THERMES DE CONTREXEVILLE

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Les présentes conditions de vente entrent en vigueur pour tout achat effectué aux Thermes de Contrexéville.
Elles s'appliquent de façon exclusive aux relations commerciales actuelles et futures du client des Thermes de Contrexéville et du client internaute ayant commandé sur le site www.thermes- contrexeville.fr, et la SAS Thermes de Contrexéville, au capital de 165 760€, sis Galerie Thermale 88140 CONTREXEVILLE
RCS EPINAL Siret 52915021100017

En passant commande, le Client déclare acheter les Produits à des fins strictement personnelles et sans rapport direct avec une activité professionnelle. Il agit ainsi à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les Thermes de Contrexéville sont immatriculés au registre des opérateurs de voyage et de séjours auprès d'ATOUT France sous le N° IM088170003.

Les Thermes de Contrexéville sont titulaires d'une Garantie Financière Tourisme pour les agences de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours (articleL.211-18 et R.211-26 à R.211- 34 du code du tourisme – par arrêté du 23/12/2009) souscrit auprès de l'APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme dont le siège est 15 avenue Carnot 75 0017 PARIS.

ARTICLE 1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Les conditions générales de vente sont à disposition de chaque acheteur pour lui permettre de passer commande.
Toute achat ou commande, de même que l'ensemble des prestations attenantes, sont soumises sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente. La passation d'un achat ou d'une commande emporte en conséquence l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales de Vente **dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.**

ARTICLE 2 - DROIT APPLICABLE

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français.
Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211- 11 dudit Code.

Articles. R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme :

Art. R.211-3 *- Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.*
Art. R.211-3-1 *– L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à*

1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211- 2.

***Art. R.211-4 -** Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :*

***1**. la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; **2.** Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; **3.** Les prestations de restauration proposées ; **4.** La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; **5**. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; **6.** Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; **7**. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; **8**. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; **9.** Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ; **10**. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; **11**. Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11; **12**. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; **13.** Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211- 15 à R.211-18.*

***Art. R.211-5 -** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.*

***Art. R.211-6 -** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1. le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2. La ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;*

5. Les prestations de restauration proposées ; 6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ; 9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de

l'article R.211-4 ; 14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ; 16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17. les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4 ; 21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

***Art. R.211-7 -** L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. R.211-8 *- Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.*

Art. R.211-9 *- Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.*

Art. R.211-10 *- Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.*

Art. R.211-11 *- Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.*

CONDITIONS GENERALES DE VENTES THERMES DE CONTREXEVILLE

ARTICLE 1 – CARACTERISTIQUES DES PRODUITS

Les Thermes proposent à la vente les prestations suivantes :

- Cures thermales conventionnées, avec ou sans hébergement,
- Séjours santé et remise en forme, avec ou sans hébergement,
- Soins instituts, accès SPA, abonnements, produits esthétiques ou boutique,

Des conditions particulières de vente s'appliquent en complément des conditions générales, pour chaque prestation.

Accès SPA*

10 heures	120 €	Valable 3 mois
20 heures	210 €	Valable 6 mois
30 heures	290 €	Valable 1 an
50 heures	420 €	Valable 1 an
100 heures	720 €	Valable 1 an

Aquagym 40' *(Uniquement le cours – sans accès SPA)*

1 séance	10 €	
10 séances	95 €	Valable 3 mois
20 séances	180 €	Valable 6 mois
30 séances	255 €	Valable 1 an
50 séances	400 €	Valable 1 an

Aquabike 40' (*Uniquement le cours – sans accès SPA)*

1 séance	20 €	
5 séances	95 €	Valable 3 mois
10 séances	180 €	Valable 6 mois
15 séances	255 €	Valable 1 an
25 séances	400 €	Valable 1 an

Accès SPA + aquagym

5 heures + 5 aquagym	120 €	Valable 3 mois
10 heures + 10 aquagym	200 €	Valable 6 mois
20 heures + 20 aquagym	360 €	Valable 1 an

Accès SPA + aquabike

5 heures + 5 aquabike	160 €	Valable 3 mois
10 heures + 10 aquabike	275 €	Valable 6 mois
20 heures + 20 aquabike	500 €	Valable 1 an

*Espace thermoludique – Sauna – Hammam – Salles de relaxation – Bains bouillonnants extérieurs

ARTICLE 2 - INFORMATIONS ACCESSIBLES SUR LE SITE ET LIMITATON DE RESPONSABILITE DES THERMES DE CONTREXEVILLE RELATIVEMENT A CES INFORMATIONS

Les Thermes de Contrexéville apportent le plus grand soin aux documents commerciaux et à la mise en ligne des informations et des données disponibles sur le site ainsi qu'à leur mise à jour. Il est toutefois possible que certaines inexactitudes, erreurs ou omissions se soient glissées dans le descriptif de chaque soin ou produit. Les Thermes s'engagent à corriger les dites inexactitudes, erreurs ou omissions dès qu'elles sont portées à sa connaissance, et ne pourront pas être tenue responsables de ces inexactitudes, erreurs ou omissions résultant dans le cas d'informations transmises par les fabricants.

ARTICLE 3 - PRIX

Le prix des prestations sont exprimés en Euros toutes taxes comprises conformément à la législation fiscale française en fonction du taux de TVA en vigueur au moment de la commande, hors frais de port. Une modification des taxes applicables peut amener les Thermes de Contrexéville à modifier le prix des prestations sans préavis. Les frais de port sont à la charge de l'acheteur et seront clairement indiqués lors de la commande. Les articles commandés demeurent la propriété des Thermes de Contrexéville jusqu'au complet paiement du prix.
Le client pourra également bénéficier, pendant certaines périodes déterminées, d'offres promotionnelles sur certains produits. Ces offres seront annoncées en ligne sur le site et seront valables pendant la période indiquée et toujours dans la limite des stocks disponibles.

ARTICLE 4 - COMMANDE, DISPONIBILITE ET VALIDATION

Toute commande d'une prestation ou d'un produit proposé par les Thermes de Contrexéville suppose la

consultation et l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente ou des conditions particulières spécifiques, sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part du Client.
Le client s'engage à ce que les informations communiquées aux Thermes de Contrexéville soient complètes, exactes et à jour. En cas d'informations incomplètes ou inexactes, les Thermes de Contrexéville se réservent le droit d'annuler purement et simplement la commande.
La commande peut être effectuée pour une adresse de livraison distincte de l'adresse de facturation. Les Thermes de Contrexéville se réservent le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel ils sont en litige au sujet d'une commande précédente.
Les Thermes de Contrexéville se réservent le droit de refuser ou d'annuler une commande si elle estime que le client se livre à de la distribution ou exerce une activité économique grâce aux produits ainsi commandés, ou pour tout autre motif légitime.
Les informations données par l'acheteur lors de sa commande ou saisies sur le site www.thermes- contrexeville.fr l'engage : le numéro de l'immeuble, la cage d'escalier, l'étage, le numéro de porte, les codes d'accès, le lieu-dit, le numéro de téléphone et toute information nécessaire à la bonne livraison du colis par le facteur. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées de livraison du destinataire, les Thermes de Contrexéville ne sauraient être tenus pour responsable de l'impossibilité dans laquelle il se trouverait de livrer le ou les articles commandés.
Les offres de produits sont proposées dans la limite des stocks disponibles.
En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de sa commande, l'acheteur en sera informé par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais. Il lui sera alors proposé soit de différer, d'annuler ou d'échanger sa commande en nous envoyant un e-mail.
Les données enregistrées par Payzen du groupe Crédit du Nord constituent la preuve des transactions financières.

ARTICLE 5 - PAIEMENT

L'Acheteur garantit aux Thermes de Contrexéville qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour le règlement de sa commande.

Carte Bancaire :
Le paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement sécurisé Payzen du groupe Crédit du Nord. Nous acceptons les cartes portant le sigle CB, Visa ou Eurocard- Mastercard. La transaction est protégée par un cryptage SSL (Secure Socket Layer). Vous pouvez saisir en toute sécurité votre numéro de carte bancaire et sa date d'expiration. Ces informations sont cryptées et ne peuvent être interceptées ou modifiées avant d'être envoyées sur le serveur web de la banque. En aucun cas les Thermes de Contrexeville ne prennent connaissance ni ne stock les informations relatives à votre carte bancaire. A la fin de la transaction, le serveur de la banque présente à l'acheteur un ticket électronique, reprenant tous les éléments relatifs au paiement et au résultat de la demande d'autorisation bancaire (transaction acceptée ou annulée). C'est seulement après validation du paiement du client par les centres de paiement bancaire concernés, que nous accepterons la commande. Cette acceptation ou son refus (si le paiement n'est pas validé) sera confirmé au client par email. Le paiement par carte bancaire est également possible par téléphone en contactant le 03.29.08.03.24. pendant les horaires d'ouverture des Thermes.

Chèque :
Le paiement par chèque bancaire n'est possible qu'au moyen d'un chèque d'une banque domiciliée en France. La commande sera validée à réception et encaissement du chèque. Les disponibilités et délais de livraison seront à recalculer sur la base de cette date. Le chèque bancaire doit être joint au bon de commande, libellé et envoyé à :
THERMES DE CONTREXEVILLE - Galerie Thermale - 88140 CONTREXEVILLE

Chèques Vacances :
Le paiement par chèques vacances est accepté. Le rendu-monnaie ne sera pas effectué sur les chèques vacances. En cas de paiement des arrhes de réservation par chèque vacances, ceux-ci devront être envoyés par courrier Recommandé avec Accusé de Réception à :
THERMES DE CONTREXEVILLE - Galerie Thermale - 88140 CONTREXEVILLE

Virement Bancaire :
Le paiement par virement bancaire est possible pour les envois en France et à l'étranger. Votre commande est validée mais n'est envoyée qu'une fois votre paiement effectué. Pour cela vous devez effectuer un virement sur le compte bancaire suivant :

Thermes de Contrexéville : Domiciliation : CONTREXEVILLE IBAN : **FR76 13259023231751550020026**	Banque : **13259** Code guichet : **02323** N° Compte : **17515500200** Clé : **26**

ARTICLE 6 - RECLAMATION

Les Thermes de Contrexéville sont seuls habilités à traiter toutes les réclamations relatives aux soins, aux produits vendus, à leur livraison et à leur paiement. Si la contestation porte sur les opérations de paiement par carte bancaire, le service Payzen du groupe Crédit du Nord pourra être consulté.
Pour toute question ou information, le service clientèle est disponible par e-mail ou par simple courrier à : **THERMES DE CONTREXEVILLE** - Galerie Thermale - 88140 CONTREXEVILLE
info@thermes-contrexeville.fr

ARTICLE 7 - ASSURANCE ANNULATION

Les Thermes proposent de souscrire auprès de MONDIAL ASSISTANCE un contrat d'assurance afin d'assurer ses clients contre les conséquences d'une annulation ou d'une interruption de séjour. Cette assurance prend effet le jour du paiement de la réservation. Elle doit impérativement être souscrite avant l'arrivée. Sont assurées au titre du présent contrat les personnes domiciliées légalement ou fiscalement en Union européenne. **Le Détail des garanties de l'assurance annulation est fourni en annexe des conditions générales de vente.**

ARTICLE 8 - LITIGES ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. La langue des présentes est la langue française. En cas de litige, seuls les tribunaux français suivants seront compétents : Tribunal de Commerce d'Epinal pour les affaires commerciales entre entreprises.

Médiateur de la consommation :
« 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 un service de santé, le consommateur peut saisir le Médiateur du thermalisme via le formulaire internet disponible sur le site www.mediateurduthermalisme.org ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN
- Médiateur du thermalisme –113 route de Moliets – 40140 AZUR»

ARTICLE 9 - INFORMATIONS NOMINATIVES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le site www.thermes-contrexeville.fr est enregistré auprès de la C.N.I.L. Les Thermes de Contrexéville s'engagent à ne pas divulguer à des tiers les informations que son client lui communique, celles-ci sont considérées comme confidentielles, elles ne sont utilisées par les services internes que pour le traitement de sa commande.
Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande directement par **E-mail** ou par simple courrier postal en indiquant ses nom, prénom et adresse à :
THERMES DE CONTREXEVILLE - Galerie Thermale - 88140 CONTREXEVILLE

Le client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique.
Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant. Seuls notre société et l'hébergeur choisi sont destinataires des informations que vous communiquez.

ARTICLE 10 - VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales ou Particulières de Vente est déclarée nulle en tout ou partie, les autres dispositions et les autres droits et obligations nés de ces Conditions Générales ou Particulières de Vente demeureront inchangés et resteront applicables.
La version à jour des Conditions Générales de Vente des Thermes de Contrexéville est constamment accessible en ligne par le Client.

Fait à Contrexéville, Janvier 2023

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CURES THERMALES CONVENTIONNEES AVEC/SANS HEBERGEMENT

Les présentes conditions particulières régissent les ventes de l'ensemble des prestations de Cure Thermale Conventionnée aux Thermes de Contrexéville.

ARTICLE 1 - RESERVATION

Les réservations de cure thermale conventionnée sont effectuées à l'aide du « bulletin de réservation », ou directement à l'accueil des Thermes, ou sur le site internet www.thermes-contrexeville.fr. Le client s'engage à l'acceptation des conditions générales de ventes.
Toute réservation de cure thermale doit être accompagnée d'arrhes de garantie de réservation d'un montant de 50 €. Tout réservation non accompagnée du versement des arrhes sera réputée nulle.
La réservation deviendra définitive après confirmation écrite par les Thermes de Contrexéville.

ARTICLE 2 - REGLEMENT

Les prix des cures thermales traditionnelles sont fixés par la CNAMTS en accord avec les autres régimes de prise en charge et le ministère de la santé. Ils sont valables sauf modification émanent de ces organismes ou d'un changement de taux de TVA.
Le prix étant défini en fonction de la prescription médicale, il ne sera établi qu'à l'arrivée du client.
Les arrhes de garantie de réservation seront déduites du montant de la facture ou remboursés pour les personnes prises en charge à 100% au moment de leur cure, déduction faite du complément forfaitaire. La totalité des soins sera à régler à l'arrivée, en début de cure.
Les chèques « non solvables » seront refacturés en complément de frais de dossier et bancaire d'un montant forfaitaire de 20 €.

ARTICLE 3 - AUTRES SOINS

Le client en séjour cure conventionnée à la possibilité d'acheter des soins à la carte qui devront être réglés en totalité à leur réservation.

ARTICLE 4 - HEBERGEMENT

Les Thermes de Contrexéville proposent à la vente des hébergements dans des hôtels, meublés ou camping, chez des prestataires qui lui sont extérieurs.
La réservation d'un hébergement est soumise à versement d'arrhes d'un montant équivalent à 50% du prix total du séjour.
Le solde de l'hébergement devant être réglé par le client à son arrivée aux Thermes.
Les taxes de séjours, boissons, frais annexes ne sont pas compris dans la vente de l'hébergement. Se reporter au descriptif de vente de l'hébergement choisi.

ARTICLE 5 - MODIFICATIONS – ANNULATIONS - INTERRUPTION

Cure Thermale :
Toute annulation ou modification doit être notifiée par écrit le plus rapidement possible aux Thermes de Contrexéville. En cas d'annulation de la réservation de la cure thermale, 50 € seront retenus pour frais de dédit. En cas de refus de prise en charge par l'organisme, et sur présentation d'un justificatif, la totalité des arrhes de garantie de réservation sera remboursée.
La durée normale d'une cure thermale est de 18 jours consécutifs (hors dimanche). La cure peut-être interrompue pour toutes sortes de raisons, mais seules trois circonstances pourront donner lieu à un remboursement par l'Assurance Maladie, au prorata de la durée de la cure effectuée :

- en cas de force majeure
- en cas de suspension de l'activité de l'établissement thermal,
- si la cure est interrompue pour raisons médicales (attestées par un certificat médical).

Une interruption de cure pour toute autre raison ne donnera lieu à aucune prise en charge par l'assurance maladie. Également, sans présentation d'un certificat médical établi par le médecin thermal, le tiers payant ne s'applique plus. La totalité des soins prévus est due.

Hébergement :
En cas d'annulation de la réservation de l'hébergement, les arrhes versés d'un montant équivalent à 50% du prix total du séjour seront retenus entièrement pour frais de dédit.
En cas de modification de la date de cure sur la même année civile, les arrhes de réservation de l'hébergement seront reportées sur la nouvelle réservation sous réserve de l'accord du prestataire hébergeur et de ses

disponibilités.

ARTICLE 6 - ASSURANCE ANNULATION

Voir détail dans l'Article 7 des Conditions Générales de Ventes.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITE

La responsabilité des Thermes ne pourra être engagée à la suite d'un accident relevant de l'état de santé du curiste. En aucun cas les Thermes ne pourront être tenus pour responsable du fait de circonstance de force majeure, du fait du tiers étranger à l'exécution des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution de celle-ci. **Les Thermes déclinent toute responsabilité en cas de vol ou de perte dans l'établissement.** Le port de sandales antidérapantes est obligatoire dans l'établissement thermal. SPA : voir Règlement intérieur spécifique.

ARTICLE 8 - RECLAMATIONS

Les réclamations de nature commerciales ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées aux Thermes par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 15 jours après la date de fin des soins. Les réclamations mettant en jeu la responsabilité civile des Thermes ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès des Thermes le jour où les faits auront eu lieu.

ARTICLE 9 - PENALITES DE RETARD

Tout paiement effectué avec retard sera productif d'intérêt à un taux égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal.

Fait à Contrexéville, Janvier 2023

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE SOINS ET SEJOURS AVEC/SANS HEBERGEMENT

ARTICLE 1 - RESERVATION

La réservation de soins ou de séjour avec ou sans hébergement peut se faire à l'accueil des Thermes, par téléphone ou sur le site internet www.thermes-contrexeville.fr.
Les conditions de paiement sont les suivantes :

- Pour toute commande inférieure à 500€ le paiement devra se faire dans son intégralité au moment de l'achat
- Pour toute commande supérieure à 500€, un versement d'arrhes correspondant à 50% du montant total de la commande devra être réglé au moment de l'achat. Le montant restant devra être soldé à l'arrivée du client aux Thermes.
- Règlement de 100% de la prime d'assurance si elle est souscrite.

ARTICLE 2 - CONFIRMATION DE RESERVATION

La réservation sera confirmée immédiatement pour tout achat de soins ou de séjour sans hébergement. La réservation d'un séjour avec hébergement est soumise à la disponibilité du prestataire hébergeur et sera confirmé sous un délai de 48 heures par e-mail ou 1 semaine par courrier.
Les réservations ne seront confirmées qu'après paiement des arrhes. La
confirmation de réservation comprendra entre autres :
Pour l'hébergement : les dates d'arrivée et de départs choisies, des renseignements pratiques tels que heures check-in, heure check out, heures des repas,…
Pour les soins : Date du 1er jour de soins, durée du séjour, renseignements pratiques.
Si le client n'a pas réglé le montant prévu initialement, les Thermes de Contrexéville se réservent la possibilité de considérer que le séjour est annulé.

ARTICLE 3 - ANNULATION

En cas d'annulation de la réservation :

- Les arrhes de réservations d'un montant de 50% seront entièrement retenus pour frais de dédit. Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyage ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifique ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

ARTICLE 4 - ASSURANCE ANNULATION

Voir détail dans l'Article 7 des Conditions Générales de Ventes.

ARTICLE 5 - PAIEMENT DU SOLDE :

Les réservations doivent être soldées à l'arrivée du client aux Thermes.

ARTICLE 6 - MOYENS DE PAIEMENTS

Les règlements peuvent être effectués par : carte bancaire, chèque, chèque vacances et virement. Voir détail dans l'Article 6 des Conditions Générales de Ventes.

ARTICLE 7 - HEBERGEMENT

Les Thermes de Contrexéville proposent des séjours avec hébergement. Les hébergements hôtels ou meublés sont assurés par des prestataires indépendants. Le client devra respecter le règlement intérieur de chaque hébergement. La taxe de séjour sera à payer directement auprès de l'hébergeur, ainsi que toutes les prestations annexes non comprises dans le séjour vendu (minibar, boissons, …).

ARTICLE 8 - ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DES SOINS

L'établissement Thermal se réserve le droit d'annuler une ou plusieurs prestations, en cas de force majeure, ou dans la mesure où les conditions d'exécutions ne seraient pas à même de satisfaire des conditions d'exécution satisfaisante.
Dans ce cas, des soins de remplacement seraient proposés, ou un remboursement.

La composition des forfaits n’est pas modifiable. En cas de contre-indication médicale, des soins de remplacements seront proposés par l’établissement thermal.
La date de validité des bons cadeaux est fixe et non-reportable. Les bons cadeaux ne sont pas échangeables.
Les horaires de soins doivent être respectés. En cas de retard, le soin sera écourté ou annulé, et comptabilisé entièrement.

Abonnements : les séances programmées et annulées moins de 24 heures à l’avance seront dues en intégralité et décomptées des abonnements.

L’accès au Sauna et Hammam est interdit aux mineurs, l’accès au bassin est autorisé aux enfants à partir de 6 ans uniquement s’ils sont accompagnés, et aux femmes allaitantes. L’accès au bassin est interdit aux femmes enceintes.
Les soins aux Thermes sont autorisés aux mineurs à partir de 14 ans (accompagnés par un parent), et interdits aux femmes enceintes et allaitantes. Certains soins présentent des contre- indications (troubles cardiaques, circulatoires, allergies, …). Veuillez-vous renseigner aux Thermes.

ARTICLE 9 - RECLAMATIONS :

Les réclamations de nature commerciales ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées aux Thermes par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 15 jours après la date de fin des soins.
Les réclamations mettant en jeu la responsabilité civile des Thermes ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l’objet d’une déclaration auprès des Thermes le jour où les faits auront eu lieu.

ARTICLE 10 - PENALITES DE RETARD

Tout paiement effectué avec retard sera productif d’intérêt à un taux égal à une fois et demi le taux d’intérêt légal.

Fait à Contrexéville, Janvier 2023

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE SUR INTERNET

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent de façon exclusive aux relations commerciales actuelles et futures du client Internaute ayant commandé sur le site www.thermes- contrexeville.fr. Elles sont complémentaires aux Conditions Générales de Ventes et aux Conditions Particulières de Vente de chaque prestation.

ARTICLE 1 - VENTE CURES – SEJOURS ET HEBERGEMENTS

Les Thermes de Contrexéville vendent presque toutes leurs prestations sur le site internet.

- Cures Thermales médicalisés avec ou sans hébergement,
- Séjours avec ou sans hébergement,
- Soins à la carte, abonnements,

Pour toutes ces prestations, les Conditions Générales et les Conditions Particulières de Vente spécifiques s'appliquent automatiquement, tant au niveau de la réservation, du prix, du paiement, de l'annulation….

ARTICLE 2 - VENTE BONS CADEAUX ET PRODUITS

Le client peut acheter en ligne :

Soins / Bons cadeaux
Le client peut réserver des soins ou activités. En cliquant sur le produit, peut, conformément aux dispositions de l'article L.111-1, prendre connaissance des caractéristiques essentielles de celui-ci en cliquant sur son nom ou sa représentation.
La validité d'utilisation d'un soin acheté est de 12 mois à date de facture, hors offre promotionnelle limitée.
Les Thermes de Contrexéville se réservent expressément le droit à tout moment d'ajouter de nouveaux soins, de supprimer tout ou partie des soins vendus ou présentés sur le site, de changer leur présentation ou de cesser leur commercialisation sur son site, sans qu'elle soit contrainte d'en aviser au préalable le Client.

Produits Boutique / Esthétique :
Le client en cliquant sur le produit, peut conformément aux dispositions de l'article L.111-1 prendre connaissance des caractéristiques essentielles de celui-ci en cliquant sur son nom ou sa représentation. Les Thermes de Contrexéville se réservent expressément le droit à tout moment d'ajouter de nouveaux produits, de supprimer tout ou partie des produits vendus ou présentés sur le site, de changer leur présentation ou de cesser leur commercialisation sur son site, sans qu'elle soit contrainte d'en aviser au préalable le client.

ARTICLE 3 - COMMANDE, DISPONIBILITE ET VALIDATION

Toute commande d'une prestation ou d'un produit proposé par les Thermes de Contrexéville suppose la consultation et l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente ou des Conditions Particulières spécifiques, sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part du Client.
Le client s'engage à ce que les informations communiquées aux Thermes de Contrexéville soient complètes, exactes et à jour. En cas d'informations incomplètes ou inexactes, les Thermes de Contrexéville se réservent le droit d'annuler purement et simplement la commande.

La commande peut être effectuée pour une adresse de livraison distincte de l'adresse de facturation. Les Thermes de Contrexéville se réservent le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel ils sont en litige au sujet d'une commande précédente.

Les Thermes de Contrexéville se réservent le droit de refuser ou d'annuler une commande si elle estime que le client se livre à de la distribution ou exerce une activité économique grâce aux produits ainsi commandés, ou pour tout autre motif légitime.

Les produits proposés sont disponibles dans la limite des stocks disponibles.

Les informations données par l'acheteur lors de sa commande ou saisies sur le site www.thermes- contrexeville.fr l'engage : le numéro de l'immeuble, la cage d'escalier, l'étage, le numéro de porte, les codes d'accès, le lieu-dit, le

numéro de téléphone et toute information nécessaire à la bonne livraison de votre colis par votre facteur. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées de livraison du destinataire, les Thermes de Contrexéville ne sauraient être tenus pour responsable de l'impossibilité dans laquelle il se trouverait de livrer le ou les articles commandés.
Les offres de produits sont proposées dans la limite des stocks disponibles.
En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de sa commande, l'acheteur en sera informé par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais. Il lui sera alors proposé soit de différer, d'annuler ou d'échanger sa commande en nous envoyant un e-mail
Les données enregistrées par Payzen du groupe Crédit du Nord constituent la preuve des transactions financières.

ARTICLE 4 - MOYENS DE PAIEMENTS

Les règlements peuvent être effectués par : carte bancaire, chèque, chèque vacances et virement. Voir détail dans l'Article 6 des Conditions Générales de Ventes.

ARTICLE 5 - LIVRAISON

Les articles achetés sur le site www.thermes-contrexeville.fr sont livrables uniquement dans la zone France. Pour une livraison à l'étranger, veuillez contacter les Thermes de Contrexeville au 03.29.08.03.24.
Les livraisons sont effectuées par la poste en colissimo suivi sans signature. Vous pouvez suivre la progression de votre colis colissimo sur le site de la Poste : www.coliposte.net.
Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible si le colis apparaît comme ayant été livré, le système informatique (flashage) de La Poste faisant foi.
Lorsque le colis n'a pu être livré pour cause de saisie de mauvaise adresse de livraison ou adresse incomplète de la part du client, le client pourra demander, soit un nouvel envoi à l'adresse de son choix en payant les frais de port de réexpédition, soit un remboursement de sa commande déduction faite des frais de port initiaux, que ceux-ci lui aient été offerts ou non.
Lorsque le colis n'a pu être livré dans les délais impartis par la Poste, Les Thermes de Contrexéville se réservent le droit de retard de livraison et ouvriront une enquête auprès des services postaux qui se doit de répondre dans un délai de 30 jours.
En cas de livraison, si le client n'était pas à son domicile, il aura un avis de passage de la poste et sera invité à venir récupérer son colis à la poste dans un délai de 10 jours. Au-delà des 10 jours, le colis sera renvoyé aux Thermes de Contrexéville, le client supportera les frais d'envois et de renvois à hauteur du poids réel et non du poids payé.
En cas de retard de livraison ou d'impossibilité de livrer la marchandise commandée suite aux erreurs commises par le client concernant ses coordonnées de livraison, les frais de réexpédition seront entièrement à la charge du client, il en sera de même pour les colis ne pouvant être livrés pour cause d'adresse incomplète.
Dans l'hypothèse où l'un ou plusieurs des produits commandés seraient manquants ou détériorés, le client ou le destinataire doit faire d'éventuelles réserves auprès de son transporteur et nous contacter le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré afin de nous en aviser.
Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et correspondent aux délais moyens de traitement et de livraison pour les articles à destination de la France métropolitaine.
A noter que les délais de livraison sont susceptibles d'être modifiés en fonction de la disponibilité des articles, en cas de rupture de stock ou d'un retard inhabituel, Les Thermes de Contrexéville s'engagent à avertir l'acheteur par e-mail.
Les Thermes de Contrexéville se réservent la possibilité de fractionner les livraisons, les frais de port n'étant facturés qu'une seule fois.

Les articles sont livrés par le transporteur à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur lors de sa commande.

Conformément aux dispositions de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le client bénéficie de 14 jours ouvrables pour retourner son produit, à ses frais, accompagné de sa facture à :
THERMES DE CONTREXEVILLE - Galerie Thermale - 88140 CONTREXEVILLE

Le ou les articles devront être retournés dans leur conditionnement et leur emballage d'origine. Le ou les articles seront alors soit échangés, soit remboursés sans pénalité (hormis les frais de port de retour qui restent à la charge du client).
Le retour des marchandises s'effectue aux frais, aux risques et aux périls du client.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE / GARANTIE
Les articles proposés à la vente sur le site www.thermes-contrexeville.fr sont conformes à la législation française en vigueur.

Le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés résultant des articles 1641 à 1649 du Code civil et de la garantie légale de conformité des articles L.211-4 et suivants du Code de la consommation.

En cas de défaut de conformité (Produit impropre à l'usage habituellement attendu d'un produit semblable, qui ne correspond pas à la description donnée par Les Thermes de Contrexéville ou qui ne possède pas les qualités annoncées par Les Thermes de Contrexéville ou convenues avec le Client) ou de vice caché du produit (défaut caché du produit vendu qui le rend impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminue tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu), et dans le respect des conditions fixées par la loi, le client peut agir dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code civil) ou à compter de la délivrance du produit (article L.211-12 du Code de la consommation).

En cas de défaut de conformité, le client a le choix entre la réparation du produit ou son remplacement. Toutefois si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné pour Les Thermes de Contrexéville, ils pourront procéder à la modalité non choisie. Si la réparation et le remplacement du produit sont impossibles, le client pourra le rendre et se faire restituer le prix du produit ou le garder et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte d'une part, si la réparation ou le remplacement ne peut être mis en œuvre dans le délai d'un mois suivant sa réclamation ou, d'autre part, si la réparation ou le remplacement lui cause un inconvénient majeur.
En cas de vice caché du produit vendu, le Client peut rendre le produit et se faire restituer le prix ou le garder et se faire rendre une partie du prix.

En cas de remboursement, les sommes réglées en numéraires seront créditées sur la carte ayant été utilisée par le Client pour régler sa commande, les sommes réglées par chèque seront remboursées par chèque.

Les Thermes de Contrexéville ne sauraient être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.
Les Thermes de Contrexéville dégagent toute responsabilité dans le cas où le contenu des sites accessibles depuis les liens hypertextes renvoyant vers d'autres sites que le site www.spa- contrexeville.fr contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 7 - RECLAMATION

Les Thermes de Contrexéville sont seuls habilités à traiter toutes les réclamations relatives aux produits vendus, à leur livraison et à leur paiement. Si la contestation porte sur les opérations de paiement par carte bancaire, le service Payzen du groupe Crédit du Nord pourra être consulté.
Pour toute question ou information, le service clientèle est disponible par e-mail ou par simple courrier à :
THERMES DE CONTREXEVILLE - Galerie Thermale - 88140 CONTREXEVILLE

Fait à Contrexéville, janvier 2023.