

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLE AU 01.01.2024 (À CONSERVER PAR LE CLIENT)

## 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 DES FUMADES (« THERMES DES FUMADES ») aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).
- Toute réservation d'hébergement au sein d'un hôtel, et tout service de restauration (« les Prestations d'hébergement ») proposées par THERMES DES FUMADES.

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

L'identification légale THERMES DES FUMADES est reproduite ci-après :

SAS SETAF - Société par actions simplifiée au capital social de : 2 000 000,00 € - AV DES THERMES 30500 ALLEGRE-LES-FUMADES - Tél : 04 66 54 08 08 [accueil@thermes-fumades.fr](mailto:accueil@thermes-fumades.fr) Nîmes B 878 632 199 - TVA intra-communautaire : FR82878632199. Assurance responsabilité professionnelle : AXA 100 551 145 04

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 DES FUMADES 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, les boutiques et facilités annexes qui ne sont ouvertes qu'à certaines saisons, et peuvent être fermées, modifiées, retardées ou supprimées sans préavis. 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 04 66 54 08 08 (appel non surtaxé), e-mail à [info@fumades.com](mailto:info@fumades.com) ou courrier à THERMES DES FUMADES - Les Fumades - 30500 Allègre-les-Fumades.

Le Client sélectionne les offres auxquelles il désire souscrire et complète la fiche de réservation transmise par THERMES DES FUMADES.

L'Espace Thermal est un partenaire de Thermes des Fumades pour lequel Thermes des Fumades s'occupe de transmettre les souhaits de réservation.

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 Réservation par le Client.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la Réservation 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 DES FUMADES, par courrier électronique, télécopie ou courrier et après encaissement par THERMES DES FUMADES de l'intégralité des Arrhes dues (200 euros pour un forfait cure - hébergement, 50 euros pour un forfait cure, qui ne constituent donc pas des arrhes au sens de l'article L 214-1 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 DES FUMADES se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Réservation antérieure.

## ARTICLE 4 : TARIFS

Les prix sont valables pour une prestation réalisée au cours de l'année civile de référence de la brochure, sauf modification de la documentation, évolution de la fiscalité, offre promotionnelle particulière, ou conditions particulières expresses. Les prix des prestations vendues sont ceux figurant dans le catalogue en vigueur au jour de la commande ou de l'achat sur place et sont stipulés toutes taxes comprises (hors taxes de séjour), sans escompte possible. 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 de 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 ; 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 réglées 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.

Les petits-déjeuners non consommés ne seront ni déduits, ni compensés, ni remboursés. Une tenue correcte est exigée dans l'espace restauration. Sont interdits les shorts, peignoirs, maillots de bain. 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 espaces des THERMES DES FUMADES.

Le tarif spécial curiste est réservé exclusivement aux Clients effectuant une cure thermique aux THERMES DES FUMADES.

- 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 Réservation et que celui-ci donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'achat de sa prestation.

- Hôtels : règlement au plus tard le jour de l'arrivée sur présentation de la facture.

- 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 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 ne sont pas acceptées. L'American Express, les chèques-vacances (papiers et dématérialisés) et les chèques/titres déjeuner (papiers et dématérialisés) ne sont pas acceptés pour les paiements pour toutes les prestations proposées. 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.

À 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 pourra donner lieu, sous condition, à un remboursement au prorata temporis, à l'exclusion de toute offre promotionnelle et/ou offre non remboursable promotionnelle. Les THERMES DES FUMADES pourront 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. 221-28, 12e du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 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 : 200 € de frais de dossier par réservation.

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

Toute annulation doit faire l'objet d'une demande écrite par courrier à Thermes des Fumades - AV DES THERMES 30500 ALLEGRE-LES-FUMADES.

Seul sera pris en compte le tarif avec les prestations mentionnées sur la confirmation définitive émanant du Client.

Toutefois THERMES DES FUMADES 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 DES FUMADES**

Si les THERMES DES FUMADES se trouve contraint d'annuler la prestation réglée par le Client, THERMES DES FUMADES 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 DES FUMADES, par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire.

Cette information doit être confirmée au Client tout moyen de communication possible et le Client doit faire connaître son choix à THERMES DES FUMADES 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 DES FUMADES 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 logements sont mis à disposition à partir de 15 h 00 le jour de l'arrivée et libérés au plus tard à 10h00 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 consultable à la réception.

#### **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 THERMES DES FUMADES.

Les autres espaces des THERMES DES FUMADES possèdent 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 DES FUMADES 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 DES FUMADES, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire.

Le versement d'une caution pourra être demandé au Client à l'arrivée. Elle couvre 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, à hauteur d'un animal par chambre et par séjour, moyennant un supplément. Les éventuelles dégradations seront facturées. Les animaux ne sont autorisés qu'à l'accueil des Thermes 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.

#### **ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉ ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE**

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

THERMES DES FUMADES - en tant que Responsable de traitement - s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par le Client et à les traiter dans le respect du Règlement Européen n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après «RGPD»). Les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données THERMES DES FUMADES. À défaut de renseignement, THERMES DES FUMADES ne pourra traiter la réservation. Les traitements de données personnelles interviennent conformément à la Politique de protection des données personnelles qui est accessible sur simple demande écrite à Thermes des Fumades AV DES THERMES 30500 ALLEGRE-LES-FUMADES et qui est affichée dans nos Établissements. Une copie de cette Politique pourra vous être remise sur simple demande.

Pour toute question sur ces aspects, vous pouvez contacter le référent chargé des sujets liés à la protection des données personnelles par e-mail à l'adresse suivante [dporgpd@thermes-fumades.fr](mailto:dporgpd@thermes-fumades.fr) et par adresse postale à l'adresse suivante : Les Fumades - 30500 Allègre-les-Fumades

#### **ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre THERMES DES FUMADES 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 - MÉDIATION CONVENTIONNELLE**

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'aurait pas pu être résolu 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 en cas de différend qui n'aurait pas pu être résolu amiablement. Pour tout litige ne concernant pas un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateur-duthermalisme.org](http://www.mediateur-duthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme - 113, route de Moliets - 40140 AZUR.

#### **ARTICLE 15 : CONTACT**

Pour tout renseignement, demande d'information ou réclamation, le Client pourra contacter THERMES DES FUMADES en lui adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse de son siège ou en lui envoyant un e-mail à l'adresse électronique suivante : [info@fumades.com](mailto:info@fumades.com)