

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2025

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 thermale 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 (comprenant 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. Toute communication des TA réalisée à cette adresse postale et ou mail est réputée avoir été réceptionnée et lue 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.

« **Courrier 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 Conventionnées », 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 Conventionnée », le terme « Cure(s) » désigne tout à la fois les Cures Libres et les Cures Conventionnées.

« **Séjour** » : Ensemble des Soins réalisés dans le cadre d'un séjour de 2, 3 ou 4 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>

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

« **Ticket modérateur** » : La partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'Assurance Maladie a remboursé sa part.

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 régissent 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 acceptées 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.

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 ne se sont pas contractuels.

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 médecin 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

Cures conventionnées ou cures libres ou Spa Thermal :

La Réservation peut être effectuée sur le Site ou exceptionnellement 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 Le Client doit notamment y renseigner ses coordonnées. Une adresse postale et une adresse mail complètes et valides sont indispensables pour la suite du traitement par les TA. Toute communication des TA réalisée à cette adresse mail ou 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 (cures thermales) ou de la totalité du prix de la Prestation (Spa Thermal Avène), 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, ou le règlement de la prestation, 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 comprenant notamment : les dates des Prestations, la/les Prestation(s) enregistrée(s) et le règlement (arrhes ou total de la prestation). 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 (cure thermale) ou le règlement complet non formé (Spa Thermal Avène). 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.

Dispositions spécifiques du Spa thermal :

La Réservation peut être effectuée par téléphone ou exceptionnellement par courrier ou courrier électronique.

Elle peut aussi être formalisée en face à face auprès de Réception du Spa Thermal.

Dans tous les cas, la procédure de passation de Réservation comprend les étapes suivantes :

Étape 1 : Le Client choisit une Prestation parmi les Prestations présentées par la Spa réceptionniste au jour de la Réservation.

Étape 2 : Le Client donne les renseignements nécessaires à la réservation notamment ses coordonnées.

Une adresse mail et des coordonnées téléphoniques sont indispensables pour la suite du traitement par les TA.

Toute communication des TA réalisée à cette adresse mail est réputée avoir été réceptionnée et lue par le Client.

Étape 3 : Pour valider la réservation, Le Client vérifie le détail et la véracité de la Réservation reçue par mail, ou présentée par la Spa réceptionniste, consulte et accepte les CGV et procède au paiement de la totalité du prix de la Prestation réservée par carte bancaire via un lien sécurisé AXEPTA/PAYTWEAK ou directement à la réception du Spa thermal au moment de la réservation (se référer aux modes de paiement acceptés -cf *2.2.b – Paiement du Solde de la Prestation*)

La Réservation des Soins est réputée faite lors du paiement du prix total de la Prestation selon la Prestation choisie.

Dispositions spécifiques aux soins socio-esthétiques :

Les réservations se font auprès des infirmières ou auprès des socio-esthéticiennes. Le règlement est réalisé auprès de l'accueil au moment de l'inscription.

Dispositions spécifiques aux Ateliers santé & Bien-être :

Les réservations se font en autonomie en ligne ou bien auprès du pôle animation. Le règlement est réalisé auprès de l'accueil le jour de la participation.

2-CONDITIONS TARIFAIRES

2.1 – Tarifs

Les tarifs des Prestations applicables sont ceux en vigueur le jour de la passation de la Réservation pour les cures libres et le Spa Thermal. Les tarifs des Prestations applicables sont ceux en vigueur le jour de l'arrivée en cure pour les cures

conventionnées. Les tarifs s'entendent en euros (€), TTC et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site. 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 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 choisit 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 choisit 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 Prestation

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

•Cure libre (6, 12, 18 jours) : Une facture pro forma est établie 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 prépaiement de son forfait de Cure réservé et les honoraires médicaux. Les prestations complémentaires (participation aux ateliers, soins socio-esthétiques, les vitrines) sont payables d'avance, il est possible à l'arrivée en cure de créditer (empreinte carte bancaire, espèces, chèque) sur votre dossier la somme de votre choix pour pallier certaines dépenses durant votre séjour.

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

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

-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 l'empreinte de la carte bancaire réalisée le premier jour, 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.

•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 (communément appelés volet 1 et volet 2) . Le reste à charge devra être réglé par le client à son arrivée : ticket modérateur éventuel et complément tarifaire. Les prestations complémentaires (participation aux ateliers, soins socio-esthétiques, les vitrines) sont payables d'avance, il est possible à l'arrivée en cure de créditer (empreinte carte bancaire, espèces, chèque) sur votre dossier la somme de votre choix pour pallier certaines dépenses durant votre séjour. Il est de la responsabilité du Client de se présenter à l'accueil du Centre Thermal en fin de séjour pour s'assurer que son dossier de facturation est clos : ajustement de la facture définitive en fonction des prestations

complémentaires réalisées et des éventuelles absences. Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement du Solde offrant une sécurité optimale parmi les suivants :

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

-En espèces (dans la limite des montants maximum légaux) ; -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 l'empreinte de la carte bancaire réalisée le premier jour, 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.

Spa Thermal :

Le paiement de la totalité du prix de la Prestation réservée est effectué au moment de la réservation.

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

- par carte bancaire via un lien sécurisé AXEPTA/PAYTWEAK valable **uniquement** pendant les deux heures (2) suivants son envoi

Au-delà de ce délai, l'option choisie à la réservation ne sera plus garantie.

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

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

-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

3-ANNULATION DE LA PRESTATION

Cures médicales conventionnées et cures libres médicales :

Le Client peut exercer son droit de rétractation et ainsi annuler sa Réservation dans un délai de deux (2) semaines avant le Jour de l'arrivée :

- par courrier adressé aux TA à l'adresse suivante : Les THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE- France ;
- par Courriel à l'adresse électronique suivante : contact.avenecenter@pierre-fabre.com ;
- par téléphone, au 04.67.23.41.87, à condition de confirmer cette annulation aux TA par courrier ou Courriel dans les conditions ci-dessus. Cette annulation donnera lieu au remboursement des Arrhes versées dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande d'annulation envoyée par le Client aux TA, par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire. Une annulation de Réservation survenant dans un délai de moins de deux (2) semaines avant le Jour de l'arrivée ne donnera lieu au remboursement des Arrhes qu'à condition que le Client fasse parvenir aux TA un justificatif d'annulation pour raison professionnelle ou pour raison médicale. Dans ce cas, les Arrhes seront remboursées dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande d'annulation et/ou du justificatif envoyé par le Client aux TA. En l'absence de justificatif d'annulation pour raison professionnelle ou pour raison médicale envoyé par le Client aux TA, les Arrhes demeureront acquises aux TA.

Soins socio-esthétiques :

Les annulations intervenant moins de 72h avant le rendez-vous réservé donnent lieu à une facturation.

Ateliers Santé & Bien-être :

Les annulations intervenant moins de 48h avant le rendez-vous réservé donnent lieu à une facturation.

Spa Thermal :

Droit de rétractation

- Spa Thermal :

Le Client ayant réglé sa prestation par un lien de paiement dématérialisé peut exercer son droit de rétractation et ainsi annuler sa Réservation

dans un délai de deux (2) semaines suivant la date de réservation ;

- par courrier adressé aux TA à l'adresse suivante : Les THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE- France ;
- par Courriel à l'adresse électronique suivante : contact.avenecenter@pierre-fabre.com ;
- par téléphone, au 04.67.23.41.87, à condition de confirmer cette annulation aux TA par courrier ou Courriel dans les conditions ci-dessus.

Cette annulation donnera lieu au remboursement intégral de la somme versée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande de rétractation envoyée par le Client aux TA, par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire.

Expérience signature

Une annulation de Réservation survenant dans un délai de moins de soixante-douze (72) heures avant le Jour de la prestation ne donnera lieu à aucun remboursement de la somme versée lors de la réservation,

Une annulation de Réservation survenant dans un délai de plus de soixante-douze (72) heures avant le Jour de la prestation donnera lieu à un remboursement de l'intégralité de la somme versée lors de la réservation

Séjours

Une annulation de Réservation survenant dans un délai de moins de soixante-douze (72) heures avant le 1^{er} Jour de la prestation ne donnera lieu à aucun remboursement de la somme versée lors de la réservation

Une annulation de Réservation survenant dans un délai compris entre sept (7) jours et soixante-douze (72) heures avant le 1^{er} Jour de la prestation donnera lieu à un remboursement de 50 % (cinquante) de la somme versée lors de la réservation.

Une annulation de Réservation survenant dans un délai de plus de sept (7) jours avant le 1^{er} Jour de la prestation donnera lieu à un remboursement intégrale de la somme versée lors de la réservation.

4- MODIFICATION DES PRESTATIONS

Les éventuelles modifications de la Réservation par le Client (hors rétractation) ne pourront être prises en compte par les TA que dans la limite de ses disponibilités et à condition d'être notifiées aux TA dans les huit (8) jours au moins avant le Jour de l'arrivée :

- par courrier adressé aux TA à l'adresse suivante : THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE- FRANCE;

électronique suivante :

- par Courriel à l'adresse contact.avenecenter@pierre-fabre.com ;
- par téléphone, au 04.67.23.41.87, à condition de confirmer cette modification aux TA par courrier ou Courriel dans les conditions ci-dessus.

Dans la mesure du possible, les TA essaieront de satisfaire les demandes du Client.

Les Réservations modifiées correspondent à de nouvelles Réservations. Les conditions tarifaires de la nouvelle Réservation (voir art. 2 Conditions Tarifaires) s'appliqueront. Aucune modification ne sera prise en compte si elle est reçue moins de huit (8) jours avant le Jour de l'arrivée.

En cas de refus de modification et si le Client ne peut maintenir les termes initiaux de sa Réservation, le Client se trouve dans une situation d'annulation de Réservation telle que décrite à l'article 3 des CGV.

Spa Thermal :

Toute demande de modification, de la part du Client, de la Prestation réservée, qui entraînerait un remboursement d'une partie de la prestation réglée, ou un changement de date ne pourra être prise en compte par les TA que dans la limite de ses disponibilités et à condition d'être notifiées aux TA dans les sept

(7) jours au moins avant le 1^{er} Jour d'un séjour, et 48 heures au moins avant le Jour de la prestation
« Expérience Signature

Les Réservations modifiées correspondent à de nouvelles Réservations.

Les conditions tarifaires de la nouvelle Réservation (voir art. 2 Conditions Tarifaires) s'appliqueront.

En cas de refus de modification et si le Client ne peut maintenir les termes initiaux de sa Réservation, le Client se trouve dans une situation d'annulation de Réservation telle que décrite à l'article 3 des CGV.

5-ARRÊT DES PRESTATIONS EN COURS

5-1- Arrêt temporaire des Prestations en cours

En cas d'arrêt temporaire de la Cure, le Client contacte aussitôt les TA pour convenir des modalités de traitement du dossier.

- Pour les Cures conventionnées : Un justificatif d'interruption (attestation médicale, convention, acte d'état civil) devra être impérativement présenté aux TA afin de permettre le traitement classique du dossier avec application du tiers payant sur le forfait de la Cure par les TA. Les conditions de suspension applicables sont celles prévues par la convention thermique en

vigueur au jour de la Réservation du Client. En l'absence de justificatif, le Client sera tenu de régler directement aux TA l'intégralité de sa facture. Une reprise de la Cure conventionnée interrompue pour raison médicale n'est possible que sur avis médical et après fourniture du certificat médical aux TA (selon les conditions du Journal Officiel du 18 février 2023).

- Pour les Cures libres : En cas d'arrêt temporaire pour raison médicale, le Client devra fournir aux TA un justificatif médical afin d'être remboursé au prorata du temps de Prestation non réalisée. Le remboursement se fera conformément à ce qui est prévu en annexe des CGV. Une reprise de la Cure libre interrompue pour raison médicale n'est possible que sur avis médical et après fourniture du certificat médical aux TA. A défaut le justificatif médical, le Client ne consommant pas

certaines soins demeure redevable de l'ensemble des sommes dues en vertu de la Réservation initiale et en régler le Solde avant de quitter les TA.

- Pour les séjours au Spa thermal :

- En cas d'arrêt temporaire pour raison médicale, le Client devra fournir aux TA un justificatif médical afin d'être remboursé au prorata du temps de Prestation non réalisée, ou de pouvoir prétendre à un report du temps de Prestation non réalisée. • Le remboursement se fera conformément à ce qui est prévu en annexe des CGV.

- A défaut de justificatif médical, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement ou report.

- Un report pourra être envisagé sous conditions de disponibilités des TA, le cas échéant les TA s'engagent à rembourser le client au prorata du temps de Prestation non réalisée.

- Tout refus de la part du client des conditions de report formulées par les TA ne peut donner lieu à un remboursement des soins refusés.

-• Pour les séjours au SPA :

En cas d'arrêt temporaire pour raison médicale, le Client devra fournir aux TA un justificatif médical afin d'être remboursé au prorata du temps de Prestation non réalisée, ou de pouvoir prétendre à un report du temps de Prestation non réalisée.

Le remboursement se fera conformément à ce qui est prévu en annexe des CGV.

A défaut de justificatif médical, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement ou report.

Un report pourra être envisagé sous conditions de disponibilités des TA, le cas échéant les TA s'engagent à rembourser le client au prorata du temps de Prestation non réalisée.

Tout refus de la part du client des conditions de report formulées par les TA ne peut donner lieu à un remboursement des soins refusés.

• 5-2- Arrêt définitif des Prestations en cours

En cas d'interruption totale de la Prestation en cours, le Client contacte aussitôt les TA pour convenir des modalités de clôture du dossier.

- Pour les Cures conventionnées : Un justificatif d'interruption (attestation médicale, convocation, acte d'état civil...) est obligatoire afin de permettre le traitement classique du dossier avec application du tiers payant sur le forfait de la Cure par les TA. En l'absence de justificatif, le Client règle directement aux TA l'intégralité de la facture de la Cure proratisée.

- Pour les Cures libres et les Formules : En cas d'interruption totale pour raison médicale, le Client devra fournir aux TA, un justificatif médical afin d'être remboursé au prorata du temps de Prestation non réalisée.

Pour les séjours au SPA :

En cas d'interruption totale pour raison médicale, le Client devra fournir aux TA, un justificatif médical afin d'être remboursé au prorata du temps de Prestation non réalisée.

Aucune modification de date Réservation survenant dans un délai de moins de soixante douze (72) heures avant le Jour de la prestation ne donnera lieu à aucun remboursement de la somme versée.

6-FORCE MAJEURE

Les TA ne pourront être tenus pour responsable de l'inexécution totale ou partielle de leurs obligations dans le cas où cette inexécution serait due à un événement ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'article 1218 du

code Civil et/ou traditionnellement reconnu par la jurisprudence française. Par force majeure, on entend tout événement extérieur aux Parties, imprévisible lors de la conclusion du Contrat et irrésistible durant son exécution.

7-CONSULTATION MEDICALE

Dans le cadre des Cures, une visite médicale auprès d'un médecin thermal du Centre Médical est obligatoire avant le début de la Cure. Le rendez-vous pour la consultation médicale est pris, avant la Réservation de la Cure, par le Client qui contacte lui-même le Centre Médical aux coordonnées fournies par les TA.

Le Client indique aux TA, lors de sa prise de Réservation, le nom du médecin thermal, le jour et l'heure du rendez-vous de la consultation médicale. Pour la Cure conventionnée : le ticket modérateur si il existe, est à régler aux TA;

Pour la cure libre 6, 12 ou 18 jours, les honoraires médicaux sont à régler directement auprès des TA.

8-REALISATION DES PRESTATIONS

8-1- Réalisation des Cures

Les TA proposent des Cures à destination des mineurs de moins de dix-huit (18) ans. Les mineurs de moins de douze (12) ans doivent impérativement être accompagnés d'une personne adulte.

Le Client s'engage à se présenter à toutes les séances de soins journalières planifiées à la suite de la consultation médicale. Les TA se réservent le droit, en concertation avec le médecin thermal, à l'arrivée du Client ou en cours de séjour, d'apporter des modifications aux soins prescrits selon la disponibilité du plateau technique au moment de la Cure.

- Pour les Cures conventionnées avec prise en charge :

Le Client s'expose, en cas d'absence aux soins inscrits dans son forfait thermal, à une déchéance du remboursement de sa Cure par l'assurance maladie et devra dans ce cas régler aux TA, la totalité du forfait thermal, au prorata de la durée de sa réalisation.

- Pour les Cures libres :

Le Client ne peut prétendre à un quelconque dédommagement en cas de non-réalisation de son propre fait de soins planifiés.

8-2- Réalisation des Soins au Spa Thermal Avène

Le Spa Thermal est ouvert à toute personne de plus de seize (16) ans.

En cas d'arrivée tardive, ou de non-respect de l'horaire fixé, le client perd la garantie d'effectuer la totalité de la prestation réservée, et ne peut prétendre à un quelconque dédommagement.

9-HYGIENE ET REGLEMENT

Les TA sont certifiés Aquacert HACCP Thermalisme® : cette démarche qualité traite directement des règles d'hygiène applicables dans les TA. Cette certification, à travers l'intervention de l'organisme tiers AES Certification, garantit le respect de la réglementation, et la mise en place et le maintien d'un système de Management de la Sécurité Sanitaire.

Le Client s'engage par sa Réservation à respecter les règles d'hygiène ou autres applicables au sein des TA. Ces règles sont énoncées dans le livret d'accueil des TA. Un exemplaire du livret d'accueil est remis au Client le jour de son arrivée.

10-INCESSIBILITE DES PRESTATIONS

Toute Prestation est réservée nominativement et est incessible et intransmissible.

11-RESPONSABILITE

Les Prestations sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité des TA ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers.

Les TA sont tenues à une obligation générale de moyens dans la fourniture des Prestations commandées. Cette obligation consiste à la mise en œuvre de toutes les diligences nécessaires à la fourniture des Prestations. Les TA ne sauraient être tenus pour responsables de l'inexécution de la Réservation en cas de force majeure, de fait d'un tiers, de fait du Client ou de fait d'un de ses partenaires, tels que l'indisponibilité du réseau internet, l'impossibilité d'accès au Site, une intrusion extérieure, un virus informatique ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du Client.

Les TA n'encourent aucune responsabilité pour tous les dommages indirects que pourrait subir un Client.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site. Les TA se dégagent de toute responsabilité quant au contenu de ces sites et quant aux services proposés.

Toute Réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la Réservation aux frais du Client, sans préjudice de toute action à son encontre.

Les mineurs de moins de douze (12) ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte.

Les TA garantissent la conformité des Prestations à la Confirmation de Réservation. Cette garantie s'entend uniquement de l'adéquation des Prestations avec les informations et caractéristiques décrites dans la Confirmation de Réservation.

Les photographies présentées sur le Site ne sont pas contractuelles : même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les TA donnent un aperçu aussi exact que

possible des Prestations, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

12-RECLAMATIONS

Dans le cadre de la démarche qualité Aquacert HACCP Thermalisme® comportant un chapitre « écoute client », un formulaire de réclamation est disponible à l'accueil des TA.

Le Client doit formuler nominativement et par écrit sur le formulaire de réclamation ou sur le papier libre, toute réclamation relative à la Prestation reçue et le transmettre à l'accueil des TA ou par courrier postal à l'adresse suivante : les THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE- FRANCE, ou par Courriel à l'adresse suivante : contact.avenecenter@pierre-fabre.com. Toutes les réclamations sont traitées par le service Qualité des TA. Le Client est informé des suites données à sa réclamation.

1 3-MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Pour tout litige ne concernant pas un service de santé, et n'ayant pas abouti à une résolution amiable préalable entre le Client et les TA, le Médiateur du thermalisme peut être saisi gratuitement* par tout Client sur le site www.mediateurduthermalisme.org ou par voie postale à l'adresse suivante

Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme

113 route de Moliets – 40 140 AZUR.

Sont exclues de ce recours les Cures thermales conventionnées qui sont des prestations dispensées sur prescription médicale relevant du Code de la santé publique et du Code de la sécurité sociale et non du Code de la consommation.

*A l'exclusion des frais afférents au recours à un expert ou à l'assistance d'un avocat.

1 4-RESPECT DE LA VIE PRIVEE

Les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa Réservation et à l'envoi d'informations sur les produits et services des TA. A défaut de renseignements, les TA ne pourront enregistrer la Réservation. Conformément aux dispositions européennes du Règlement 2016/679/UE 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 à la libre circulation de ces données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données personnelles sous certaines conditions et, bénéficie également d'un droit de limitation du traitement et d'un droit d'opposition comme explicité par ailleurs dans notre politique de confidentialité.

En effet, lors de sa navigation sur le Site, le Client peut accéder à ses données personnelles via son espace client, rectifier ses données personnelles si sa situation a changé ou encore, s'opposer à ce que les TA collectent ses données personnelles à des fins de prospection. En revanche, certaines données sont indispensables au traitement de la Réservation. A défaut de collecte de ces données personnelles, nous ne pourrions donner suite à sa Réservation. Enfin, le Client peut également demander de supprimer l'ensemble de ses données personnelles, il lui suffit de transmettre aux TA sa demande par courrier avec justificatif d'identité à l'adresse suivante : Les THERMES D'AVENE - 11 Avenue Pierre Fabre - Les Bains d'Avène – 34260 AVENE- FRANCE ou par courriel. Sauf opposition de la part du Client, les TA sont notamment susceptibles de lui adresser par Courrier électronique, SMS ou courrier postal, des offres promotionnelles, un questionnaire etc. à la suite de son séjour au sein des TA. 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.

Par ailleurs, en cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas de chaque Courriel, le Client peut à tout moment se désabonner. Le traitement de ces données personnelles permettra aux TA de remplir leurs obligations vis-à-vis du Client ; - informer le Client des offres spéciales et de tout nouveau service créé par les TA. Le Client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Le Client autorise les TA à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant aux TA au titre des CGV. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du Client devront être transmises par le prestataire de paiement AXEPTA/PAYTWEAK à la banque des TA, pour l'exécution du Contrat. AXEPTA/PAYTWEAK en sa qualité de professionnel, s'est engagé vis-à-vis des TA à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données. Pour plus d'informations, les TA invitent les Clients à consulter leur politique de confidentialité accessible sur le Site.

1 5-PROSPECTION DIRECTE

Le Client dispose de la faculté de consentir expressément à recevoir de la prospection directe sous forme de Courriel, courrier postal ou de SMS/VMS. Le Client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

16-CONVENTION DE PREUVE

Les registres informatisés sont conservés dans les systèmes informatiques des TA et dans des conditions raisonnables de sécurité. Ils sont considérés comme les preuves des communications, des Réservations et des paiements intervenus entre les Parties. La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des CGV et du formulaire de Réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Le Client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la Réservation.

17-PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, images et sons reproduits dans le Site ou sur les Brochures sont la propriété exclusive de ces derniers pour le monde entier. Les CGV n'emportent cession d'aucun droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant aux TA ou leurs ayants droit, tels que les photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, marques, chartes graphiques ou encore logos au bénéfice du Client. Seule une utilisation conforme à la destination du Site est autorisée. L'internaute qui dispose d'un site internet à titre personnel et qui désire placer, à des fins personnelles, sur son site un lien simple renvoyant directement sur la page d'accueil du Site, doit obtenir l'autorisation expresse et écrite des TA pour établir ce lien. En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au Site sans autorisation devront être retirés à la première demande des TA.

18-LOI APPLICABLE

La loi applicable est la loi française. Tout différend relatif à la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la résiliation du Contrat, qui ne pourrait être résolu à l'amiable, sera soumis aux tribunaux compétents du domicile du défendeur.

19-INTEGRALITE

Les CGV et le formulaire de Réservation expriment l'intégralité des obligations des Parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer aux CGV. Les documents formant les engagements contractuels entre les Parties sont, par ordre de priorité décroissant, le formulaire de Réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les CGV. En cas de contradiction entre le bon de Réservation et les CGV, les dispositions figurant au bon de Réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

ANNEXES

-Tarifs - modes de règlement – modes de remboursement –

Fiches tarifs en euros (€) : Consultables sur le Site et dans la documentation thermale disponible sur demande aux TA Par Mail : contact.avenecenter@pierre-fabre.com

Modes de règlement par le Client en euros (€) uniquement

Des Arrhes, au moment de la Réservation :

Cure conventionnée : Quatre-vingt-cinq Euros (85 €) ;

Cure Libre (6, 12, 18 jours) : Cent vingt Euros (120 €)

Séjour au Spa Thermal : Règlement complet à la Réservation

Mode de paiement : Carte bancaire, chèque français ou en espèces (Euros uniquement),

-du Solde des Cures :

Cure conventionnée : règlement le jour d'arrivée et encaissement le jour du départ.

Cure Libre (6, 12, 18 jours) : règlement le jour d'arrivée.

Séjour au Spa Thermal : règlement complet à la réservation

Mode de paiement : Carte bancaire, chèque français ou en espèces (Euros uniquement).

-Mode de remboursement par les TA en euros (€) :

Des arrhes : Selon les modalités et délais définis par les CGV, Mode de paiement : par crédit sur le compte bancaire du Client, chèque ou espèces (Euros uniquement). -En cas de « trop perçu » dès la Cure terminée : Cure conventionnée : le jour du départ

Mode de paiement : espèces (Euros uniquement), empreintes bancaires et chèque.

En cas d'interruption de la Cure ou de régularisation du dossier après la fin de Cure : Selon les modalités définies par les CGV et après réception par les TA du justificatif.

Mode de paiement : chèque (Euros uniquement).