

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 CONTREXÉVILLE 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 (article L.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. Tout 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 R211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R211-3 à R211-11 dudit Code.

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

Art. R.211-3 - Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes : 1° Les caractéristiques principales des services de voyage : a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; d) Les repas fournis ; e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ; 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ; 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ; 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ; 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ; 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ; 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de

résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ; 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Art. R.211-5 - Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Art. R.211-6 - Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes : 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ; 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ; 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ; 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ; 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ; 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ; 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ; 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Art. R.211-7 - Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Art. R.211-9 - Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ; 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Art. R.211-10 - L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements

requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Art. R.211-11 - L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment : 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

ARTICLE 1 – CARACTERISTIQUES DES PRODUITS

Les Thermes proposent à la vente les prestations suivantes : Cures thermales conventionnées (avec ou sans hébergement), Séjours santé, minceur et remise en forme (avec ou sans hébergement), soins en institut, accès SPA, abonnements, produits cosmétiques ou autres produits en boutique.

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

ARTICLE 2 - INFORMATIONS ACCESSIBLES SUR LE SITE ET LIMITATION 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 lesdites inexactitudes, erreurs ou omissions dès qu'elles sont portées à leurs connaissances, 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-contraxeville.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 Contrexéville ne prennent connaissance ni ne stockent 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 3000 3007 7700 0200 2948 957	Banque : 30003 Code guichet : 00777 N° Compte : 00020029489 Clé : 57
---	---

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 à info@ctvx.fr ou par simple courrier à : THERMES DE CONTREXEVILLE - Galerie Thermale - 88140 CONTREXEVILLE

ARTICLE 7 - ASSURANCE ANNULATION

Les Thermes de Contrexéville proposent de souscrire auprès de ALLIANZ 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 une prestation de santé prescrite par un médecin, le consommateur peut saisir le Médiateur du Thermalisme via le formulaire internet disponible sur le site www.mediateurduthermalisme.org ou par voie postale / par courriel à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du Thermalisme - 113 route de Moliets - 40140 AZUR | danielboulin@mediateurduthermalisme.org

ARTICLE 9 - INFORMATIONS NOMINATIVES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le site www.thermes-contraxeville.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 à info@ctvx.fr 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE : CURES THERMALES CONVENTIONNEES AVEC OU 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 », directement à l'accueil des Thermes (en personne ou par téléphone), ou sur le site internet www.thermes-contrexeville.fr. Le client s'engage à l'acceptation des conditions générales de vente. Toute réservation de cure thermale doit être accompagnée d'arrhes de garantie de réservation d'un montant de 50 €. Toute 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 émanant 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 remboursées 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 cure conventionnée a 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 ou meublés, 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. Les clients devront se reporter au descriptif de vente de l'hébergement choisi.

ARTICLE 5 - MODIFICATIONS – ANNULATIONS - INTERRUPTION

Cure Thermale : Pour toute annulation ou modification, il est demandé d'informer par écrit les Thermes de Contrexéville dans les plus brefs délais. **En cas d'annulation de la réservation de la cure thermale, 50 € seront retenus pour frais de dédit.** Si la prise en charge par votre organisme est refusée, les arrhes de réservation (50 €) seront remboursées intégralement sur présentation du courrier de refus de votre organisme.

La durée habituelle d'une cure thermale est de 18 jours consécutifs, à l'exception des dimanches. La cure peut être interrompue pour diverses raisons, mais seules trois circonstances donneront lieu à un remboursement par l'Assurance Maladie, calculé 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, ou en cas d'interruption médicale attestée par un certificat médical. Toute interruption de cure pour d'autres motifs ne sera pas prise en charge par l'assurance maladie. De plus, sans présentation d'un certificat médical établi par le médecin thermal, le tiers payant ne sera plus applicable et l'intégralité des soins prévus devra être réglée.

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 pourront être 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 Vente.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITE

La responsabilité des Thermes de Contrexéville 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 de Contrexéville 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 de Contrexéville 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 de Contrexéville 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE :

SOINS ET SÉJOURS AVEC OU 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. Tous les abonnements proposés à la vente, comprenant les abonnements d'accès SPA, les abonnements Aquagym, les abonnements Aquabike, les abonnements d'accès SPA + Aquagym et les abonnements d'accès SPA + Aquabike, sont tous valables 1 an à partir de la date d'achat, et feront l'objet d'une carte nominative et individuelle.

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 confirmée 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, etc...

Pour les soins : Date du premier 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 retenues 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'exécution 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.

Spa & Soins : 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 par un adulte, 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.

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 médicalisées avec ou sans hébergement, séjours bien-être et minceur 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.

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 et offres spéciales sont proposés 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.

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 Contrexéville 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.**

Les articles sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur lors de sa commande. 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'envoi et de renvoi 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.

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.thermes-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, 1^{er} janvier 2026