

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION DE CURES CONVENTIONNEES

1. OBJET

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente prévoient l'ensemble des conditions de réservation et de vente de Cures conventionnées par :

- La **SOCIETE DES ETABLISSEMENTS THERMAUX DE BRIDES-LES-BAINS ET SALINS-LES-THERMES** (ci-après la « **SET BRIDES** »),
- dont le siège social est situé Rue Établissement Thermal - 73570 BRIDES-LES-BAINS
- SA au capital de 1.583.610,00 EURO,
- immatriculée au RCS d'ALBERTVILLE sous le n° 350 359 642
- n° de TVA intracommunautaire : FR 33 350 359 642.

1.2. La réservation et le paiement de Cures et de Soins auprès de la SET BRIDES, que ces opérations soient réalisées depuis le Site internet exploité par la SET BRIDES, par téléphone, ou encore par voie postale, impliquent pour le Client l'acceptation sans réserves des présentes Conditions Générales de Vente.

Lorsque le Client procède à la réservation d'une Cure par l'intermédiaire du Site, l'accès et l'utilisation du Site par celui-ci impliquent également nécessairement l'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation du Site, consultables sous la rubrique « Mentions Légales ».

1.3. La SET BRIDES ne propose pas la réservation de services d'hébergement et de restauration pendant la durée de la Cure réservée par le Client.

Pour connaître les catégories d'hébergement autour du lieu de la Cure, le Client est invité à se rendre sur le site de l'Office de Tourisme de Brides-les-Bains (www.brides-les-bains.com).

La réservation d'un hébergement pour la durée de la Cure incombe donc exclusivement au Client, lequel est donc invité à vérifier la disponibilité d'un hébergement avant de procéder à la réservation de la Cure, puis de confirmer la réservation de son hébergement auprès de l'hébergeur sélectionné.

2. DEFINITIONS

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

- « **SET BRIDES** » : La SOCIETE DES ETABLISSEMENTS THERMAUX DE BRIDES-LES-BAINS ET SALINS-LES-THERMES, telle que précisément identifiée sous l'article 1.1 des présentes ;
- « **Client** » : Personne physique, telle que précisément identifiée dans les Conditions Particulières, réservant une Cure auprès de la SET BRIDES;
- « **Cure** », « **Cure thermale** » : Désigne le traitement médical proposé par la SET BRIDES, fondé sur un ensemble de soins utilisant les eaux minérales naturelles des sources thermales de Brides-les-Bains. 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 de la Sécurité Sociale, des Cures « libres » suivies par le Client de sa propre initiative et donc non prises en charge.

Le terme « Cure » au sens des présentes exclut les Cures « libres », dont la réservation est soumise à des Conditions de réservation distinctes des présentes Conditions.

Les Cures conventionnées proposées par la SET BRIDES sont réparties entre deux catégories, à savoir la Cure « Origine » et la Cure « Idéale », cette dernière associant la Cure thermale prescrite par le médecin du Client à des prestations annexes et facultatives de soins et de remise en forme, ces prestations n'étant cependant pas conventionnées et donc à la charge exclusive du Client.

- « Site » : désigne le site Internet de la SET BRIDES, accessible sous l'adresse www.thermes-brideslesbains.fr.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS – REFERENTIEL DE CONFORMITE

3.1. Les documents contractuels sont par ordre de priorité décroissant :

3.1.1. Les Conditions Particulières, comprenant notamment les informations suivantes :

- Les dates et lieux de la Cure,
- Le prix total des prestations facturées
- Les prestations de soins complémentaires à la Cure éventuellement réservées par le Client,
- Les prestations, redevances et taxes éventuelles qui ne sont pas comprises dans le prix de la Cure,
- Les conditions particulières éventuellement sollicitées par le Client et acceptées par la SET BRIDES.

Les Conditions Particulières sont formalisées par le Formulaire de réservation en ligne ou en version papier, et reproduites dans la confirmation de réservation envoyée au Client par courrier électronique ou postal. Elles constituent le « Référentiel de conformité » des services vendus et fournis au Client par la SET BRIDES.

3.1.2. Les présentes Conditions Générales ;

3.2. Ces documents expriment l'intégralité des obligations des parties, et forment un ensemble contractuel indissociable.

En cas de contradiction entre l'un de ces documents, et sauf stipulation contraire, le document du rang supérieur prévaudra pour l'interprétation de l'obligation en cause.

Sauf accord express entre les parties, aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties, ne pourra s'intégrer au présent Contrat.

4. PROCEDURE DE RESERVATION

4.1. La SET BRIDES propose la réservation de Cures thermales, les offres de Cure « Origine » ou « Idéale » faisant l'objet d'une description détaillée sur le Site.

4.2. Le Client peut réserver sa Cure soit par l'intermédiaire du Site, soit par télécopie, soit par courrier, aux coordonnées visées sous l'article 10.1 des présentes.

4.3. Au moment de la réservation, le Client s'engage à fournir des informations exactes et sincères concernant l'ensemble des questions qui lui sont posées et, le cas échéant, des documents authentiques, qu'il s'agisse d'originaux ou de copies.

4.4. La SET BRIDES se réserve la faculté discrétionnaire de refuser, ou d'invalider a posteriori une réservation effectuée par un Client dont les informations se révéleraient être inexactes, incomplètes, mensongères ou frauduleuses.

- 4.5. La SET BRIDES attire l'attention des Clients effectuant leur réservation en ligne sur le Site sur la nécessité de lui communiquer une adresse de courrier électronique principale et une adresse postale qui soient valides.

Toute communication réalisée par la SET BRIDES sur cette adresse de courrier électronique est en effet réputée avoir été réceptionnée et lue par le Client, lequel s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus à cette adresse de courrier électronique et, le cas échéant, à y répondre dans les plus brefs délais.

- 4.6. Dans le cas des réservations effectuées en ligne sur le Site, le clic de validation, exécuté au terme du processus de validation du formulaire de réservation, formalise la confirmation par le Client de la réservation, et vaut acceptation irrévocable des présentes Conditions Générales de Vente et des Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Ce clic de validation, dès lors que la SET BRIDES aura notifié par écrit au Client son acceptation de sa demande de réservation, dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant cette demande, vaut consentement définitif à contracter avec la SET BRIDES pour la Cure sélectionnée.

Le clic de validation constitue une signature électronique, laquelle a même valeur qu'une signature manuscrite.

- 4.7. Dans le cas de réservations effectuées par courrier, celles-ci seront prises en compte par la SET BRIDES à compter de la réception du Formulaire de réservation, et de l'encaissement du montant des arrhes de réservation payées par le Client, par l'envoi d'un chèque bancaire du montant correspondant ou par la communication dans le Formulaire de réservation de ses données de paiement (cf. art. 7.4).

- 4.8. Quel que soit le mode de réservation choisi par le Client, la SET BRIDES notifiera par écrit au Client, sous réserve de disponibilité, son acceptation de sa demande de réservation, dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant l'encaissement du montant des arrhes de réservation.

Cette confirmation sera effectuée par l'envoi d'un courrier électronique et/ou d'un courrier postal confirmant la réservation et faisant un récapitulatif de la Cure, ainsi que des arrhes de réservation déjà versées.

- 4.9. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de RBI ou de ses sous traitants, dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme les preuves de communication, des réservations, commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des Formulaires de réservation, des Confirmations de réservation et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

5. DROIT DE RETRACTATION

- 5.1. Conformément à la réglementation européenne et nationale, et en particulier aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le Client dispose, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, d'un droit de rétractation sans pénalité de sept (7) jours ouvrables à compter de sa demande de réservation d'un Cure.

La date prise en compte pour faire courir le délai de rétractation sera fixée de la manière suivante :

- Pour les réservations effectuées sur le Site : la date de validation du formulaire de réservation et de paiement en ligne des arrhes de réservation ;
- Pour les réservations effectuées par voie postale / par télécopie : la date d'envoi du formulaire de réservation, (le cachet de La Poste faisant foi le cas échéant).

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

- 5.2. Le Client souhaitant se rétracter devra envoyer un courrier électronique ou un courrier recommandé avec accusé de réception au Service client (cf. article 10.1), avant la fin de ce délai de sept (7) jours.

La rétractation du Client ne sera valable qu'à compter de la notification au Client par la SET BRIDES de la réception et de l'acceptation de sa rétractation.

- 5.3. Aucune demande de rétractation ne sera prise en compte à compter de l'expiration du délai de rétractation, le Client étant cependant en mesure d'annuler la réservation de sa Cure dans les conditions visées sous l'article 8 des présentes.

6. GARANTIES ET RESPONSABILITE

- 6.1. Les Cures conventionnées sont prescrites par le médecin consulté par le Client.
Un médecin thermal prescrit ensuite, au début de la Cure, les soins adaptés au Client.

- 6.2. La SET BRIDES garantit la conformité des Cures réservées aux Conditions Particulières.

La présente garantie de conformité s'entend uniquement de l'adéquation des soins et prestations avec les informations et caractéristiques décrites dans les Conditions Particulières.

La SET BRIDES est tenue à une obligation générale de moyens dans la fourniture des soins et prestations compris dans la Cure sélectionnée par le Client, consistant dans la mise en œuvre de toutes les diligences nécessaires à la fourniture des soins et prestations.

La SET BRIDES ne garantit donc pas que la Cure et ses bénéficiaires répondront aux besoins et aux attentes du Client, notamment en ce qui concerne la perte de poids du Client.

- 6.3. Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées à la SET BRIDES par courrier recommandé avec accusé de réception aux coordonnées figurant sous l'article 10.1 des présentes, au plus tard quinze jours après la date de la fin de la Cure.

- 6.4. La SET BRIDES s'efforce d'offrir au Client, sur le Site, l'information la plus fiable et qualitative qui soit concernant les Cures.

Les photographies, visuels et illustrations reproduits et illustrant les Cures, soins, prestations et infrastructures sont présentés à titre seulement indicatifs, et n'ont donc pas valeur contractuelle.

7. CONDITIONS FINANCIERES

- 7.1. Les prix communiqués par la SET BRIDES s'entendent toutes charges comprises.

Ils sont valables du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010, sauf modification en cours d'année du fait d'un changement de taux de TVA 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.

- 7.2. Le paiement d'arrhes de réservation est exigé au moment de la réservation d'une Cure sur le Site par carte bancaire, au travers du site sécurisé du Crédit Agricole.

La SET BRIDES garantit dans ces conditions la sécurité et la confidentialité des données relatives à la carte bancaire du Client.

La SET BRIDES a adopté le procédé de cryptage TSL, lequel assure la fiabilité des échanges et transactions en cryptant au moment de leur saisie toutes les données personnelles indispensables pour traiter les commandes, telles qu'adresses postale et électronique, et coordonnées bancaires. Les coordonnées bancaires des Clients sont ainsi cryptées et transmises directement au Crédit Agricole, via une connexion sécurisée, sans transiter par le Site.

- 7.3. Le Client pourra également remplir un formulaire de réservation par écrit, et l'envoyer par courrier ou par télécopie à la SET BRIDES, aux coordonnées figurant sous l'article 10.1, accompagné du règlement par chèque du montant des arrhes de réservation figurant sur le formulaire, ou encore par la communication des informations figurant sur sa carte bancaire (nom du porteur, numéro de carte bancaire, date d'expiration, cryptogramme visuel).
- 7.4. Quels que soient les moyens de réservation et de paiement utilisé par le Client, la SET BRIDES confirmera au Client la réservation de sa Cure uniquement à compter de l'encaissement des sommes correspondantes, et adressera automatiquement au Client, sur son adresse de courrier électronique, le récapitulatif détaillé de la réservation de la Cure et de la transaction bancaire.
- 7.5. La SET BRIDES se réserve le droit de refuser le traitement d'une réservation dont le paiement aurait été refusé par les centres de paiement bancaire concernés.
- 7.6. Le paiement du solde du montant de la Cure restant à sa charge (ticket modérateur) devra être payé par le Client au moment de son arrivée et en tout état de cause avant le début de sa Cure, par chèque, par carte bancaire, ou espèces.

8. MODIFICATIONS ET ANNULATION DE LA CURE

- 8.1. Les demandes de modifications de tout ou partie de la Cure doivent nécessairement être transmises par écrit à la SET BRIDES, et sont soumises à l'accord express et préalable de la SET BRIDES, 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 avant le commencement de la Cure.
- 8.2. Les demandes d'annulation, qui ne peuvent le cas échéant porter que sur l'intégralité de la Cure (Cure thermique et prestations dans le cas de la Cure Idéale) doivent nécessairement être transmises par écrit à la SET BRIDES, laquelle appliquera dans ce cas les conditions tarifaires et de remboursement suivantes :
- En cas d'annulation notifiée plus de 30 jours avant la date de commencement de la Cure, les arrhes de réservation déjà versées seront remboursées déduction faite de frais d'annulation de 25 € ;
 - En cas d'annulation notifiée moins de 30 jours avant la date de commencement de la Cure, les arrhes de réservation déjà versées seront remboursées déduction faite de frais d'annulation de 45 € ;
 - En cas d'annulation notifiée moins de 2 jours avant la date de commencement de la Cure, les arrhes de réservation déjà versées ne sont pas remboursées.

Dans le cas où le Client pourra valablement justifier, que lui-même, son conjoint, ou l'un de ses descendants, ascendants soit victime de maladie grave, d'accident grave, ou encore de décès, les arrhes de réservation déjà versées seront remboursées déduction faite de frais d'annulation de 45 €.

La date de prise en compte de la demande d'annulation sera celle du jour où la SET BRIDES sera prévenue par télécopie, courrier recommandé ou électronique.

8.3. Dans le cas où la SET BRIDES doit annuler la Cure, pour quelque motif que ce soit, et sans avoir à en justifier auprès du Client, celui-ci sera remboursé du montant intégral des arrhes de réservation, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité.

Lorsque l'annulation portera sur un ou plusieurs soins spécifiques au sein de la Cure, la SET BRIDES proposera par défaut au Client, dans le cas où l'annulation n'est pas justifiée par l'état de santé du patient, une nouvelle planification de ces soins pendant la durée de la Cure.

9. DONNEES PERSONNELLES

9.1. Le Client dispose, conformément aux dispositions de la Loi du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès aux données qui le concernent, ainsi que d'un droit de modification, de rectification et de suppression de celles-ci.

Il lui suffit, pour exercer ce droit d'adresser un courrier postal ou électronique aux coordonnées figurant sous l'article 10.1 des présentes.

9.2. Les données personnelles relatives au Client, recueillies par l'intermédiaire des formulaires, et toutes informations futures, ne sont destinées qu'à un usage exclusif de la SET BRIDES et du médecin thermal en charge du Client, dans le cadre de la réservation et du suivi de la Cure.

9.3. Ces informations ne font l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques en charge de la gestion du service de réservation, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

9.4. Les données du Client seront également utilisées pour renforcer et personnaliser la communication auprès de ce dernier, notamment par les lettres d'informations auxquelles il se sera éventuellement abonné.

9.5. La SET BRIDES conserve les données personnelles du Client sur ses propres serveurs et s'engage à maintenir strictement confidentielles ces données, lesquelles seront conservées pour une durée de trois (3) ans à compter du terme de la Cure réservée par le Client.

10. DIVERS

10.1. Contact

Pour toute information ou question, notre service Clientèle est à votre disposition :

- de préférence par courrier électronique : thermes@thermes-brideslesbains.fr
- par courrier postal à l'adresse suivante :
SET BRIDES SA - Rue Établissement Thermal - 73570 BRIDES LES BAINS
- Tel. +33 (0)4 79 55 23 44
- Fax. +33 (0)4 79 55 29 73

10.2. Modifications du contrat

Le Prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes, notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles, ou lors de la mise en place de nouveaux services.

Ces modifications ne seront cependant pas opposables aux Clients ayant réservé leur Cure à une date antérieure à l'entrée en vigueur de ces modifications.

10.3. Nullité

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions du présent Contrat serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition du contrat serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions du Contrat conservant force obligatoire entre les parties.

10.4. 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 dispositions du présent contrat ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient de celui-ci.

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent Contrat est soumis au droit Français, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

En cas de différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes conditions, seule la version en langue française de celles-ci fera foi en vue de leur interprétation. Les parties conviennent en outre de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige, avant de saisir la juridiction compétente.