



## COMMUNIQUÉ OFFICIEL

### **Brides-les-Bains, le 13 mai 2019 – Ouverture d’une plate-forme de gestion des réclamations liées à l’interruption temporaire des cures thermales conventionnées de Brides-les-Bains.**

Les cures thermales conventionnées des Thermes de Brides-les-Bains sont interrompues depuis le 19 avril 2019 à la suite d’un arrêté préfectoral interdisant temporairement l’utilisation de l’eau thermale pour les soins conventionnés de balnéothérapie.

Les Thermes de Brides-les-Bains ont été à l’écoute des demandes des curistes concernant les frais engagés et non remboursés pour des cures thermales dont ils ont subi l’interruption ou l’annulation.

C’est pourquoi, bien que les conditions générales de vente en excluent le principe, les Thermes de Brides-les-Bains ont décidé avec leur assureur d’étudier la possibilité d’une indemnisation individualisée.

C’est dans ce but que le cabinet d’expertise indépendant EQUAD a été mandaté. Il sera chargé de recueillir et de traiter les dossiers de réclamation.

Le cabinet EQUAD a mis à disposition des curistes concernés une **plate-forme électronique de GESTION DES RÉCLAMATIONS** sur laquelle ces derniers peuvent se connecter par Internet.

#### **Cette plate-forme :**

- S’adresse exclusivement aux personnes dont la date de début de cure se situe entre le 30 mars 2019 et le 25 mai 2019. Toutes les personnes concernées recevront le lien de connexion par courriel ou courrier ;
- Concerne les frais engagés au titre de l’hébergement et du transport, dont les curistes n’ont pu obtenir le remboursement ni la prise en charge par une assurance personnelle (les justificatifs seront exigés) ;
- Sera active durant deux mois ; le traitement des dossiers prendra plusieurs semaines et sera effectué par EQUAD. Il n’est pas utile de soumettre plusieurs fois un dossier, ni de contacter les Thermes de Brides-les-Bains à ce sujet ;
- Invite les curistes ayant engagé des frais en commun (par exemple avec leur conjoint), à déposer un seul dossier, et à préciser le nom des personnes concernées dans le champ réservé aux commentaires.

Une assistance technique est mise à disposition des curistes via le service support d’EQUAD par téléphone et par courriel.

Par ailleurs, les équipes des Thermes de Brides-les-Bains sont mobilisées et déploient tous les moyens nécessaires pour une réouverture dans les plus brefs délais, afin de pouvoir accueillir de nouveau les curistes dans les meilleures conditions.

Une campagne de communication sera mise en œuvre afin de les informer de la réouverture des cures conventionnées des Thermes de Brides-les-Bains.