant toute la durée de la mise en ligne des Prestations par les TA sur le Site. Les TA se réservent le droit sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le Site ou l'espace de Réservation en ligne. Les TA ne sont pas responsables des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du Site ou des Prestations qui y sont associées, tel que l'espace de vente en ligne.

Les présentes CGV peuvent à tout moment être modifiées et/ou complétées par les TA. Dans ce cas, la nouvelle version des CGV sera mise en ligne sur le Site par les TA.

En cas de modification, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de Réservation. Les nouvelles CGV seront donc inopposables au Client dont la Réservation est antérieure à leur modification.

## CENTRE THERMAL Avène

### 1-PROCEDURE DE RESERVATION

#### 1.1 Préalable à la Réservation

Le Client peut prendre connaissance, sur le Site ou sur les Brochures, des caractéristiques essentielles des Prestations proposées. Le Client est informé que les photographies et textes accompagnant les Prestations sont susceptibles d'évoluer.

Préalablement à toute Réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des modalités de Réservation, de l'ensemble des caractéristiques des Prestations disponibles et avoir sollicité et obtenu des TA les informations nécessaires et/ou complémentaires pour passer sa Réservation en parfaite connaissance de cause. Le Client est seul responsable de son choix et de son adéquation avec ses besoins de telle sorte que la responsabilité des TA ne peut être recherchée.

Le centre médical et le centre thermal d'Avène sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, cependant avant toute réservation, veuillez nous consulter pour vérifier que nos infrastructures sont en adéquation avec les besoins du curiste.

Le centre médical et le centre thermal d'Avène reçoivent des patients adultes et enfants autonomes. Il est demandé aux personnes en situation de handicap, ayant des difficultés pour se déplacer ou pour les actes de la vie quotidienne de se faire accompagner.

Le médium thermal se réserve le droit lors de la consultation d'entrée en cure d'invalider le démarrage de celle-ci si votre état de santé le nécessite. En cas de doute prenez l'avis de votre médecin traitant avant votre arrivée pour décaler votre projet de cure.

#### 1.2 Passation de Réservation

La Réservation peut être effectuée sur le Site ou par courrier. Dans les deux cas, la procédure de passation de Réservation comprend les étapes suivantes :

Étape 1 : Le Client sélectionne une Prestation parmi les Prestations présentées sur le Site au jour de la Réservation dans la rubrique « Nos soins et cures » et dans les Brochures.

Étape 2 : Le Client complète de bonne foi le formulaire de Réservation en ligne sur le Site ou le formulaire papier en suivant les recommandations fournies, le valide sur le Site ou l'envoie à l'adresse suivante : [contact.avenecenter@pierre-fabre.com](mailto:contact.avenecenter@pierre-fabre.com) OU par courrier à l'adresse suivante : Les THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE-FRANCE. Le Client doit notamment y renseigner ses coordonnées. Une adresse postale complète et valide est indispensable pour la suite du traitement par les TA. Toute communication des TA réalisée à cette adresse postale est réputée avoir été réceptionnée et lue par le Client. Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations ainsi transmises et s'engage à transmettre le cas échéant les justificatifs appropriés.

Étape 3 : Pour les Réservations en ligne, le Client est invité (1) à se connecter à son compte client s'il en possède déjà un en rentrant son adresse électronique et son mot de passe dans les champs prévus à cet effet ou (2) à créer un compte client en renseignant les informations nécessaires à cet effet ou (3) à continuer le processus de Réservation sans compte client. Le Client vérifie le détail de la Réservation, consulte et accepte les CGV et procède au paiement des Arrhes ou de la totalité du prix de la Prestation, selon la Prestation choisie et conformément à ce qui est énoncé en annexe des CGV, par carte bancaire via un lien sécurisé AXEPTA/PAYTWEAK ou par chèque bancaire à l'ordre de SAS LES THERMES D'AVENE à envoyer à l'adresse suivante : Les THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE-France (voir art. 2 Conditions tarifaires). Le versement des Arrhes doit nécessairement être fait simultanément à l'opération de Réservation. Pour les Réservations en ligne, le clic de validation constitue une signature électronique, laquelle a la même valeur qu'une signature manuscrite. Pour les Réservations par voie postale, le Client doit apposer sa signature manuscrite. La Réservation des Soins est réputée faite lors du paiement des Arrhes ou du prix total de la Prestation selon la Prestation choisie. La Réservation des Cures est réputée formée lors du paiement des Arrhes sous réserve de la validité de la prise de rendez-vous médical pour la consultation de début de Cure. A défaut de versement des Arrhes ou du prix de la Prestation choisie, les TA ne confirment pas la Réservation et ne garantissent pas la disponibilité de la Prestation. Il est expressément entendu que la responsabilité des TA ne pourra être recherchée à ce sujet. Il est rappelé que la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des CGV se déduit de la passation de la Réservation.

La réalisation complète de cette étape 3 vaut volonté de contracter avec les TA pour la/les Prestation(s) sélectionnée(s).

Étape 4 : La Réservation est vérifiée et validée par les TA avant son

enregistrement. Dès son enregistrement, le Client reçoit par Courriel et/ou par courrier postal la Confirmation de sa Réservation comportant notamment : les dates des Prestations, la/les Prestation(s) enregistrée(s) et les Arrhes versées. La Réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de Réservation confirmée par les TA. Dès lors, le Client est contractuellement engagé. Il est expressément convenu que les TA se réservent le droit de refuser ou d'invalider une Réservation pour des motifs légitimes et notamment lorsque le Client fournit des informations incomplètes, en cas de soupçon de fraude ou lorsque les Arrhes sont manquantes ou incomplètes.

Pour toute question relative à sa Réservation, le Client pourra contacter directement les TA par téléphone au 04.67.23.41.87 ou par Courriel à l'adresse suivante : [contact.avenecenter@pierre-fabre.com](mailto:contact.avenecenter@pierre-fabre.com).

### 2-CONDITIONS TARIFAIRES

#### 2.1 – Tarifs

Les tarifs des Prestations applicables sont ceux en vigueur le jour de la passation de la Réservation. Les tarifs s'entendent en euros (€), TTC et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site et sur la confirmation de la Réservation.

Les tarifs 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 tarifs indiqués. La TVA qui sera effectivement payée par le Client sera la TVA en vigueur à la date d'encaissement de la facture. Toute modification ou instauration de nouvelles dispositions tarifaires légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes, notamment par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, sera automatiquement répercutée sur le prix indiqué à la date de facturation.

Les TA se réservent le droit de modifier leurs tarifs à tout moment, en garantissant aux Clients l'application du prix en vigueur au jour de la Réservation. Les tarifs sont consultables et téléchargeables sur le Site et intégrés aux Brochures.

#### 2.2 – Paiement

##### 2.2.a – Paiement des Arrhes

Le paiement d'Arrhes concerne toutes les Prestations à l'exception des Soins à la journée du Spa Thermal.

Au moment de la passation de la Réservation, le Client doit payer les Arrhes correspondant à la Prestation choisie et dont le montant se trouve en annexe des CGV. Le Client peut payer ces Arrhes par carte bancaire, par chèque bancaire ou en espèces au Centre Thermal.

Si le Client choisi de procéder au paiement des Arrhes par carte bancaire, il doit communiquer ses coordonnées bancaires, carte bancaire de crédit ou privative (Carte Bleue, Visa, Mastercard) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme visuel dans le cadre du paiement des Arrhes via AXEPTA/PAYTWEAK. Les TA ont choisi AXEPTA/PAYTWEAK afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du Client est vérifiée par AXEPTA/PAYTWEAK.

Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le Client devra se rapprocher de sa banque d'une part, des TA d'autre part pour confirmer sa Réservation et son mode de paiement.

Le débit des Arrhes s'effectue lors de la Réservation. Le montant des Arrhes est déduit de la facture finale.

Si le Client choisi de procéder au paiement des Arrhes par chèque bancaire, il doit compléter le chèque bancaire adressé à l'ordre de SAS Les Thermes d'Avène et l'envoyer à l'adresse suivante : Les THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE-FRANCE. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à la réception du chèque. Seuls les chèques français sont acceptés.

##### 2.2.b – Paiement du Solde de la Réservation

Le Solde de la Prestation devra être réglé conformément à ce qui est indiqué ci-dessous :

- Cure libre (6, 12, 18 jours) : Un devis est établi par le personnel de l'accueil du Centre Thermal à la suite de la consultation médicale réalisée au sein du Centre Médical. Le Client réalise sur place aux TA, le Jour de l'arrivée en Cure, le pré-paiement de son forfait de Cure réservé et le cas échéant les Prestations complémentaires prescrites dont le montant est inscrit sur le devis remis en double exemplaire au Client par le personnel de l'accueil du Centre Thermal. Les TA conservent un exemplaire de ce devis signé par le Client. La veille du départ, le Client s'acquittera de la facture actualisée en fonction des prestations complémentaires réalisées.

- Bulle de Douceur 5 jours : Un pré-paiement du Solde est effectué le Jour de l'arrivée et encaissé la veille du départ.

- Bulle de Douceur 2 et 3 jours : Le Solde est réglé le Jour de l'arrivée.

- Soins à la journée : Le Client procède au règlement complet du prix de la Prestation à la Réservation (pas de règlements d'Arrhes ni de Solde).

- Cure conventionnée avec prise en charge : Le Client remet au personnel de l'accueil du Centre Thermal, le Jour de l'arrivée en Cure, l'original de sa prise en charge du forfait thermal (communément appelé volet 2) et au secrétariat médical, situé à l'accueil du Centre Médical, sa prise en charge des honoraires médicaux (communément appelé volet 1).

Quelle que soit la Prestation effectuée, le Client est tenu de se présenter à l'accueil du Centre Thermal en fin de séjour pour clôturer son dossier : l'ajustement de la facture définitive en fonction des prestations complémentaires réalisées est effectué en sa présence au plus tôt l'avant dernier jour ou au plus tard le dernier jour des Prestations. Le ticket modérateur, les diverses prestations et taxes supplémentaires, devront être réglées sur place avant le départ du Client.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement du Solde offrant une sécurité optimale parmi les suivants :

- En espèces (dans la limite des montants maximum légaux) ;

- Par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard) ;

- Par chèque bancaire ou postal. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à la réception du chèque. Seuls les chèques français sont acceptés.

Dans le cas où le Client ne réglerait pas le Solde sur place avant son départ, les TA se réservent le droit de prélever directement les sommes dues sur la carte bancaire dont les coordonnées auront été données soit au paiement des Arrhes, soit à l'arrivée au Centre Thermal, ce que le Client accepte expressément. Dans ce cas, des pénalités de retard seront dues dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux légal, appliquées au montant TTC de la facture. Par ailleurs, une pénalité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sera exigible en cas de recouvrement contentieux.

