



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE THERMES ADOUR

### Article 1 : Champ d'application

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

- toute souscription de prestations de services thermales (« le Service ou les Services ») proposées par THERMES ADOUR (« THERMES ADOUR ») aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »),
- toute réservation d'hébergement au sein d'un hôtel, d'une résidence ou d'un camping, et tout service de restauration (« les Prestations d'hébergement ») proposées par THERMES ADOUR.

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

L'identification légale THERMES ADOUR est reproduite ci-après :

SAS THERMADOUR - 5 Bd St Pierre - BP 363 - 40108 DAX Cedex

Tél: 05 58 90 52 00 - Fax : 05 58 90 53 50 - [secretariat@thermesadour.com](mailto:secretariat@thermesadour.com)

RCS - Siret : 451 703 528 - TVA intra-communautaire : FR 744 515 035 28

Assurance responsabilité professionnelle : Allianz N° 483 75 398

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services. Ces Conditions Générales de Vente sont communicables à tout moment et sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de THERMES ADOUR constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter intégralement. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de la réservation.

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

Le Client, préalablement à sa réservation, déclare :

- que sa réservation est effectuée à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale,
- avoir pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

### Article 2 : Informations sur les Services

Les informations figurant sur nos brochures peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du client à réception de sa fiche de réservation, ou avant son départ à l'exception de celles concernant l'animation, les boutiques et facilités annexes qui ne sont ouvertes qu'à certaines saisons, et peuvent être fermées, modifiées, retardées ou supprimées sans préavis. Les photos et plans présentés sur nos différentes brochures n'ont pas de valeur contractuelle.

Les horaires des soins sont établis selon les disponibilités du planning. Ils ne sont établis qu'à titre indicatif et n'engagent en rien l'établissement thermal.

### Article 3 : Réservation

La réservation peut s'effectuer par téléphone au 05 58 90 60 85 (appel non surtaxé), email à [contacts@thermesadour.com](mailto:contacts@thermesadour.com) ou courrier à THERMES ADOUR – 5 boulevard St Pierre – BP 363 - 40108 DAX Cedex

Le Client sélectionne les offres auxquels il désire souscrire et complète la fiche de réservation transmise par THERMES ADOUR.

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

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

La vente des Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la réservation par THERMES ADOUR, par courrier électronique, télécopie ou courrier et après encaissement par THERMES ADOUR de

l'intégralité de l'acompte dû (155 euros pour un forfait cure – hébergement, 35 euros pour un forfait cure, à l'exception des curistes pris en charge à 100 %), qui ne constituent donc pas des arrhes au sens de l'article L 131-1 du Code de la Consommation, sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 6 ci-après régissant les modalités d'annulation et frais de dossier à la charge du Client. THERMES ADOUR se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par THERMES ADOUR moins de 15 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis l'exercice du droit de rétractation ou la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à la fiche de réservation sera de plein droit acquis à THERMES ADOUR et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

#### **Article 4 : Tarifs**

Sauf offre promotionnelle particulière, les tarifs applicables sont ceux figurant dans la brochure tarifaire de THERMES ADOUR, en vigueur au moment de la réservation. Les tarifs publics publiés sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.

Les prix indiqués sont affichés en euros, en montant TTC, et ne sont valables que pour les dates indiquées sur la confirmation de réservation.

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

En l'absence de mention contraire dans la description du séjour, les prix affichés ne comprennent pas les frais et prestations optionnelles suivantes : taxe de séjour; accueil des animaux domestiques; assurances ; prestations restauration non comprises dans la formule choisie; boissons ; activités non comprises dans la formule choisie, prestations annexes (blanchisserie, téléphone...) et d'une manière générale, toutes les dépenses à caractère personnel non comprises dans la formule choisie qui devront être réglée sur place avec le solde de la facture et avant départ comme tout supplément.

- Forfait hébergement et restauration.

Tous les Forfaits hébergement sont établis sur la base d'un nombre de nuits consécutives.

Les Forfaits restauration s'entendent en petit-déjeuner, demi-pension ou en pension complète.

Le choix de la pension ou de la demi-pension arrêté sur la confirmation hôtelière est facturé dès le jour de l'arrivée du Client. Les repas et petits déjeuners non consommés ne seront ni déduits, ni compensés, ni remboursés. Le Client peut bénéficier de la possibilité de service en chambre ou appartement avec supplément, après avoir procédé expressément à la commande dudit service. Aucun aliment et aucune boisson apportés de l'extérieur ne peuvent être consommés dans les bars et les restaurants. Toute modification dans la composition des repas pension et demi-pension curiste et petit déjeuner entraîne un supplément.

Une tenue correcte est exigée dans l'enceinte des bars et restaurants. Sont interdits les shorts, peignoirs, maillots de bain, sandales. La direction se réserve le droit d'interdire l'accès à toute personne ne respectant pas les conditions ci-dessus. L'interdiction générale de fumer dans les lieux publics est applicable dans les établissements THERMES ADOUR.

Le tarif spécial curiste est réservé exclusivement aux Clients effectuant une cure thermique dans les établissements thermaux THERMES ADOUR.

THERMES ADOUR a conclu une convention avec certaines mutuelles suivantes dont notamment PréviFrance, Harmonie Mutuelle, Sud-Ouest Mutualité, Ociane, Myriade, LMP, Unéo, Malakoff Médéric, AG2R La Mondiale, MGEN, Mutuelle Générale, MGP, MGC, MNT, MAI, CAMIEG. Sur présentation de la carte d'affiliation en cours de validité dès leur arrivée, leurs adhérents bénéficient, lorsque la cure est intégralement réalisée (20 nuits) ainsi que le séjour de l'accompagnant éventuel, d'une remise de 5% sur la facture hébergement (hors suppléments et prestations annexes).

- Forfait thermal pris en charge par la sécurité sociale.

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

#### **Article 5 : Paiement.**

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

- Hôtels

Règlement sur présentation de facture tous les 10 jours.

- Résidences, locations et campings

Règlement de la totalité de la location avant la fin de la première semaine de séjour (hors suppléments payables le jour du départ).

- Cure Thermale

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

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

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

- Modes de paiement.

Le paiement peut s'effectuer : en espèces, par chèque, virement ou carte bancaire (Carte bleue, Visa, Master Card/ Eurocard) dont le titulaire est le réservant. Les cartes Diners club et American Express ainsi que les chèques-vacances ne sont pas acceptées pour les paiements de cures thermales et des soins liés à la cure. En cas de paiement par carte bancaire, le client reconnaît avoir donné l'autorisation de débiter le montant correspondant.

Conformément à l'article L 133-8 du Code monétaire et financier, et sauf disposition légale contraire, l'utilisateur de services de paiement ne peut révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur.

#### **Article 6 : Modification du fait du client.**

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

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

• Pour les curistes hébergés :

Toute modification apportée sur les dates de séjour après la confirmation définitive émanant du Client entraînera les frais de dossier suivants :

- Modification de dates intervenant plus de 60 jours avant le jour d'arrivée : 16 € de frais de dossier.

- Modification de dates intervenant entre 59 jours et 30 jours avant le jour d'arrivée : 45 € de frais de dossier.

- Modification de dates intervenant à moins de 29 jours avant le jour d'arrivée : 75 € de frais de dossier.

Toute modification doit être confirmée par courrier (le cachet de la poste faisant foi).

- Interruption de séjour : tout séjour interrompu ne pourra donner lieu à aucun remboursement, ni aucune remise de tarif. THERMES ADOUR pourra par conséquent facturer le montant des prestations mentionné sur la confirmation définitive émanant du Client.

• Pour les curistes externes :

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

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

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

#### **Article 7 : Annulation du fait du client.**

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation.

Toute annulation de réservation avec hébergement émanant du client entraînera la perception des frais suivants:

• Annulation intervenant plus de 60 jours avant la date d'arrivée prévue : 70 € de frais de dossiers par réservation.

• Annulation intervenant entre 59 et 30 jours avant la date d'arrivée prévue : 100 € de frais d'annulation par réservation

• Annulation intervenant à moins de 29 jours avant la date d'arrivée prévue ou après l'arrivée : 155 € de frais de dossier par réservation.

Ces frais seront imputés sur le montant des acomptes versés lors de la réservation définitive.

Toute annulation doit être confirmée par écrit pour être considérée :

- Par email : [contacts@thermesadour.com](mailto:contacts@thermesadour.com),

- Par télécopie : 05 58 90 53 50

- Par courrier postal : 5 boulevard St Pierre – BP 363 - 40108 Dax Cedex (cachet de la poste faisant foi)

Tout séjour interrompu ne pourra donner lieu à aucun remboursement, ni aucune remise de tarif. Seul sera pris en compte le tarif avec les prestations mentionnées sur la confirmation définitive émanant du Client THERMES ADOUR informe ses Clients de l'existence d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation, qui peuvent, sur demande, souscrire à l'assurance annulation auprès d'Assurasud.

Toutefois THERMES ADOUR remboursera intégralement vos arrhes sans aucun frais dans les cas suivants: refus de la prise en charge de la partie soins thermaux et décès d'un parent du 1er degré (un justificatif sera demandé pour le remboursement)

#### **Article 8 : Annulation du fait de THERMES ADOUR**

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

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

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

#### **Article 9 : Mise à disposition et libération des lieux d'hébergement**

Les chambres et chambres salon sont mises à disposition à partir de 14h00 le jour de l'arrivée et libérées au plus tard à 12h00 le jour du départ.

Les appartements, studios, chalets et locations sont mis à disposition à partir de 16h00 le jour de l'arrivée et libérés au plus tard à 12h00 le jour du départ. Un inventaire est effectué au début et à la fin du séjour, toujours en présence de l'occupant. Tout matériel manquant ou détérioré sera facturé selon le tarif indiqué sur la fiche présente dans le logement.

#### **Article 10 : Dégradations**

Les dégradations et dommages constatés par l'hôtelier durant le séjour seront facturés directement et devront être réglés avant le départ (un devis sera préalablement remis au Client).

#### **Article 11: Mesure d'hygiène et règlement intérieur**

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

Chaque établissement possède un règlement intérieur consultable sur place dont le Client s'engage à prendre connaissance et qu'il s'engage à respecter. En tout état de cause, le Client s'engage à se comporter en bon père de famille. En toutes circonstances, une tenue correcte est exigée. Tout comportement ou propos contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public amènera THERMES ADOUR à demander au Client de quitter l'établissement, sans aucun remboursement si un règlement a été effectué, ni indemnité.

Le Client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à THERMES ADOUR, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire.

Le versement d'une caution sera demandé au Client à l'arrivée. Elle comprend le prêt du linge de cure ainsi que l'inventaire et l'état des lieux complet de la location, la mise à disposition de tout le matériel compris dans la location, y compris le matériel de cuisine, les clefs de chambre et les cartes magnétiques si vous êtes hébergés. Toute perte ou dégradation entraîne la conservation partielle ou totale de cette caution.

Les animaux sont acceptés moyennant un supplément. Les éventuelles dégradations seront facturées. Les animaux sont interdits au restaurant, au bar, aux thermes et sur les pelouses et doivent obligatoirement être tenus en laisse dans les parties communes. Seuls sont acceptés les animaux munis d'un carnet de vaccination à jour et de leur couchage. Les personnes qui viennent avec leurs animaux seront logées au rez-de-chaussée des résidences hôtelières.

#### **Article 12 : Responsabilité et respect de la vie privée**

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

THERMES ADOUR s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par le client et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978. Les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données THERMES ADOUR. A défaut de renseignement, THERMES ADOUR ne pourra traiter la réservation.

Les informations et données à caractère personnel transmises à THERMES ADOUR par le Client font l'objet d'un traitement informatique et pourront être utilisées par THERMES ADOUR, ses services internes, ses sous-traitants, ses partenaires commerciaux ou ses ayants-droits pour :

- le traitement, l'exécution et la gestion des réservations,
- le traitement des demandes d'informations, des réclamations,
- améliorer et personnaliser les services que THERMES ADOUR propose au client et les informations que THERMES ADOUR lui adresse, notamment par des actions de prospection, l'envoi de newsletters ou encore d'offres spéciales.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires de THERMES ADOUR.

Sauf refus exprès de la part du client pour motif légitime, après leur collecte, les informations et données personnelles recueillies pourront faire l'objet d'un traitement informatique destiné à un usage statistique interne et d'un usage commercial par THERMES ADOUR, sauf cas de prospection.

THERMES ADOUR s'engage à ne pas communiquer les informations relatives au client à des tiers autres que ses ayants-droits, ses partenaires commerciaux et ses sous-traitants chargés de la gestion, de l'exécution, du traitement, de la livraison, le paiement et/ou le suivi des commandes. THERMES ADOUR pourra toutefois être amené à communiquer ces données pour répondre à une injonction des autorités légales.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ses données à caractère personnel.

Ce droit peut être exercé à tout moment par le client qui justifie de son identité en envoyant un email à l'adresse : [contacts@thermesadour.com](mailto:contacts@thermesadour.com)

#### **Article 13 : Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre THERMES ADOUR et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **Article 14 : Litiges**

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

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 534-7) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.