



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur à compter du 24/11/2021

### MENTIONS LÉGALES

### MENTIONS LÉGALES

1. DÉFINITIONS URL : <https://centrethermal.laroche-posay.fr/>
2. CONDITIONS DE RÉSERVATION ET D'ACHAT Edité par la société Centre Thermal La Roche-Posay, S.A.S au capital de 27 229 805 euros, dont le siège social est Rue du Docteur Benjamin Bord, 86270 La Roche-Posay, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Poitiers sous le numéro 533 334 660.
3. MODALITÉS DE RÉSERVATION, DE VALIDATION ET DE RÉCEPTION DE LA COMMANDE N° de TVA intracommunautaire : FR50533334660  
Service client : 05 49 19 49 49
4. MODIFICATION ET ANNULATION DE LA COMMANDE Contact - Courrier électronique : [accueilcure.trp@loreal.com](mailto:accueilcure.trp@loreal.com) OU [accueilspa.trp@loreal.com](mailto:accueilspa.trp@loreal.com) - Numéro de téléphone : 05 49 19 49 49 ou 05 49 19 48 00  
Directeur de la Publication : Julien PRINCE
5. PRESTATIONS – PRIX – PAIEMENT Hébergement par la société : CASTELIS, SAS au capital de 1 000 000 Euros - RCS 429 463 987 CRETEIL - Tél : +33 (0)1 43 90 19 80 Siège social : 9 rue Maurice Grandcoing , ROND POINT EUROPEEN - 94200 IVRY SUR SEINE N° SIRET : 42946398700033 - Code APE : 6201Z - TVA intracommunautaire : FR 46 429 463 987
6. DROIT DE RÉTRACTATION
7. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS
8. HYGIÈNE – RÉGLEMENT INTERIEUR – ACCÈS AU SPA
9. MÉDIATION
10. STIPULATIONS DIVERSES Nous Vous souhaitons la bienvenue sur le site <https://centrethermal.laroche-posay.fr/> (le « Site »).

Nous Vous invitons à lire attentivement les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») ainsi que les [Conditions d'Utilisation du Site](#) et la [Politique des Données à caractère personnel](#) qui régissent Votre navigation sur le Site ainsi que nos relations si Vous Commandez des Prestations liées à la réservation et à la vente d'une cure thermale, ou d'un soin SPA, ou d'une carte cadeau, proposées par le Centre Thermal La Roche Posay.

Toute Réservation ou Commande effectuée sur le Site suppose la consultation et l'acceptation expresse des CGV en cochant la case prévue à cet effet lors du processus de Commande ou de réservation.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution ou de commercialisation.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables, il est rappelé que la validation du bon de Commande telle que précisée dans les présentes CGV, constitue un contrat électronique entre les Parties qui vaut preuve entre les Parties de l'intégralité de la Commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite Commande.

## 1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes CGV, il est convenu que « Vous » ou l'« Acheteur » désigne la personne naviguant sur le Site et/ou commandant des Prestations sur le Site ; « Nous » ou le « Vendeur » désigne la société identifiée dans les mentions légales ci-dessus ; l'« Acheteur » et le Vendeur seront collectivement dénommés les « Parties » et individuellement dénommés la « Partie ».

Au sens des présentes, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

« **Cure** » ou « **Cure thermale** » : traitement médical proposé par le Vendeur, fondé sur un ensemble de soins utilisant les eaux minérales naturelles des sources thermales de La Roche-Posay à l'exclusion de toute autre prestation (hôtel, restauration, transport) ; on distingue les Cures « conventionnées », prescrites par un médecin (généraliste ou spécialiste) et pouvant donc être prise en charge en partie par le régime obligatoire des caisses de remboursements, des Cures « libres » suivies par le client de sa propre initiative et donc non prises en charge par les caisses de remboursements obligatoires. Sauf lorsqu'il sera expressément fait référence à une Cure « libre » ou « conventionnée », les termes « Cure » ou « Cure thermale » au sens des présentes s'entendra à la fois des Cures libres et conventionnées

« **Abonnements** » : désigne les services proposés par le Vendeur à l'Acheteur de façon récurrente sur une période et à des horaires déterminés, donnant lieu à l'émission d'une carte d'accès personnelle

« **Bénéficiaire** » : désigne l'Acheteur ou un tiers comme étant le bénéficiaire des Prestations selon que l'Acheteur utilise les Prestations à titre personnel ou qu'il l'offre à un tiers par l'intermédiaire d'une Carte-cadeau

« **Carte cadeau** » : désigne la carte qui pourra être utilisée par le Bénéficiaire pour bénéficier des Prestations commandées par l'Acheteur

« **Carré des sources** » : désigne l'espace aquatique au sein du Spa composé d'un bassin, hammam, sauna, jacuzzi et d'une salle de fitness

« **Client** » : désigne la personne physique majeure ou mineure qui suit une Cure proposée par le Vendeur ;

« **Commande** » : désigne le contrat de vente conclu entre le Vendeur et l'Acheteur. Toute Commande s'effectue avec obligation d'achat. L'objet des Commandes peut être constitué d'une ou plusieurs Prestations et/ou d'un ou plusieurs Abonnements

« **Confirmation de Commande** » : désigne l'email envoyé à l'Acheteur une fois le paiement de l'acompte ou le paiement de la totalité des Prestations effectué

« **Confirmation de Réservation** » : désigne l'email envoyé au Bénéficiaire une fois la Réservation effectuée, et indiquant le(s) jour(s) et horaires de réalisation des Prestations

« **Date Limite d'Utilisation** » : désigne la date figurant sur la Confirmation de Commande ou sur la Carte Cadeau et indiquant au Bénéficiaire la date limite jusqu'à laquelle il peut bénéficier des Prestations

« **Réservation** » : désigne le ou le(s) jour(s) et horaires auxquels l'Acheteur ou le Bénéficiaire et le Vendeur ont convenu de la réalisation des Prestations

« **Soins** » : désigne les prestations de soins, à la carte ou groupés dans un programme, proposées par le Vendeur et réalisés au sein du Spa

« **Spa** » : désigne l'ensemble du complexe du Spa Source LA ROCHE POSAY, incluant le Carré des sources et les espaces où sont réalisés les Soins

« **Prestations** » : désigne les prestations de service proposés par le Centre Thermal La Roche Posay et liés à la réservation et la vente d'une cure thermale, ou d'un soin SPA ou à l'achat d'une carte cadeau



Les Prestations que Nous proposons sur le Site sont réservées aux personnes (i) majeures (ou mineures titulaires d'une autorisation de leur représentant légal leur permettant d'effectuer une réservation et/ou une Commande sur le Site) et (ii) disposant de la pleine capacité juridique pour passer des Commandes et effectuer des réservations sur le Site. Nous nous réservons le droit à tout moment de Vous demander un justificatif d'identité attestant de votre âge et/ou de l'autorisation du représentant légal précitée. Nous nous réservons le droit de ne pas répondre à une Commande ou une réservation et/ou d'exclure de notre base de données clients/prospects, un Acheteur qui n'aurait pas répondu à la demande ci-dessus ou qui ne remplit pas les exigences prévues à la présente clause.

Il est précisé que les Prestations sont destinées à l'utilisation personnelle de l'Acheteur ou du Bénéficiaire.

### 3. MODALITÉS DE RÉSERVATION, DE VALIDATION ET DE RÉCEPTION DE LA COMMANDE

#### SUR LE SITE

Pour effectuer une Réservation et saisir une Commande en ligne, l'Acheteur doit dans un premier temps se connecter au Site.

L'Acheteur a ensuite la possibilité de prendre connaissance des différents Prestations proposés à la vente au jour de la consultation du Site et de choisir ses Prestations en (i) naviguant dans les différentes catégories de Prestations ou (ii) en saisissant directement le nom de la prestation dans le moteur de recherche ou (iii) en cliquant sur une des pages dans le plan du Site présent en bas de chaque page, et en accédant ainsi à toute la gamme des Prestations.

Au cours de la navigation sur le Site, l'Acheteur souhaitant effectuer une réservation doit compléter le formulaire de réservation sur le Site. Dès cette opération effectuée, l'Acheteur voit s'afficher le nombre de Prestations se trouvant dans son panier.

Nous attirons l'attention de l'Acheteur sur le fait que le contenu du panier peut être soumis à un délai d'expiration.

Une fois la sélection des Prestations terminée, l'Acheteur peut les Commander en validant la Commande via le bouton prévu à cet effet. L'Acheteur doit se connecter à son compte personnel pour finaliser sa Commande.

Dès lors, une nouvelle page s'ouvre invitant l'Acheteur à :

- renseigner son identifiant (adresse de courrier électronique) et son mot de passe si l'Acheteur est déjà inscrit sur le Site,
- remplir avec exactitude un formulaire de collecte de données à caractère personnel en renseignant les champs obligatoires nécessaires à cet effet

L'Acheteur s'engage à compléter de bonne foi le formulaire mis à sa disposition. L'Acheteur reconnaît que les données qu'il communique au Vendeur et qui sont stockées dans les systèmes d'information du Vendeur et/ou ses sous-traitants sont exactes et valent preuve de son identité. Il est rappelé que ces données à caractère personnel sont régies par la [Politique de Données à caractère personnel accessible](#).

Après connexion à son compte client, et validation définitive de son panier, l'Acheteur est invité à cliquer sur le bouton permettant d'accéder au paiement de sa Commande selon les modalités prévues à l'article « PAIEMENTS » des présentes.

En cliquant sur le bouton donnant accès au paiement de la Commande, l'Acheteur doit obligatoirement, dans un premier temps, prendre connaissance des présentes CGV, puis dans un second temps, confirmer son accord sur l'ensemble des CGV en mettant en œuvre une action de confirmation d'acceptation requise sur le Site (par exemple en cochant une case).

Dès lors que l'Acheteur confirme son acceptation des CGV, une page Internet consacrée au paiement de la Commande s'ouvre. Toute Commande est une Commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation d'une Commande implique un règlement de l'Acheteur.

L'Acheteur doit alors procéder au paiement de sa Commande dans les conditions décrites aux présentes CGV.

Il est précisé qu'en choisissant un règlement par carte bancaire, tel que prévu à l'article « PRESTATIONS – PRIX – PAIEMENT » ci-après, l'Acheteur sera alors basculé automatiquement sur le serveur monétique du prestataire de paiement. Le serveur du prestataire de paiement fait l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement, et qu'à aucun moment les données bancaires de l'Acheteur ne transiteront sur le système informatique du Vendeur. Sa responsabilité est donc dérogée.

Les registres informatisés ou toutes autres données enregistrées par le Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Vendeur et l'Acheteur.

Une fois la Commande confirmée et son paiement validé selon les modalités prévues ci-dessous, un récapitulatif imprimable et enregistrable de la Commande de l'Acheteur s'affiche et mentionne notamment les références de la Commande.

Un courrier électronique de confirmation de Commande est envoyé dans les meilleurs délais par le Vendeur à l'adresse de courrier électronique fourni par l'Acheteur et comporte notamment les informations suivantes :

- L'identité du Vendeur ainsi que ses coordonnées,
- La référence de la Commande enregistrée au moment de la passation de la Commande,
- Le récapitulatif de la Commande et les caractéristiques essentielles des Prestations,
- Les délais, frais et éventuelles restrictions de livraison,
- Le montant total de la Commande, toutes taxes comprises,
- Les droits et garanties légales dont dispose l'Acheteur,
- La confirmation du paiement,
- Les présentes Conditions Générales de Vente,
- Le formulaire de rétractation.

Il est prévu de convention expresse entre le Vendeur et l'Acheteur que les courriers électroniques font foi entre les Parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site, notamment quant à la nature et à la date de la Commande.

L'Acheteur peut accéder, le cas échéant conformément aux règles du droit commun, au contrat électronique conclu entre l'Acheteur et le Vendeur. Il s'adresse pour ce faire au Service Client Cure [accueilcure.trp@loreal.com](mailto:accueilcure.trp@loreal.com) Ou service client Spa : [accueilspa.trp@loreal.com](mailto:accueilspa.trp@loreal.com) auquel il fournira toutes les informations nécessaires pour ce faire, notamment le numéro de Commande et ses coordonnées.

Dans tous les cas, le Vendeur se réserve le droit de refuser toute Commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, en cas de soupçons de fraude. De même, toute Commande ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable à l'Acheteur entraînera l'annulation de la Prestation au frais de l'Acheteur, sans préjudice de toute action civile ou pénale à son encontre.

#### PAR TÉLÉPHONE

Pour les cures, les réservations par téléphone au 05 49 19 49 49 seront prises en compte par le Vendeur du lundi au vendredi de 9h à 17h30.

Pour le Spa, les réservations par téléphone au 05 49 19 48 00 seront prises en compte du lundi au samedi de 10h à 18h. L'Acheteur procède au paiement par téléphone de la totalité des Prestations pour une Carte-cadeau ou un soin selon les modalités décrites ci-dessous. L'Acheteur procède au paiement par téléphone d'un acompte de 50% de la totalité des Prestations ou de la totalité du montant d'une carte cadeau selon les modalités décrites ci-dessous.

Quelle que soit la modalité de Commande, les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par l'envoi d'un courrier électronique selon les modalités décrites ci-dessus. La Confirmation de Commande précisera le nom de la ou des Prestation(s), le numéro de la Commande, la date de validité de la Commande. En imprimant et/ou en conservant ce courrier électronique, vous disposerez d'un moyen de preuve attestant de votre Commande.



L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des modalités de réservation, de l'ensemble des caractéristiques de la Cure envisagée et avoir, le cas échéant, sollicité et obtenu les informations nécessaires et/ou complémentaire pour passer sa réservation en parfaite connaissance de cause. L'Acheteur est responsable de son choix et de son adéquation avec ses besoins.

Au moment de la réservation, L'Acheteur s'engage à fournir des informations exactes et sincères concernant l'ensemble des questions qui lui sont posées et, le cas échéant, les justificatifs appropriés.

Quel que soit le mode de réservation choisi par L'Acheteur, le Vendeur notifiera à l'Acheteur, sous réserve de disponibilité, son acceptation de sa demande de réservation, dans un délai maximum de 15 jours calendaires suivant cette demande.

Cette confirmation sera effectuée par l'envoi d'un courrier électronique et/ou d'un courrier postal, confirmant la réservation et faisant un récapitulatif détaillé de la Cure et des Prestations annexes réservées.

Le Vendeur attire l'attention de l'Acheteur sur la nécessité de lui communiquer une adresse de courrier électronique principale et/ou une adresse postale qui soient valides et le restent jusqu'au terme de la Cure.

Toute communication réalisée par le Vendeur sur cette adresse est en effet réputée avoir été réceptionnée et lue par l'Acheteur, lequel s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus à cette adresse et, le cas échéant, à y répondre dans les plus brefs délais.

La Cure réservée, sous forme libre ou conventionnée, est intransmissible et incessible. Elle ne peut faire l'objet ni d'une cession ni d'une transmission à quiconque.

## B. MODALITÉS DE RÉSERVATION SPECIFIQUES A UN SOIN OU UNE CARTE-CADEAU

Le Vendeur propose à la vente des Soins, à la carte ou groupés dans un programme, réalisés au sein du Spa.

Pour découvrir les tarifs et le détail des offres de Soins proposés par le Vendeur cliquez ici. Lors de la réalisation du Soin, le Bénéficiaire pourra également profiter d'un accès au Carré des Sources à la demi-journée ou à la journée en fonction du programme de Soins.

Le Vendeur propose à la vente plusieurs offres d'Abonnements, aux services disponibles au sein du Spa.

Pour découvrir les tarifs et le détail des offres d'Abonnements proposés par le Vendeur cliquez ici.

Toute modification éventuelle des Abonnements commercialisés par le Vendeur sera portée à la connaissance de l'abonné(e) (fermeture pendant travaux, cas de force majeure etc).

L'Acheteur peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, directement sur le Site ou par téléphone, des caractéristiques essentielles de la ou des Prestations qu'il désire Commander. Dans le cas où l'Acheteur souhaiterait obtenir une information complémentaire ou un conseil sur les Prestations, il est invité à contacter le Spa aux coordonnées précisées ci-après.

Dès lors que l'Acheteur dispose de sa Confirmation de Commande ou le Bénéficiaire de sa Carte cadeau, celui-ci peut réserver le ou les jour(s) et horaires de réalisation des Prestations. La Réservation des Prestations est obligatoire.

La Date Limite D'Utilisation des Prestations étant longue, le contenu des Prestations peut être redéfini et ne pas correspondre exactement à celui détaillé dans la Confirmation de Commande ou la Carte-cadeau, sans que la responsabilité du Vendeur ne puisse être engagée à ce titre.

La Réservation de la Prestation s'effectue par téléphone au 05 49 19 48 00 du lundi au dimanche de 9h30 à 18h30 ou par email à l'adresse suivante : [accueilspa.trp@loreal.com](mailto:accueilspa.trp@loreal.com)

La Réservation est confirmée par l'envoi d'une Confirmation de Réservation par courrier électronique sous 48 heures. Ce courrier électronique devra être conservé afin d'attester de sa Réservation

Les adolescents (12-18 ans) peuvent accéder au Spa sur Réservation d'un Soin ado et accompagné obligatoirement d'un parent. Ils ne bénéficient pas de l'entrée seule au Carré des Sources.

Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis au Spa.

Les animaux ne sont pas acceptés dans le Spa.

Le Vendeur permet à l'Acheteur d'offrir la/les Prestation(s) à un tiers Bénéficiaire par l'intermédiaire d'une Carte-cadeau. La Carte cadeau précisera le nom des Prestations, le numéro de la Commande, la Date Limite d'Utilisation.

Les Cartes cadeaux sont valables pour la/les Prestation(s) choisie(s) par l'Acheteur lors de sa Commande.

Le Vendeur se réserve le droit de ne pas délivrer la/les Prestations à toute personne qui aurait acquis sa Carte-cadeau en dehors du réseau classique de distribution et notamment directement auprès d'un particulier.

## C. RÉCEPTION ET LIVRAISON DE LA CARTE-CADEAU

### PAR VOIE POSTALE

La Carte-cadeau est livrée à l'adresse postale indiquée par l'Acheteur lors de la Commande. Une fois la Commande préparée elle est expédiée à l'adresse postale renseignée par l'Acheteur à l'occasion de sa Commande. La Carte-cadeau est livrée (les services postaux ou par un prestataire spécialisé (selon le cas et/ou les options de livraison sélectionnées) (ci-après le « Transporteur »). En cas d'absence de l'Acheteur, le Transporteur laisse un avis de passage dans la boîte aux lettres de l'Acheteur. L'Acheteur doit alors reprendre contact avec le Transporteur afin de convenir d'une nouvelle date de livraison. Il est néanmoins précisé que si l'Acheteur ne reprend pas contact avec le Transporteur, ce dernier réalise deux nouveaux essais de livraison dont la date et l'heure seront déterminées discrétionnairement par le Transporteur. En tout état de cause, la Commande de la Carte-cadeau est exécutée dans un délai maximum de trente (30) jours à compter du jour suivant celui où l'Acheteur a validé sa Commande de la Carte-cadeau, sous réserve du paiement complet du prix et du respect des conditions d'achat définies à l'article « Conditions d'Achat » des présentes CGV.

Faute de livraison à l'expiration de ce délai, l'Acheteur a la possibilité d'annuler sa Commande de la Carte-cadeau. En cas de retard de livraison (dépassement du délai de livraison indiqué ou, à défaut, du délai maximal de livraison de trente (30) jours après validation de la Commande de la Carte-Cadeau), l'Acheteur doit, dans les meilleurs délais, signaler ce retard au Vendeur par courrier électronique en cliquant ici ([Lien vers adresse électronique/formulaire du Service Client à insérer](#)) et ce, afin que le Vendeur puisse faire effectuer une enquête auprès du Transporteur. Si au cours de cette enquête, la Commande est retrouvée, elle est immédiatement réacheminée au lieu de livraison désigné dans la Commande de la Carte-cadeau. En revanche, si à l'issue de cette enquête la perte de la Commande est confirmée, le Vendeur effectue, à ses frais, une réexpédition de la Carte-cadeau à l'Acheteur ou en cas d'indisponibilité définitive, effectue un remboursement de la totalité des sommes versées par l'Acheteur (frais de livraison inclus), selon le mode de paiement utilisé.

En tout état de cause, en cas de retard de livraison de plus de (10) jours ouvrés à compter du courrier électronique de l'Acheteur signalant le retard, non dû à un cas de force majeure, l'Acheteur a la possibilité d'annuler sa Commande de la Carte-cadeau auprès du Service Client [accueilspa.trp@loreal.com](mailto:accueilspa.trp@loreal.com).

Si l'Acheteur exerce ce droit de dénonciation, le prix de la Commande ne sera pas encaissé par le Vendeur.

Dans l'hypothèse où le paiement de la Commande de la Carte-cadeau aurait déjà été encaissé, le Vendeur effectue un remboursement de la totalité des sommes versées par l'Acheteur (frais de livraison inclus), selon le mode de paiement utilisé dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de la dénonciation, et ce, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

Toute anomalie/réserve identifiée au moment de la livraison (notamment livraison en retard, produit manquant ou endommagé) doit être signalée de façon complète et précise par l'Acheteur sur le récépissé remis par le Transporteur au moment de la mise à disposition des Prestations et/ou confirmé par lettre recommandée au Transporteur dans les dix (10) jours qui suivent la réception de la Commande de la Carte-cadeau par voie postale.

Toute réserve de ce type doit être notifiée en parallèle et dans les meilleurs délais au Service Client du Vendeur [accueilspa.trp@loreal.com](mailto:accueilspa.trp@loreal.com). Une copie de la réclamation adressée au Transporteur devra être jointe. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit lorsque le défaut/retard dans la livraison de la Carte-cadeau est imputable à l'Acheteur, c'est-à-dire soit en cas d'erreur de saisie, de la part de l'Acheteur, lors de la passation de la Commande, soit en cas d'absence du destinataire lors de la livraison de la Carte-cadeau. La responsabilité du Vendeur ne pourra par ailleurs être engagée du fait du Transporteur.

### PAR VOIE ELECTRONIQUE (E-CARTE CADEAU)

L'Acheteur peut demander à ce que la Carte-cadeau soit envoyée par courrier électronique sous forme de E-carte cadeau à l'adresse email indiquée dans sa Commande. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit en cas de défaillance dans l'envoi de la E-carte cadeau dès lors que cette défaillance est imputable à l'Acheteur, c'est-à-dire notamment en cas d'erreur de saisie dans l'adresse email du destinataire de la part de l'Acheteur lors de la passation de la Commande de la Carte-cadeau.



## A. CURES

Hors cadre d'une rétractation effectuée conformément à l'article « DROIT DE RETRACTION » des présentes, les demandes de modifications de tout ou partie de la Cure doivent nécessairement être transmises par écrit (courrier électronique, courrier postal recommandé, fax, etc.) au Vendeur, à l'adresse suivantes : Thermes du Connétable, Rue du Docteur Benjamin Bord, 86270 La Roche-Posay et sont soumises à l'accord exprès et préalable du Vendeur, laquelle pourra, suivant la nature et la portée des modifications, exiger le paiement d'un complément de prix. Aucune demande de modification ne sera cependant acceptée dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés avant le commencement de la Cure.

En cas d'arrivée tardive ou de départ prématuré du Client dans le cadre d'une Cure libre, le montant de la Cure restera intégralement dû.

Les demandes d'annulation doivent nécessairement être transmises par écrit au Vendeur.

Dans le cas où le Vendeur devrait annuler la Cure, pour quelque motif que ce soit, et sans avoir à en justifier auprès du Client, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité. Lorsque l'annulation portera sur un ou plusieurs soins spécifiques au sein de la Cure, le Vendeur proposera au Client, dans les cas où l'annulation n'est pas justifiée par l'état de santé du Client, une nouvelle planification de ces soins pendant la durée de la Cure.

Tout remboursement réalisé par le Vendeur, quel qu'en soit le motif, s'effectuera par virement, après communication par l'Acheteur de son RIB.

## B. SOINS – CARTE-CADEAU

Toute demande d'annulation/modification d'une Réservation devra être effectuée au plus tard 72 heures avant le début de la Prestation réservée.

Sauf contre-indication dûment justifiée par un certificat médical, toute annulation/modification passée ce délai de 72h entraînera la perception d'une indemnité égale à 50% du prix de la Prestation.

S'agissant des Cartes-cadeaux, aucune annulation/modification de la Réservation ne sera admise passé ce délai de 72h. En cas de non-présentation du Bénéficiaire au rendez-vous fixé dans la Réservation, la Carte-cadeau sera considérée comme définitivement perdue et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, ni avoir. Si le Bénéficiaire sollicite plus de deux annulations/modifications de Réservation (anticipées de plus de 72h), le Vendeur sera en droit de facturer un forfait administratif de 40€.

Les Prestations peuvent être réalisées jusqu'à la Date Limite d'Utilisation indiquée dans la Confirmation de Commande ou sur la Carte-cadeau. En cas de non-réalisation des Prestations avant cette date, le Bénéficiaire ne pourra plus bénéficier des Prestations et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Dans le cas où le Vendeur devrait annuler la Réservation, notamment en cas de rupture de disponibilité, l'Acheteur sera remboursé de l'intégralité des sommes versées lors de la Commande

## 5. PRESTATIONS – PRIX – PAIEMENT

### A. PRESTATIONS

Les Prestations proposés à la vente sur le Site sont ceux qui figurent sur le Site, au jour de la consultation du Site par l'Acheteur.

L'Acheteur est informé que les photographies et les textes illustrant les Prestations sont susceptibles d'évoluer.

### B. PRIX

Les tarifs communiqués par le Vendeur s'entendent toutes charges comprises.

Les prix sont indiqués en euros (€) et sont valables en France métropolitaine, Corse et Monaco. Ils tiennent compte d'éventuelles réductions ainsi que de la TVA, applicables au jour de la Commande. Tout changement du taux applicable de TVA sera répercuté sur le prix des Prestations.

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.

Il est précisé que les éventuelles promotions accordées sous forme de bons de réduction ne sont valables que pour une seule Commande par foyer et sur une période de validité donnée et ne sont pas cumulables avec d'autres offres de réductions.

Le Vendeur se réserve le droit, de modifier ses prix à tout moment mais les Prestations sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande.

### C. MODES DE PAIEMENT

Le montant dû par l'Acheteur est le montant indiqué sur la Confirmation de Commande telle qu'affiché sur la page internet dédié à cet effet et transmis ensuite par courrier électronique par le Vendeur à l'Acheteur.

L'Acheteur a le choix lors de la validation de sa Commande telle que précisée ci-avant, entre différents modes de paiement.

Le paiement peut s'effectuer :

- au moment de la Commande, par internet, par carte bancaire (Visa, Amex, Mastercard) ou par compte Paypal ;
- par téléphone, de 9h à 19h, du lundi au vendredi, au coût d'un appel local en réglant alors par carte bancaire (Visa, Amex, Mastercard) ;
- en espèces à l'accueil du Spa, pour le paiement du solde des Prestations liées à un Soin ou pour l'achat comptant d'une Carte-cadeau, dans la limite de 1.000 euros.
- Par chèque et chèques vacances pour le paiement des Prestations liées à un Soin ou pour l'achat d'une carte-cadeau en se présentant à l'accueil du Spa, ou en envoyant les chèques par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale suivante :  
SPA SOURCE LA ROCHE-POSAY  
58, avenue des Fontaines  
Parc Thermal  
86270 La Roche-Posay

La Réservation ne pourra avoir lieu qu'une fois les chèques/chèques vacances encaissés par le Vendeur.

La Commande n'est validée par le Vendeur qu'après (i) acceptation des CGV par l'Acheteur, (ii) vérification et confirmation de la validité du paiement et (iii) envoi à l'Acheteur de la confirmation de l'acceptation de sa Commande.



## E- CONDITIONS DE PAIEMENT POUR UNE CARTE-CADEAU

Le prix est payé comptant, en totalité au jour de la Commande, selon les modalités précisées ci-dessus.

## F. CONDITIONS DE PAIEMENT DES ABONNEMENTS

Le prix d'un Abonnement est payé au comptant au jour de la souscription. L'Abonnement est souscrit pour une durée déterminée. Par conséquent, l'abonné(e) est engagé(e) de manière ferme et définitive pendant toute la durée de l'Abonnement et ne pourra bénéficier d'aucun remboursement, sauf contre-indication définitive et justifiée par un certificat médical concernant les Prestations objet de l'Abonnement (remboursement au prorata temporis). En cas de contre-indication temporaire justifiée par un certificat médical, l'Abonnement pourra être prolongé à la demande de l'abonné(e). En tout état de cause, les paiements effectués par l'Acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif de la totalité des sommes dues.

## G- CONDITIONS DE PAIEMENT D'UNE CURE

Cure conventionnée : Le Client remet au Vendeur, le jour de l'arrivée en cure, l'original de sa prise en charge du forfait thermal. Il est rappelé que le montant de la Cure est pris en charge partiellement ou totalement par les organismes de santé et, le cas échéant, par la mutuelle en fonction des contrats.

Cure libre : un devis est établi en double exemplaire suite à la consultation médicale le jour de l'arrivée en cure. Le Vendeur conserve un exemplaire du devis signé par le Client. Il est rappelé que les Cures libres ne font pas l'objet d'une prise en charge par les organismes de santé et de mutuelle, et qu'elles font donc l'objet d'un règlement en totalité par l'Acheteur.

Le montant de la Cure (libre ou conventionnée), ou du ticket modérateur dans le cas où l'Acheteur bénéficie du tiers payant, devra être payé par le Client lors de son rendez-vous administratif fixé lors de son arrivée en Cure, par chèque, par carte bancaire ou par espèce dans la limite de 1.000 euros.

A la fin de la Cure (conventionnée ou libre), le Client se présente à l'accueil pour clôturer son dossier, ajuster, le cas échéant, sa facture définitive et obtenir l'attestation de fin de Cure.

## H- LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En vue de protéger le Vendeur des pratiques abusives opérées par des fraudeurs, et dans l'hypothèse où le Vendeur ou le prestataire de paiement en ligne suspecte le caractère frauduleux d'une Commande, ils se réservent le droit de demander à l'Acheteur (préalablement au traitement de la Commande) des pièces supplémentaires (notamment un justificatif d'identité de l'Acheteur) en vue de vérifier le caractère non frauduleux de celle-ci.

En l'absence de réponse de la part de l'Acheteur dans les quinze (15) jours suivant l'envoi de la demande par le Vendeur ou le prestataire de paiement en ligne, la Commande sera annulée et aucun paiement ne sera encaissé par le Vendeur. Dans l'hypothèse où le paiement de la Commande aurait déjà été encaissé, le Vendeur procédera dans les quatorze (14) jours suivant l'expiration du délai susmentionné au remboursement de celle-ci, selon le mode de paiement utilisé par l'Acheteur.

## 6. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à la réglementation européenne et nationale, et en particulier aux dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation, applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement, l'Acheteur qui effectue sa Commande sur le Site ou par téléphone dispose d'un droit de rétractation, sans pénalité, dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la Confirmation de Commande.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément à l'article L.221-28 12° du code de la consommation, l'Acheteur ne dispose pas de cette faculté de rétractation si la Réserve est effectuée avant l'expiration de ce délai de quatorze jours.

L'Acheteur souhaitant se rétracter devra envoyer un courrier électronique via notre formulaire de contact [ici](#) en choisissant la rubrique « rétractation » ou un courrier recommandé avec accusé de réception aux coordonnées suivantes : Spa source La Roche-Posay - Rue du Docteur Benjamin Bord, 86270 La Roche-Posay avant la fin de ce délai de quatorze (14) jours, le jour où la Confirmation de Commande est réceptionnée n'étant pas compté dans le délai mentionné.

Dans le cas où l'Acheteur a versé un acompte, il sera remboursé au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il a informé le Vendeur de sa décision de se rétracter. Aucune demande de rétractation ne sera prise en compte à compter de l'expiration du délai de rétractation, l'Acheteur étant cependant en mesure d'annuler la Commande dans les conditions visées à l'article « MODIFICATION ET ANNULLATION DE LA COMMANDE » ci-dessus.

## 7. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

### A. CURES

Les Cures conventionnées sont prescrites par le médecin consulté par l'Acheteur ou par le Client, puis programmées par le médecin thermal au début de la Cure.

Le Vendeur ne pourra être tenue responsable d'une mauvaise appréciation ou orientation médicale, ni des actes ou omissions des médecins avant ou pendant la Cure.

Certaines Cures sont accessibles aux enfants de moins de 18 ans. Ces programmes imposent la présence d'une personne adulte accompagnant le mineur jusqu'à 16 ans.

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

Le Vendeur garantit la conformité des Cures à la Confirmation de Commande et à la Confirmation de Réserve. La présente garantie de conformité s'entend uniquement de l'adéquation des soins et prestations avec les informations et caractéristiques décrites dans la Confirmation de Commande et à la Confirmation de Réserve.



## B. SOINS – CARTE-CADEAU

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

Le Vendeur est tenu à une obligation générale de moyens dans la fourniture des soins et prestations compris dans la/les Prestation(s) sélectionnée(s), consistant dans la mise en œuvre de toutes les diligences nécessaires à la fourniture des Prestations.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable à l'égard de l'Acheteur en cas d'inexécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure, tel que défini par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence française en la matière, et rendant impossible le maintien d'une Réservation.

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à un défaut de conformité devront être adressées au Vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception aux coordonnées figurant à l'article « MÉDIATION » des présentes, dès que l'Acheteur a connaissance ou aurait dû connaître les faits objet de sa réclamation, et dans la limite du délai de prescription légale.

Le Vendeur s'efforce d'offrir à l'Acheteur, sur le Site, l'information la plus fiable et qualitative qui soit concernant Les Prestations. Les photographies, visuels et illustrations reproduites et illustrant Les Soins sont présentés à titre seulement indicatifs.

## C. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, les ressortissants de l'Union européenne disposent de droits sur leurs données personnelles. Pour plus d'informations sur ces droits, nous vous invitons à consulter notre Politique de Données Personnelles accessible depuis ce site internet.

### **DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR LA FRANCE** **Disposition contre le harcèlement marketing**

Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, vous disposez du droit de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique commercial via le site BLOCTEL (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).

## 8. HYGIÈNE – RÉGLEMENT INTERIEUR – ACCÈS AU SPA

### A. CURES

L'Acheteur s'engage par sa Réservation à respecter les règles d'hygiène ou autres applicables au sein de l'établissement thermal. Ces règles sont énoncées dans le Règlement Intérieur dont un exemplaire est remis au Client le jour de son arrivée.

### B. SOINS – CARTE-CADEAU

Le Bénéficiaire déclare avoir pris connaissance du Règlement Intérieur du Spa disponible sur le Site et affiché au Spa. En tout état de cause, le Bénéficiaire s'engage à respecter le Règlement intérieur.

Les Soins prodigués au sein du Spa sont des soins de bien-être, sans but thérapeutique ou médical.

Cependant, certaines pathologies peuvent s'avérer incompatibles avec la fréquentation du Spa et/ou le bénéfice de certains Soins, notamment : troubles de la circulation, troubles respiratoires ou cardiaques, diabète, problèmes rénaux, épilepsie, hyper ou hypotension.

En cas de doute, consultez votre médecin et demandez le cas échéant un certificat de non-contre-indication.

Par ailleurs, certains soins ou programmes ne sont pas adaptés aux femmes enceintes (nous consulter et consulter votre médecin avant réservation).

L'accès au Spa est soumis à la signature d'un document d'accueil par l'intermédiaire duquel le Bénéficiaire reconnaît ne présenter aucune contre-indication médicale à la fréquentation du Spa et/ou à la réalisation des Soins demandés.

### C. CONDITIONS D'ACCÈS AU SPA

Une fois la Réservation des Prestations effectuée, les conditions d'accès au Spa sont les suivantes :

- Soins : le Bénéficiaire se présente à l'accueil du Spa muni de sa Confirmation de Réservation et de sa Carte cadeau, le cas échéant
- Abonnements : une carte d'accès personnelle est remise au Bénéficiaire d'un abonnement sur présentation de sa Confirmation de Commande à l'accueil du Spa

Le Bénéficiaire, muni de sa carte en cours de validité, est autorisé à pénétrer dans le Spa dans le cadre de l'Abonnement souscrit et des horaires d'accès correspondants à celui-ci. La perte ou le vol de la carte d'accès nominative entraîne le paiement par le Bénéficiaire de la somme de 25€ à régler le jour de l'émission de la nouvelle carte.

L'Abonnement est souscrit à titre strictement personnel. Par conséquent, l'abonné(e) ne pourra céder ou transférer à quiconque de quelque manière que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, l'Abonnement souscrit.

Le Bénéficiaire est tenu d'arriver au minimum 30 minutes avant l'heure prévue de sa Prestation. Tout retard entraînerait la diminution ou l'annulation de la Prestation réservée.

## 9. MÉDIATION

Pour tout problème relatif à une Commande ou aux Prestations, merci de prendre contact avec notre Service Client :



Le Vendeur adhère aux services des médiateurs suivants :

- Pour les Cures : Monsieur Daniel BOULIN, Médiateur du Thermalisme, 157 chemin de Caria – 64300 La Mondrans – [mediateur@mediateurduthermalisme.org](mailto:mediateur@mediateurduthermalisme.org). Pour connaître les modalités de saisine du médiateur, [cliquez ici](#).

Sont exclues de ce recours les cures thermales conventionnées qui sont des prestations dispensées sur prescription médicale relevant du Code de la santé publique et du Code de la sécurité sociale et non du code de la consommation.

- Pour le Spa : Le Vendeur adhère aux services du centre de médiation et d'arbitrage de Paris dont les coordonnées sont les suivantes : 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 85008 Paris – <http://www.cmap.fr>. Pour connaître les modalités de saisine du médiateur, [cliquez ici](#).

Au niveau européen, la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013, peut être saisi pour tout litige de consommation et est accessible sur le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## 10. STIPULATIONS DIVERSES

### A. FORCE MAJEURE

Aucune Partie n'est responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre des présentes CGV si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure les événements remplissant les critères fixés par la jurisprudence de la Cour de cassation et la législation.

La Partie invoquant un événement constitutif de force majeure devra en aviser l'autre Partie dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la survenance de cet événement. Les Parties conviennent qu'elles doivent se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la Commande pendant la durée du cas de force majeure. Au-delà d'un délai de un (1) mois d'interruption pour cause de force majeure, le Vendeur peut ne pas honorer la Commande, à charge pour elle de rembourser l'Acheteur le cas échéant.

### B. NON-VALIDITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une Jurisdiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.

### C. INTÉGRALITÉ DES CGV

Les présentes CGV et le récapitulatif de Commande transmis à l'Acheteur forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

En cas de contradiction entre ces documents, les CGV prévaudront.

### D. MODIFICATION DES CGV

Il est précisé que l'Acheteur peut sauvegarder ou imprimer les présentes CGV, à condition toutefois de ne pas les modifier.

Les CGV en vigueur peuvent être consultées à tout moment sous la rubrique « Conditions Générales de Vente » accessible via toutes les pages du Site.

Le Vendeur peut à tout moment mettre à jour les présentes CGV. Une telle mise à jour faisant l'objet d'une notification préalable et spécifique sur le Site.

### E- NON-RENONCIATION

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient de celui-ci.

### F- LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre l'Acheteur et le Vendeur sont soumises à la loi française.

En cas de litige entre l'Acheteur et le Vendeur, et à défaut de résolution du litige dans le cadre de la médiation prévue à l'article « MÉDIATION » ci-dessus, ce dernier sera porté devant les juridictions françaises compétentes. Les parties conviennent de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige, avant de saisir la juridiction compétente.



-----  
[Programme de fidélité](#)

-----  
[Carrières](#)

[Contacts & localisation](#)

[Nos partenaires](#)

[Règlement intérieur](#)

[Conditions générales de vente](#)

[Conditions générales d'utilisation](#)

[Notice d'accessibilité](#)

[Gestion des cookies](#)