

Les Thermes de Châtel-Guyon et Le Spa Source d'équilibre, marques commerciales de la société Resort Thermal de Châtel-Guyon (RTC), société par actions simplifiées au capital de 75 000 euros immatriculée au RCS de Clermont-Ferrand (Siret 822 679 155) dont le siège social est situé Parc thermal - B.P. 51 63140 Châtel-Guyon - France

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Version 2017-1

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur pour tout séjour ou prestation réservé(e) à compter du 1er janvier 2016 et compris entre le 1er janvier et le 31 décembre 2017

Extrait du Code du Tourisme : Articles R.211-3 à R.211-11	Page 2
Conditions générales de vente des Thermes de Châtel-Guyon et du Spa Source d'équilibre	Page 3
Conditions particulières de vente d'une cure de médecine thermale conventionnée	Page 5
Condition particulières de vente d'une cure thermale à durée libre	Page 6
Conditions particulières de vente soins à la carte, forfaits de soins et séjours bien-être, abonnements sports et activités aquatiques et espace détente	Page 7

Objet

L'objet des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente (CGPV) est de fixer les obligations respectives des **Thermes de Châtel-Guyon** et du **Spa Source d'équilibre** – marques commerciales de la société Resort Thermal de Châtel-Guyon (RTC), société par actions simplifiées au capital de 75 000 euros immatriculée au RCS de Clermont-Ferrand (Siret 822 679 155) dont le siège social est situé Parc thermal de Châtel-Guyon B.P. 51 63140 Châtel-Guyon France et du **Client** dans leurs relations contractuelles relatives à la vente de Séjours Individuels (ci-après "le(s) client(s)") et prestations de bien-être ou sportives). Le fait pour Les Thermes de Châtel-Guyon et Le Spa Source d'équilibre de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des conditions générales et particulières de vente ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable des Thermes de Châtel-Guyon ou du Spa Source d'équilibre. Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients individuels.

Droit applicable et attribution de juridiction

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises. En cas de litige et à défaut d'accord amiable entre les parties, toute contestation relève de la juridiction du ressort du siège de la S.A.S. Resort thermal de Châtel-Guyon (R.T.C.).

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.

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 générales de vente des Thermes de Châtel-Guyon et du Spa Source d'équilibre

Sauf mentions dans les conditions particulières de vente, les présentes conditions générales s'appliquent.

ARTICLE 1 - INSCRIPTION / RÉSERVATION / PAIEMENT

1.1- Conditions d'inscription et de réservation

Pour tout séjour et prestation, l'inscription doit être accompagnée du dépôt de garantie et options de réservation (si ils sont demandés) correspondant à :

- 70 € pour les « cures conventionnées », sauf cas spécifiques (détail p. 5 – Art TH 1 – Réservation)
- 25 % du prix global des prestations « Cures libres », « Demi-journées découverte des soins », de soins libres et activités annexes...si la réservation intervient plus de 30 jours avant votre arrivée. Dans le cas contraire, la totalité du montant du séjour sera demandée à la réservation.

1.2- Faculté de dédit

- De la date de versement des arrhes jusqu'au 31ème jour inclus précédant votre séjour, vous bénéficiez d'une faculté de dédit. Dans le cas où vous en useriez, le montant des arrhes versées vous sera restitué.

- Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

1.3- Paiement du solde

L'intégralité du prix des prestations est exigible :

- 30 jours avant le début de votre séjour,
- ou dans tous les cas immédiatement pour toute réservation de dernière minute qui interviendrait moins de 30 jours avant l'arrivée.

Le paiement complet du prix conditionne l'envoi par Les Thermes de Châtel-Guyon ou le Spa Source d'équilibre de la confirmation de réservation (comprenant votre bon de séjour, description du site, détail des soins...).

Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis et n'avez pas usé de votre faculté de dédit, Les Thermes de Châtel-Guyon et le Spa Source d'équilibre se réservent la possibilité de considérer la vente comme définitive dès le 30ème jour précédant votre séjour et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après. Votre engagement devient donc définitif dès versement du solde avant le 30ème jour précédant votre séjour ou, en cas de non versement du solde et de non dédit de votre part, dès le 30ème jour précédant votre séjour.

L'engagement de Thermes de Châtel-Guyon ou du Spa Source d'équilibre devient définitif après le 30ème jour précédant votre arrivée en séjour, dès l'envoi d'une confirmation de réservation.

1.4 - Modes de paiement

• Pour toute réservation jusqu'au 31ème jour précédant votre séjour, vous pouvez régler 100 % du paiement de votre séjour par tout mode de paiement : carte bancaire (*), virement (**) ou chèque bancaire (***)

• Pour toute réservation, à moins de 31 jours précédant votre séjour, vous pouvez : - régler 100 % du montant du séjour par carte bancaire (*), virement (**) ou chèque bancaire (***)

Attention : les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire, Eurochèques, ou virement accompagné du bon de réservation.

Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

1.5 - Votre confirmation de réservation

Adressé au plus tard 8 jours avant le début de votre séjour sous réserve de l'acquittement du solde de votre séjour et sous réserve que la date de réservation ne soit pas inférieure à 8 jours, vous recevrez une confirmation de réservation de la part des Thermes, par courrier, contenant tous les renseignements pratiques pour vous aider à vous organiser et le bon de séjour pour les prestations réservées. Pour le Spa Source d'équilibre cette confirmation peut être apportée par téléphone.

(*) Cartes bancaires acceptées : Visa, Eurocard / Mastercard, Carte Bleue (**) Coordonnées virement bancaire : sur demande auprès de notre service comptabilité (***) Libellé des chèques : Les Thermes de Châtel-Guyon (RTC)

ARTICLE 2 - PRIX

2.1- Prix

Le prix des prestations est établi pour la durée fixée à l'article 9 des présentes et en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification des taxes applicables peut nous amener à modifier le prix desdites prestations.

2.2 - Prestations Optionnelles & Soins Spa

Des tarifs particuliers peuvent vous être proposés en fonction des conditions et des disponibilités au moment de votre réservation et en fonction des conditions économiques prévalant à cette date. Les modifications de ces conditions économiques par rapport à celles prévalant au moment de la publication peuvent notamment porter sur :

- celles relatives aux tarifs eux-mêmes (frais facturés en sus ...),
- les suppléments de prix que seront amenés à facturer Les Thermes de Châtel-Guyon et Le Spa Source d'équilibre, en cas d'engagements complémentaires en cours de saison en raison de l'épuisement des stocks initialement offerts avant votre inscription.

Les Soins peuvent être vendus sous forme de package avec ou sans prestations annexes ou à l'unité. Leur prix peut varier selon le jour de consommation et des conditions applicables au moment de la réservation.

ARTICLE 3 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

3.1 - Modification

3.1.1. – Prestations optionnelles & Soins Spa

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Si votre demande de modification est formulée avant le 30^{ème} jour précédant votre séjour :

- nous ne retenons aucun frais de modification si le montant de votre prestation optionnelle après modification s'avère égal ou supérieur au montant de la prestation optionnelle avant modification.
- nous retenons 15€ de frais de modification si le montant de votre prestation optionnelle après modification s'avère être inférieur au montant de la prestation optionnelle avant modification.

Les modifications de prestations optionnelles ou de soins spa ne pourront pas être prises en compte moins de 8 jours avant l'arrivée. Dans ce cas, la totalité des prestations optionnelles restent due.

3.2– Annulation (totale ou partielle)

En cas d'annulation de votre séjour, vous devez nous le notifier :

- pour Les Thermes de Châtel-Guyon :

- par courrier à Les Thermes de Châtel-Guyon Parc thermal B.P. 51 63140 Châtel-Guyon à l'attention du Service Accueil
- par mail à contact@thermesdechatel-guyon.fr
- pour Le Spa Source d'équilibre : Le Spa Source d'équilibre 7 bis, rue d'Angleterre 63140 Châtel-Guyon France
 - par courrier à Le Spa Source d'équilibre 7 bis, rue d'Angleterre 63140 Châtel-Guyon France à l'attention du Service Accueil
 - par mail à contact@spa-chatelguyon.com

La date de réception de la demande d'annulation détermine la date d'annulation.

3.3 - Non présentation sur le lieu du séjour ou d'activité

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront 100% du montant total de votre séjour.

Tout retard de présentation du Client aux activités ou aux Soins Spa ne pourra donner lieu à un report ou un remboursement.

ARTICLE 4 – SÉJOURS ET OFFRES NON ÉCHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées « Non échangeables, non remboursables ». Pour ces séjours, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4.

4.1- Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par Les Thermes de Châtel-Guyon ou Le Spa Source d'équilibre, la souscription à l'Offre et/ou les Séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier et une indemnité égale à 100 % du séjour. La non consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

4.2- Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés auxquels s'ajoutera une indemnité égale à 100 % du montant total du séjour.

ARTICLE 5 - ARRIVÉE ET DÉPART

Les Thermes de Châtel-Guyon et le Spa Source d'équilibre attirent votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement complet du prix en dépit des relances, il ne pourra être procédé à la remise du programme de soins si vous vous présentez sur le lieu du séjour à l'heure convenu lors de votre confirmation de réservation.

Si à la suite d'un empêchement majeur vous ne pouvez arriver dans les délais, il est indispensable d'en avvertir l'accueil de l'établissement dans lequel vous devez réaliser vos soins.

ARTICLE 6 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITÉ SPORTIVE OU DE LOISIRS

Un départ prématuré ou une interruption des soins thermaux ou spa ou d'une activité complémentaire de loisir réservé auprès des Thermes de Châtel-Guyon et du Spa Source d'équilibre, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

ARTICLE 7 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle du site, d'un équipement commun de type piscine, tisanerie).

ARTICLE 8 - APRÈS-VENTE

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet : - d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Resort Thermal de Châtel-Guyon Parc thermal B.P. 51 63140 Châtel-Guyon France, ou - de l'envoi d'un courriel à l'adresse : contact@thermesdechatel-guyon.fr ou contact@spa-chatelguyon.com dans un délai de 2 semaines après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Passé ce délai aucune réclamation ne sera prise en compte. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates de votre séjour de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

ARTICLE 9 - CATALOGUE

Les présentes conditions de vente entrent en vigueur pour tout séjour réservé à compter du 1^{er} janvier 2017 et compris entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2017. Elles annulent et remplacent toutes autres conditions de vente diffusées antérieurement. L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Nous présentons une description générale et des photos à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à interroger notre service Client.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ - PRESCRIPTION

Dans le cadre d'une cure thermale non conventionnée de plus de 3 jours, un certificat de non contre-indication à la pratique des soins thermaux et des prestations prévus dans le forfait est obligatoire et non incluse dans les forfaits de soins. En cas de besoin, nous vous conseillons d'en faire la demande à votre médecin traitant avant votre départ en séjour.

ARTICLE 11 – ASSURANCE

La SAS Resort thermal de Châtel-Guyon est assurée pour sa responsabilité civile chez MMA, ASSUREXCEL, 33 Place Paulette Duhalde BP 146 61103 FLERS Cedex.

ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES

La SAS Resort thermal de Châtel-Guyon 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 du 6 janvier 1978 pour ses marques commerciales Les Thermes de Châtel-Guyon et le Spa Source d'équilibre.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur peut exercer son droit d'accès au fichier, son droit d'opposition et son droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant en adressant sa demande par courrier électronique à l'adresse contact@thermesdechatel-guyon.fr ou contact@spa-chatelguyon.com, ou par courrier postal à l'adresse Resort thermal de Châtel-Guyon - Parc thermal B.P. 51 – 63140 Châtel-Guyon.

ARTICLE 13 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments des catalogues et des sites internet de la SAS Resort thermal de Châtel-Guyon sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de la SAS Resort thermal de Châtel-Guyon.

ARTICLE 14 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La SAS Resort thermal de Châtel-Guyon se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de ventes en vigueur au jour de la commande.

Conditions particulières des ventes : cure de médecine thermique conventionnée

Les présentes conditions particulières viennent modifier ou compléter les conditions générales de ventes des Thermes de Châtel-Guyon pour toute vente de cure de médecine thermique conventionnée :

Article TH 1 • Réservation // Dans le cadre d'une cure conventionnée, le bulletin de réservation devra être accompagné du versement de 70 euros par personne à titre de dépôt de garantie encaissé, afin que la réservation soit effective. Elle deviendra définitive après confirmation écrite par Les Thermes de Châtel-Guyon. Toute réservation écrite non accompagnée du versement du dépôt de garantie, lorsque celui-ci est demandé, est réputée nulle. Le dépôt de garantie ne s'applique pas aux personnes prises en charge à 100 % et dans les situations suivantes : accidents du travail (AT), affections longue durée (ALD), bénéficiaires de la CMU (Couverture maladie universelle) ou Article 115. Dans tous ces cas, le Client doit fournir la photocopie de la prise en charge valide pour l'année en cours à titre de justificatif.

Article TH 2 • Règlement du solde // La somme de 70 euros correspondant au dépôt de garantie sera déduite de la facture totale de soins. Le ticket modérateur devra être réglé à l'arrivée lors de l'inscription à l'établissement thermal. La totalité des soins sera à régler à l'arrivée, en début de cure.

Article TH 3 • Tarification // Nos tarifs s'entendent en prix nets TTC. Chaque programme indique les prestations et les services inclus. Ils sont valables du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, sauf modifications en cours d'année du fait d'un changement du taux de T.V.A., de réglementation ou d'offre promotionnelle particulière. Les prix des forfaits agréés selon les différentes orientations thérapeutiques et prescriptions médicales sont donnés à titre indicatif et restent soumis à modifications légales ou conventionnelles notamment de la part de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Tout assuré se rendant sur le lieu de cure sans prise en charge devra avancer la totalité des frais de traitement au tarif conventionné. Les soins à la carte : 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 TH 4 • Modifications //

4-1) Modification du fait du client : Toute modification par rapport à la réservation initiale doit faire l'objet d'un message écrit, précisant les nouvelles demandes, et être suivie d'une acceptation expresse, par écrit, des Thermes de Châtel-Guyon. Une telle demande de modification ne peut pas intervenir dans un délai inférieur à 15 jours avant l'arrivée prévue. Dans le cadre des cures non conventionnées, les soins et les activités des forfaits ne peuvent être ni échangés ni remboursés.

4-2) Modifications du fait des Thermes de Châtel-Guyon : Dans le cadre des cures non conventionnées, Les Thermes de Châtel-Guyon se réservent le droit de modifier le contenu du programme ou certaines prestations prévues, si des faits imprévus ou inévitables l'exigent. Dans ce cas, Les Thermes de Châtel-Guyon feront leur possible pour fournir au client, en remplacement, des prestations de qualité équivalente.

4-3) Tout changement de planning à la demande du Client entraînera une facturation de 10 € dans le cadre des cures conventionnées.

Article TH 5 • Annulation //

5-1) Annulation du fait du client : Toute annulation devra être signalée par courrier, cachet de la Poste faisant foi à Les Thermes de Châtel-Guyon avant la date d'entrée en cure prévue ou par mail à contact@thermesdechatel-guyon.fr

Cure conventionnée : Les 70 euros de dépôt de garantie et les options versés à la réservation sont remboursables seulement en cas d'annulation expresse survenant un mois avant la date du début du séjour et quel qu'en soit le motif.

Annulation moins de 30 jours avant la date du début du séjour : quel qu'en soit le motif, le remboursement sera effectué, déduction faite d'un montant de 25 euros par personne.

Annulation à moins de 48h00 ou non-présentation : quel qu'en soit le motif, Les Thermes de Châtel-Guyon conservent la totalité du dépôt de garantie de réservation versé et les options éventuelles. Lors du séjour, en cas de retard du client, les prestations non effectuées ne font l'objet d'aucun remboursement ou report (sauf raison médicale).

Rappel : une cure doit avoir lieu sur 3 semaines consécutives à raison de 6 jours de soins du lundi au samedi et ne peut être interrompue même momentanément sauf pour raison médicale. Dans le cas contraire, le curiste sera déchu du ticket modérateur et devra régler la totalité des soins de sa cure.

5-2) Annulation du fait des Thermes de Châtel-Guyon : Lorsque pour des raisons indépendantes de la volonté des Thermes de Châtel-Guyon des événements imprévus l'exigent, les Thermes de Châtel-Guyon assurent le remboursement des sommes versées en fonction des prestations non fournies, multipliées par deux. En revanche, toute prétention à une indemnité quelconque sera exclue.

Article TH 6 • Responsabilité médicale // Si le client a des problèmes de santé, il lui appartient de consulter un médecin avant d'entreprendre une cure. Dans le cadre d'une cure conventionnée, les Thermes de Châtel-Guyon ne pourraient être tenus responsables d'une mauvaise orientation médicale, ni des actes ou omissions des médecins avant ou pendant le séjour. En aucun cas, les Thermes de Châtel-Guyon ne pourraient être tenus pour responsables du fait de circonstances de force majeure, du fait du tiers étranger à l'exécution des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client.

Article TH 7 • Réclamations // Toute réclamation doit être adressée aux Thermes de Châtel-Guyon par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle doit obligatoirement être accompagnée d'un justificatif et doit être formulée au plus tard 15 jours après le dernier jour de soins. Passé ce délai ou en absence de justificatif, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Article TH 8 • Médiateur // Pour tout litige ne concernant pas un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site www.mediateurduthermalisme.org ou par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur du thermalisme – Fédération Thermale et Climatique Française 71 ter rue Froidevaux 75014 Paris.

Article TH 9 • Autres prestations // Toutes les prestations en dehors des présentes conditions particulières de ventes qui s'appliquent aux cures thermales conventionnées sont régies par les conditions générales de ventes des Thermes de Châtel-Guyon ou conditions particulières de vente d'autres prestations.

Conditions particulières des ventes : soins de cure thermale à durée libre

Les présentes conditions particulières viennent modifier ou compléter les conditions générales de ventes des Thermes de Châtel-Guyon pour toute vente de **cure de médecine thermale à durée libre** :

Article CL 1 • Réservation //

- 1.1. « Cure libre » ou « soins thermaux à la carte »** : Si la réservation des soins d'une « cure libre », d'une « Demi-journée découverte » ou de « soins thermaux à la carte » a lieu plus de 30 jours avant l'arrivée, le bulletin de réservation devra être adressé à Les Thermes de Châtel-Guyon, accompagné d'un versement d'arrhes de 25% du montant total du séjour.
- 1.2. « Demi-journée découverte des soins thermaux »** : Pour toute réservation des soins d'une « Demi-journée découverte des soins thermaux », le bulletin de réservation devra être adressé à Les Thermes de Châtel-Guyon ou la réservation effectuée par téléphone ou mail auprès de notre service Accueil au 04 73 86 00 08. La réservation est soumise aux disponibilités de Les Thermes de Châtel-Guyon. La confirmation de la réservation est réalisée par courrier pour toute réservation à plus de 7 jours ou par téléphone à moins de 6 jours de la date des soins.

Article CL 2 • Règlement du solde // Le solde des soins devra être réglé au plus tard 30 jours avant le jour d'arrivée.

Article CL 3 • Tarification // Nos tarifs s'entendent en prix fermes et nets sauf modifications éventuelles du fait d'un changement du taux de T.V.A. Chaque programme indique les prestations et les services inclus. Ils sont valables aux périodes indiquées sur le bon de commande.

Article CL 4 • Modification //

4-1) Modification du fait du client : Toute modification par rapport à la réservation initiale doit faire l'objet d'un message écrit, précisant les nouvelles demandes, et être suivie d'une acceptation expresse, par écrit, des Thermes de Châtel-Guyon. Une telle demande de modification ne peut pas intervenir dans un délai inférieur à 30 jours avant l'arrivée prévue. Les soins et les activités des forfaits ne peuvent être ni échangés ni remboursés.

4-2) Modifications du fait des Thermes de Châtel-Guyon : Les Thermes de Châtel-Guyon se réservent le droit de modifier le contenu du programme ou certaines prestations prévues, si des faits imprévus ou inévitables l'exigent. Dans ce cas, Les Thermes de Châtel-Guyon feront leur possible pour fournir au Client, en remplacement, des prestations de qualité équivalente.

Article CL 5 • Annulation //

5-1) Annulation du fait du client : Toute annulation devra être signalée à Les Thermes de Châtel-Guyon, par courrier, et sera prise en considération à la date de réception du courrier. Ce courrier devra être adressé à Les Thermes de Châtel-Guyon avant la date d'entrée en cure prévue.

Annulation à plus de 90 jours avant la date du début du séjour : Aucune indemnité n'est retenue la totalité des arrhes sont restituées

Annulation entre le 90ème et le 30ème jour inclus avant la date du début du séjour : il sera retenu 25% du prix du séjour

Annulation entre le 31ème et le 8ème jour inclus avant la date du début du séjour : il sera retenu 50% du prix du séjour.

Annulation moins de 7 jours avant la date du début du séjour ou non présentation : il sera retenu 100% du prix du séjour.

Durée des soins écourtée : la totalité des soins et des forfaits est due.

5-2) Annulation du fait des Thermes de Châtel-Guyon : Lorsque pour des raisons indépendantes de la volonté des Thermes de Châtel-Guyon des événements imprévus l'exigent, des Thermes de Châtel-Guyon pourraient être contraints d'annuler les prestations réservées. Dans ce cas les Thermes de Châtel-Guyon assurent le remboursement des sommes versées et le paiement d'une indemnité à hauteur de 100% du séjour payé à la date d'annulation, en fonction des prestations non fournies à l'exclusion de toute autre indemnité.

Article CL 6 • Responsabilité médicale // Dans le cadre d'une cure de plus de 3 jours, un certificat de non contre-indication à la pratique des soins thermaux et des prestations prévus dans le forfait est obligatoire. En aucun cas, les Thermes de Châtel-Guyon ne pourraient être tenus pour responsables du fait de circonstances de force majeure, du fait du tiers étranger à l'exécution des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. Si le client a des problèmes de santé, il lui appartient de consulter un médecin avant d'entreprendre une cure. Les Thermes de Châtel-Guyon ne pourraient être tenus responsables d'une mauvaise orientation médicale, ni des actes ou omissions des médecins avant ou pendant le séjour.

Article CL 7 – Catalogue

Toutes les mentions relatives au prix, prestations, formalités administratives ou sanitaires, figurant dans nos brochures ou sur notre site, ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne peuvent constituer un engagement définitif de notre part. En cas de besoin, nous vous conseillons d'en faire la demande à votre médecin traitant avant votre départ en séjour.

Article TH 8 • Réclamations // Toute réclamation doit être adressée aux Thermes de Châtel-Guyon par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle doit obligatoirement être accompagnée d'un justificatif et doit être formulée au plus tard 15 jours après le dernier jour de soins. Passé ce délai ou en l'absence de justificatif, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Article TH 9 • Médiateur // Pour tout litige ne concernant pas un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site www.mediateurduthermalisme.org ou par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur du thermalisme – Fédération Thermale et Climatique Française 71 ter rue Froidevaux 75014 Paris.

Conditions particulières des ventes : soins à la carte, forfaits de soins et séjours bien-être, activités santé, abonnements sports, activités aquatiques et espace détente

Les présentes conditions particulières viennent modifier ou compléter les conditions générales de ventes des Thermes de Châtel-Guyon et du Spa Source d'équilibre pour toute vente sur place de soins à la carte, de forfaits de soins, de séjours ou d'abonnements sports et activités aquatiques et espace détente. Elles visent également à définir les modalités de vente à distance entre Le Spa Source d'équilibre et le Client de la commande, au paiement et à la livraison.

La passation d'une commande sur le Site www.spa-chatelguyon.com édité par la société **Resort Thermal de Châtel-Guyon** implique sans réserve l'acceptation des dispositions des présentes conditions. Le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le Site.

Article SPS 1 • Réservation // Pour toute réservation (de soins à la carte, de forfaits de soins, de séjours ou d'abonnements sports et activités aquatiques et espace détente), une demande de réservation devra être adressée par courrier ou par mail, ou formulée sur place ou par téléphone, auprès du Spa Source d'équilibre. La réservation est soumise aux disponibilités du Spa Source d'équilibre.

Article SPS 2 • Règlement de la prestation // La prestation sera à régler à l'arrivée du client avant le début des soins, de l'activité.

Article SPS 3 • Tarification // Nos tarifs s'entendent en prix fermes et nets sauf modifications éventuelles du fait d'un changement du taux de T.V.A. Chaque programme indique les prestations et les services inclus. Ils sont valables aux périodes indiquées sur le bon de commande.

Article SPS 4 • Modification //

4-1) Modification du fait du client : Toute modification par rapport à la réservation initiale doit faire l'objet d'un message écrit, précisant les nouvelles demandes, et être suivie d'une acceptation expresse, par écrit, du Spa Source d'équilibre. Une telle demande de modification ne peut pas intervenir dans un délai inférieur à 30 jours avant l'arrivée prévue. Les soins et les activités des forfaits ne peuvent être ni échangés ni remboursés.

4-2) Modifications du fait du Spa Source d'équilibre : Le Spa Source d'équilibre se réserve le droit de modifier le contenu du programme ou certaines prestations prévues, si des faits imprévus ou inévitables l'exigent. Dans ce cas, Le Spa Source d'équilibre fera son possible pour fournir au Client, en remplacement, des prestations de qualité équivalente.

Article SPS 5 • Annulation //

5-1) Annulation du fait du client : Toute annulation devra être signalée au Spa Source d'équilibre, par courrier ou mail, et sera prise en considération à la date de réception du courrier ou du mail. Cette demande devra être adressée au Spa Source d'équilibre avant la date d'entrée en soins prévue. Durée des soins écourtée : la totalité des soins et des forfaits est due.

5-2) Annulation du fait du Spa Source d'équilibre : Lorsque pour des raisons indépendantes de la volonté du Spa Source d'équilibre des événements imprévus l'exigent, le Spa Source d'équilibre pourrait être contraint d'annuler les prestations réservées. Dans ce cas le Spa Source d'équilibre assure le remboursement des sommes qui pourraient avoir été préalablement versées et le paiement d'une indemnité à hauteur de 100% de la prestation payée à la date d'annulation, en fonction des prestations non fournies à l'exclusion de toute autre indemnité.

Article SPS 6 • Responsabilité médicale // Dans le cadre des soins et des activités sportives et aquatiques, un certificat de non contre-indication aux soins et prestations prévus dans le forfait est obligatoire. En aucun cas, le Spa Source d'équilibre ne pourrait être tenu pour responsables du fait de circonstances de force majeure, du fait du tiers étranger à l'exécution des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. Si le client a des problèmes de santé, il lui appartient de consulter un médecin avant d'entreprendre les soins ou les activités proposées au sein du Spa. Le Spa Source d'équilibre ne pourrait être tenu responsable d'une mauvaise orientation médicale, ni des actes ou omissions des médecins avant ou pendant le séjour.

Toutes les mentions relatives au prix, prestations, formalités administratives ou sanitaires, figurant dans nos brochures, ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne peuvent constituer un engagement définitif de notre part.

Article SPS 7 : Conformité et disponibilité des produits

7.1.) Conformité : Les produits proposés à la vente sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. En cas d'erreur ou d'omission dans cette présentation, la responsabilité du Spa Source d'équilibre ne pourrait être engagée. Les photographies et les textes illustrant les produits n'ont qu'une valeur indicative et n'entrent pas dans le champ contractuel.

7.2.) Disponibilités au Spa : Les produits proposés à la vente par le Spa Source d'équilibre sont ceux figurant sur le site au jour de la consultation du site par le Client.

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

7.3.) Disponibilités des produits en ligne sur le site internet : En cas d'erreur sur la disponibilité d'un produit présenté en ligne sur le site du Spa Source d'équilibre et après une commande, le Spa Source d'équilibre en informe le Client par e-mail dans les meilleurs délais. Le Client aura la possibilité de se faire remplacer le produit par un autre d'une qualité et d'un prix équivalent, ou d'annuler la commande.

Article SPS 8 : Prix en ligne

Les prix affichés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises, incluant la TVA, hors participation aux frais de port et aux frais de traitement de la commande. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourraient être répercutés sur le prix des articles sans que l'Internaute en soit préalablement informé.

Article SPS 9 : Paiement en ligne (sécurisation du paiement)

Le règlement de la commande se fait par carte bancaire ou par chèque. S'agissant du paiement par carte bancaire en ligne, seules sont acceptées les cartes présentant le sigle « CB », les cartes portant la marque « VISA », « EUROCARD » ou « MASTERCARD » acceptées en France, ou encore les cartes émises dans le cadre de réseaux internationaux, homologuées par le Groupe d'Intérêts Économiques (GIE) Cartes Bancaires. La validation de la commande au moyen du numéro de la carte bancaire et de la date d'expiration vaut mandat de payer le prix de la dite commande.

Le montant de la commande n'est débité qu'au moment de l'expédition des produits. S'agissant du règlement par chèque, celui-ci doit être émis en euros par une banque domiciliée en France. L'encaissement du chèque est réalisé à la réception de ce dernier.

Le Client devra le libeller à l'ordre du Spa Source d'équilibre et l'envoyer à l'adresse suivante : 7 bis rue d'Angleterre – 63140 Châtel-Guyon

En cas de règlement par chèque bancaire, la commande ne sera traitée qu'à réception de celui-ci.

Le Spa Source d'équilibre utilise le service de sécurisation VADS (3D SECURE).

Les données confidentielles relatives au moyen de paiement ne sont pas accessibles par le Spa Source d'équilibre, mais gérées directement par le service de sécurisation.

Conformément à la législation en vigueur au 1er janvier 2013 de l'article L.441-6 du code de commerce, sera exigible une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Article SPS 10 : Commande en ligne

Toute commande vaut acceptation expresse et irrévocable, par le Client, des prix et des descriptions des produits disponibles à la vente, ainsi que des présentes conditions.

Après validation de la commande, le Spa Source d'équilibre adresse au Client un e-mail de confirmation au courriel indiqué au cours de la commande.

Article SPS 11 : Livraison

Les produits commandés sont envoyés à l'adresse de livraison indiquée par le client lors du passage de la commande.

La participation aux frais de préparation logistique et d'expédition s'entend TTC. Toutes les livraisons sont annoncées par courrier électronique.

Le délai de livraison maximal est de 4 jours ouvrables à compter de la commande du produit sur le Site; cependant ce délai pourra être porté à 8 jours à compter de la date de commande sur le site web, durant les périodes de fermeture technique du site.

En cas de retard dans la livraison de plus de sept jours, si celui-ci n'est pas dû à un cas de force majeure, le Client a la possibilité d'annuler sa commande.

Il s'en suivra le remboursement de la commande dans les 15 jours.

Article SPS 12 : Disponibilités des produits en ligne

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le Spa Source d'équilibre en informe le Client par l'envoi d'un e-mail au courriel indiqué lors de la commande.

Le Client dispose alors de la faculté soit d'être livré d'un produit de qualité et de prix équivalent, dans la limite des stocks disponibles, soit d'être remboursé du prix de la commande dans les trente jours suivant le paiement de la commande.

Les frais de livraison du nouveau produit sont supportés par le Spa Source d'équilibre.

Article SPS 13 : Droit de rétractation

Pour tout achat en ligne, le client dispose d'un délai de sept jours francs, à compter de la réception des produits ou à compter de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Si le délai de sept jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Spa Source d'équilibre rembourse le Client de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Article SPS 14 : Retour

A compter de la date de réception de sa commande, le Client dispose d'un délai de dix jours pour retourner un produit. Passé ce délai, les produits livrés seront réputés conformes et acceptés par le Client, et le Spa Source d'équilibre se réserve le droit de refuser l'échange, l'avoir ou le remboursement.

L'article retourné doit être dans son emballage d'origine et accompagné du bordereau de retour rempli.

Article SPS 15 : Garanties et responsabilité

Le Spa Source d'équilibre répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance du produit. Elle répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation (lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.)

En cas de livraison d'un produit non-conforme ou en cas de livraison d'un produit révélant un vice caché, le Spa Source d'équilibre s'engage soit à rembourser le client du prix du produit, soit à échanger le produit pour un autre identique en fonction des stocks disponibles, soit à lui échanger pour un produit de qualité et de prix équivalent en fonction des stocks disponibles.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétraction défini à l'article 14 des présentes.

La responsabilité du Spa Source d'équilibre ne pourra pas être retenue en cas de manquement aux obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence.

Article TH 16 • Réclamations // Toute réclamation doit être adressée au Spa Source d'équilibre par lettre recommandée avec accusé de réception à Le Spa Source d'équilibre – Resort thermal de Châtel-Guyon – Parc thermal B.P. 51 63140 Châtel-Guyon. Elle doit obligatoirement être accompagnée d'un justificatif et doit être formulée au plus tard 15 jours après le dernier jour de soins. Passé ce délai ou en absence de justificatif, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.