

Conditions générales de vente

Conditions de vente Hôtel « Le Richelme »

1. Conditions générales de vente

1.1 Champ d'application et opposabilité

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes ventes de produits et prestations de services opérées par la Régie des Thermes de Digne-les-Bains (ci-après désignée RTD). Elles peuvent être précisées ou modifiées par les conditions particulières de vente aux prestations d'hébergement et forfaits touristiques (par application du code du tourisme) et plus généralement toutes conditions particulières de vente applicables à raison de la technique de commercialisation ou la nature de la prestation. En cas de contradiction, les dispositions particulières l'emportent sur les dispositions générales.

Les présentes conditions générales de vente ne sont applicables qu'aux transactions conclues avec une personne physique (ci-après le Client ou le Curiste) qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanales ou libérale.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande/réservation par la RTD ou l'achat immédiat. Toute commande/réservation ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve des conditions générales et particulières de vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par la RTD.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande/réservation. Elles lui sont opposables en application de l'article 1119 du code civil et la conclusion du contrat emporte acceptation sans réserve des dites conditions de vente ainsi que l'engagement de respecter les éventuels règlements intérieurs applicables et plus généralement le respect de toute consigne délivrée par un collaborateur de la RTD.

Toute attitude ou fait contrevenant aux conditions générales et particulières de vente, tout comportement ou propos indécents, toute attitude inconvenante peut conduire à une expulsion du Client ou du Curiste (produisant les effets d'une interruption de cure ou délivrance partielle de la prestation) qui reste redevable de l'intégralité des prestations.

La RTD attire l'attention du Client ou du Curiste sur la nécessité de prendre connaissance des conditions particulières de vente applicables spécifiquement à la prestation qu'il entend acquérir, les conditions particulières de vente formant un tout

indissociable avec les conditions générales de vente, plusieurs conditions particulières pouvant être applicables.

1.2 Informations précontractuelles

Ces conditions générales et particulières étant communiquées préalablement à l'achat ou à la passation de sa commande, le Client ou le Curiste reconnaît en avoir eu communication, d'une manière lisible et compréhensible. Il reconnaît également avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L 221-5 du code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles et les tarifs ainsi que les conditions de révision des tarifs. Ces informations sont disponibles sur le site internet de la RTD www.thermesdignelesbains.com ou ses brochures d'information. La documentation commerciale précise les caractéristiques essentielles et les tarifs des prestations mais bien que les informations soient soigneusement vérifiées, une erreur demeure cependant possible. Le Client est informé lors de sa réservation par une information spécifique relative aux prestations et aux prix d'une éventuelle modification. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la commande. Les visuels d'illustration figurant sur le site internet et contenus dans les brochures et documentations communiquées par la RTD n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. L'agencement (configuration et décoration) des chambres d'hôtel peut notamment être différent des visuels. La documentation est modifiable sans préavis.

1.3 Informations légales et adresse de correspondance

Les ventes sont opérées par la Régie des Thermes dont l'adresse est 29 avenue des Thermes CS 10163 à 04000 Digne-les-Bains. Toutes les correspondances postales doivent être adressées à cette même adresse et/ou par courriel à l'adresse : thermes@thermesdignelesbains.com

1.4 Commande

Par commande, il faut entendre tout ordre/réservation portant sur nos prestations (produits et services), figurant sur les tarifs et la documentation, accepté par la RTD, accompagné des arrhes ou acomptes prévus sur le bon de commande.

L'acceptation de la commande par la RTD résulte de la livraison directe des produits commandés. Pour les prestations donnant lieu à établissement d'un devis préalable, la vente sera considérée comme définitive après établissement d'un devis par la RTD et envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande. Toute commande parvenue à la RTD est réputée ferme et définitive, sauf dispositions dérogatoires applicables aux ventes à distance ou par internet. Une commande entraîne adhésion et acceptation des conditions générales de vente et obligation de paiement des prestations commandées, même en cas de non-présentation.

Toutes les prestations sont ouvertes à la vente sous réserve de disponibilité et/ou de respect des conditions de suivi.

1.5 Résolution du contrat

1.5.1 Conditions d'exécution d'une prestation de service

Les prestations sont réalisées dans les conditions (lieu, date et horaires) mentionnées dans la confirmation de réservation et tout document complémentaire. Les prestations ne sont pas divisibles et les éléments constitutifs d'un forfait ne peuvent être achetés séparément lorsqu'ils ne sont pas disponibles de manière spécifique à la vente.

1.5.2 Droit de résolution

En cas de défaut de respect des délais par la RTD, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L 216-2, L 216-3 et L 216-4 du code de la consommation. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par la RTD de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que la RTD ne se soit exécutée entre-temps.

1.6 Droit de rétractation

1.6.1 Droit de rétractation

L'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestations de service pour annuler sans pénalité. Le droit de rétractation peut être exercé en ligne ou par tout moyen probant au moyen du formulaire disponible sur le site internet (<https://www.thermesdignelesbains.com>).

1.6.2. Remboursement suite à exercice du droit de rétractation

Lorsque le droit de rétractation est exercé, la RTD rembourse le Client de la totalité des sommes versées, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter.

La RTD effectue le remboursement par chèque ou mandat administratif

1.6.3 Droit d'annulation

En cas d'annulation de la commande et si l'annulation est autorisée, les arrhes sont restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil. Lorsque par dérogation, les sommes versées ont la nature d'acompte, les règles de droit commun s'appliquent.

1.6.4 Non applicabilité des droits de rétractation et d'annulation

En application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation, les prestations de services d'hébergement, de restauration ou d'activités de loisirs fournis à une date ou à une période déterminée relevant de cette exception légale ne relèvent pas du délai de rétractation ; en conséquence de quoi, certaines ventes de prestations à date et horaire prédéterminés relevant de cette exception légale ne font pas l'objet du droit de rétractation.

De même en application de l'article L 221-28 1° du code de la consommation, les prestations de fourniture de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ne font pas l'objet du droit de rétractation.

Les ventes de prestations conclues sur place (c'est-à-dire dans l'établissement) ne relèvent pas du droit de rétractation.

Sans préjudice des dispositions légales en vigueur, les réservations relatives à des prestations vendues avec la mention « non échangeable, non modifiable, non remboursable » ou une mention de sens équivalent, à raison des conditions tarifaires propres à ces prestations, sont définitives. Aucune demande de modification/échange ou d'annulation ne peut être prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, en cas de non présentation, et/ou indépendamment de l'exécution totale ou partielle des prestations, la totalité du prix de la prestation et des accessoires (frais de dossier, ...) est due.

1.7 Tarifs et Prix

Les prix sont valables pour une prestation réalisée au cours de l'année civile de référence de la brochure, sauf modification de la documentation, évolution de la fiscalité, offre promotionnelle particulière, ou conditions particulières expresses. Les prix sont exprimés en monnaie légale.

Les prix des prestations (produits et services tels que décrits inclusivement) vendues sont ceux figurant dans le catalogue des prix en vigueur au jour de la commande ou de l'achat sur place et sont stipulés toutes taxes comprises (hors taxes de séjour), sans escompte possible. S'y ajoutent les éventuels frais de dossiers lorsqu'ils sont mentionnés.

Le Client est informé par tout moyen des prix définitivement applicables au jour de sa réservation. Les prix peuvent être fonction de la période de réalisation de la prestation, des conditions de commercialisation (à l'unité ou dans un forfait) dans les conditions indiquées sur le bon de commande, la documentation commerciale ou le tableau d'affichage des prix. Les éventuelles taxes de séjour collectées par les collectivités locales et autres prestations distinctes doivent être acquittées en sus, lorsqu'elles ne sont pas expressément incluses. Les tarifs des prestations conventionnées sont définis par voie réglementaire.

1.8 Paiement

Des arrhes ou acomptes sont exigés lors de la commande par l'acheteur et le solde du paiement du prix s'effectue comptant préalablement, à la dispense de la prestation ou dans les conditions prévues.

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après l'encaissement effectif par la RDT des sommes dues. Une facture est remise à l'acheteur sur simple demande. Les paiements doivent être effectués dans la monnaie légale et net de frais pour la RTD.

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client ou le Curiste à la RTD au-delà des délais fixés, des pénalités de retard calculées dans les conditions d'une créance entre professionnels sont dues à la RTD, automatiquement et de plein droit. Les arrhes et acomptes sont conservés par la RTD à titre de dommage et intérêts et la RTD est fondée à réclamer l'intégralité du prix.

Les frais de recouvrement sont à la charge du Débiteur dans les conditions de l'article L111-8 du code de la consommation. Les frais résultants d'un rejet de chèque bancaire sont à la charge du Débiteur dans les conditions en vigueur. Aucun contrat n'est tacitement renouvelable.

1.9 Garantie et responsabilité de la RTD

1.9.1 Garantie légale

La RTD est garante de la conformité des biens et prestations, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

La garantie de conformité ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des produits. La garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés. Le Client doit faire connaître à la RTD les vices et/ou défaut de conformité dans un délai maximum de 15 jours à compter de la prestation incriminée et sous réserve que le dommage invoqué puisse encore être constaté.

La garantie de la RTD est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et la RTD ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

1.9.2 Responsabilité générale de la RTD

La RTD ne peut en aucun cas voire sa responsabilité engagée lorsque le retard, la mauvaise exécution ou l'inexécution du contrat est imputable au Client. La RTD ne peut être tenue responsable en cas de force majeure, de fait de grève ou du fait d'un tiers étranger à la RTD.

La RTD ne peut recevoir en dépôt les bijoux, montres, moyens de paiement et plus généralement tout objet de valeur appartenant à un Curiste ou un Client.

La responsabilité de la RTD est expressément circonscrite à la délivrance des prestations et soins dans le respect des règles de l'art et les limites des articles 1163 et 1231-3 du code civil. Elle ne peut être engagée sur d'autre fondement ou pour d'autre motif que les prestations délivrées par la RTD et

seuls les éventuels préjudices en lien direct et exclusif avec l'objet du contrat peuvent être pris en compte, sous réserve d'un lien de causalité. Les Curistes ou Clients mineurs ou faisant l'objet d'une mesure de tutelle ou curatelle demeurent sous la responsabilité d'un adulte majeur investi de l'autorité parentale (article 1242 du code civil) ou désigné comme tuteur par une décision de justice.

1.9.3 Responsabilité médicale de la RTD

Les cures et prestations sont suivies sous la responsabilité du Curiste ou du Client, et lorsqu'elles sont prescrites ou requièrent un certificat médical, de son médecin. Un certificat de non contre-indication à la pratique des soins thermaux et des prestations est obligatoire pour toute cure ou séjour avec soins non-conventionnés de plus de 2 jours et doit être communiqué à la RTD avant le début des soins. Il est de la seule responsabilité du Curiste ou Client, de son médecin traitant et du médecin thermal de s'assurer qu'il ne souffre d'aucune contre-indication impliquante qu'il ne puisse suivre ou poursuivre la cure conventionnée ou bénéficier des prestations choisies, avec ou sans assistance de l'établissement. La responsabilité de la RTD ne pourra être engagée sur ce fondement, et plus généralement, pour tout acte ou omission du médecin prescripteur ou assurant la surveillance de la cure.

1.10 Assurance annulation

Le Client a la faculté de souscrire une assurance annulation permettant de garantir le risque d'annulation ou d'interruption dans les conditions du contrat d'assurance souscrit par le Client de manière indépendante avec une société d'assurance distincte de la RTD qui n'intervient qu'à titre d'intermédiaire (vente pour le compte de). Les tarifs des polices d'assurance sont consultables sur demande à thermes@thermesdignelesbains.com ou sur le site internet (www.thermesdignelesbains.com). Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande.

1.11 Données personnelles et respect de la vie privée (Loi 78-17 « Informatique et Libertés » et règlement UE 2016/679 dit RGPD

Les données médicales communiquées à la RTD sont couvertes par le secret médical et ne peuvent être divulguées. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services commerciaux et des services de soins et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : médecins, organisme de sécurité sociale, et caisses complémentaires d'assurance maladie.

En bénéficiant d'une prestation délivrée par la RTD, tout Curiste ou Client accepte nécessairement et expressément l'utilisation et l'enregistrement des données le concernant à des fins d'information et/ou de prospection commerciale par la RTD. Chaque curiste ou Client bénéficie des dispositions de la Charte de protection des données personnelles et politique de confidentialité et de protection de la vie privée de

la RTD. Il dispose à tout moment d'un droit de consultation, rectification et suppression des données personnelles sur demande auprès du délégué à la protection des données personnelles (thermes@thermes.com) ou délégation à la protection des données personnelles Régie des Thermes, 29 avenue des Thermes, 04000 Digne-les-Bains.

1.12 Démarchage téléphonique (loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation)

En cas de collecte du numéro de téléphone, la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » permet après inscription (<http://conso.bloctel.fr/>) de faire obstacle à un tel démarchage. Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

1.13 Propriété intellectuelle

Toutes les informations, techniques, produits, dessins, photographies mentionnées sur le site internet (<http://thermesdignelesbains.com/>) et la documentation commerciale demeurent la propriété exclusive de la RTD. L'acheteur s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de la RTD.

1.14 Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions sont tenues pour non-valides ou déclarées telles, en application d'une Loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de Justice devenue définitive, les autres stipulations gardent toute leur force et portée.

1.15 Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations ne peut être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

1.16 Langue, droit du contrat, réclamation, médiation et litige

Les informations contractuelles sont données en langue française. Le contrat est passé en langue française et seul le droit français est applicable. La nationalité du Client ou du Curiste est sans effet sur la loi du for et la RTD ne peut être attraite devant une juridiction étrangère.

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 15 jours après la fin de la cure à la RTD par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Les services de la RTD s'efforcent de trouver préalablement une solution amiable. L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès du médiateur du thermalisme

(www.mediateurduthermalisme.org ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN – Médiateur du thermalisme – 113 Route de Moliets-40140 AZUR
Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales et particulières de vente pourraient donner lieu concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leur conséquence et leurs suites qui n'auraient pas été résolus à l'amiable sont soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun, le Vendeur élisant domicile à son siège social.

2. Conditions particulières de vente applicables aux prestations d'hôtellerie

2.1 Champ d'application Extrait du code du tourisme

- Article R211-3

Tout offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L.211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

- Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est affecté par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son matricule 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

- Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

La destination, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, le nombre de nuitées comprises ;

a) Les repas fournis

b) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services sont fournis ;

c) Des informations sur le fait de savoir si le séjour est d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du séjour aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques.

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coût supplémentaires ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés

avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

- Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, et 4° de l'article R.211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L.211-9

- Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R.211-4, les informations suivantes :

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L.211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L.211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu du séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaires des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis

au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées au 1° à 8°.

- Article R211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

- Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférents, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

- Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R.211-6, ou en cas de hausse supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de

qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu, et le voyageur n'accepte pas d'autres prestations, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L.211-17.

- Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L.211-14 ou, au titre du I de l'article L.211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L.211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

- Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L.211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

2.2 Prix, réservation et conditions de règlement

- Prix

Les tarifs sont valables pour la période de référence précisées sur les informations tarifaires, sauf évolution de la fiscalité, offre promotionnelle particulière et mise à jour de la documentation commerciale. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande. Les taxes de séjour sont en sus. Les prix n'intègrent pas les prestations optionnelles.

- Réservation et conditions de règlement

La réservation d'un séjour doit être accompagné des arrhes/acompte dans les conditions suivantes :

<u>Date de réception de la réservation par la RTD</u>	<u>Somme à régler au jour de la réservation</u>
Plus de 31 jours ouvrables inclus avant la date de début de la prestation	- Frais de dossier - Arrhes : 30% du montant du séjour vendu
Moins de 30 jours ouvrables inclus avant la date du séjour	- Frais de dossier - Versement intégral

Les frais de dossier sont plafonnés à 35 € (5 personnes maximum par dossier) et par année.

Le solde du forfait doit être obligatoirement acquitté 30 jours ouvrables avant la date de début du séjour. Aucun séjour ne peut être débuté sans paiement intégral préalable. A défaut de paiement complet, il ne pourra être procédé à la remise des clés ou du programme de soins même en cas de présentation. En cas de retard de paiement et d'absence d'usage d'une faculté d'annulation, la RTD se réserve la possibilité de considérer la vente comme définitive à compter de cette date et de considérer qu'elle est annulée du fait du client.

Les arrhes deviennent acompte à compter du 30^{ème} jour ouvrable (inclus) avant la date de début du séjour. Lorsque le prix intégral est payé, la réservation devient définitive, sans préjudice des dispositions légales étant rappelé que **ne font pas l'objet du droit de rétractation** :

- **Les ventes de prestations à date et horaire prédéterminés et les prestations de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur,**
- **Les prestations de fourniture de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur.**

Les documents relatifs à la réservation sont adressés après bonne fin des opérations d'encaissement.

- **Annulation**

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou mail (richelme@thermesdignelesbains.com ou thermes@thermesdignelesbains.com) dans les meilleurs délais.

Les frais de dossier ne sont pas remboursables.

Les arrhes/acomptes sont remboursés dans les conditions suivantes :

<u>Remboursement des prestations d'hébergement</u>	
Date de réception de l'annulation par la RTD	Arrhes/Acompte
Plus de 90 jours ouvrables avant le début de la prestation	Remboursement intégral des Arrhes ou report
Entre 90 et 31 jours ouvrables (inclus) avant la date de début de la prestation	Remboursement des arrhes avec déduction de 25% du prix de la prestation Ou report
Entre 30 jours et 8 jours ouvrables (inclus) avant la date du début de la prestation	Remboursement de l'acompte avec déduction de 50% du prix de la prestation Ou report
Moins de 7 jours ouvrables avant le début de la prestation/ non présentation	Aucun remboursement

Aucune annulation ne peut avoir lieu pour des réservations relatives à des prestations vendues avec la mention « non échangeables, non modifiables, non remboursables » ou une mention de sens équivalent.

Si pour des raisons indépendantes de son fait, la RTD doit annuler la prestation, elle s'efforce de proposer une solution alternative. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée ; les sommes déjà versées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

- **ASSURANCE ANNULATION FACULTATIVE**

Lors de la réservation, vous pouvez souscrire à un contrat d'assurance collective à adhésion facultative couvrant :

- L'annulation pour motif médical, dont Extension Covid ; suppression ou modification de la date des congés payés imposée par l'employeur ; vol caractérisé de votre carte d'identité ou passeport dans les 48h
- Les frais d'interruption de séjour (remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis

<https://gap.gritchen.fr/minurl/Ki7CUVKH/>

- **Modification**

Toute demande de modification du Client doit être adressée par pli postal ou mail (richelme@thermesdignelesbains.com ou thermes@thermesdignelesbains.com) dans les plus brefs délais et être acceptée par la RTD, en fonction de la faisabilité. A défaut d'accord, l'impossibilité de modifier, produit les effets d'une annulation ou d'une interruption à la demande du Client. Les prestations ne sont ni échangées, ni remboursées.

Si la modification de catégorie de chambre implique un trop-perçu, ce dernier est remboursé après perception de frais de dossier de 15 €. Les compléments suite à modification (prolongation de la durée d'hébergement, catégorie supérieure

d'hébergement, ...) sont facturés au tarif en vigueur au jour de la réservation, sans frais supplémentaire.

En cas de circonstances imprévues, la RTD se réserve le droit de modifier le contenu des prestations en les remplaçant par des prestations de valeur équivalente ou supérieure. Le Client a la faculté de refuser la modification proposée ; les prestations non effectuées lui sont remboursées soit sur une base prorata temporis, soit sur la base prix publics lorsqu'ils sont individualisés, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif. L'indisponibilité d'une installation incluse dans l'hôtel ne peut conduire à remboursement, réfaction du prix ou octroi de dommages et intérêts.

- **Interruption et prestations non effectuées**

Aucun prorata temporis n'est pratiqué en cas d'interruption ou de départ anticipé. Lorsque des prestations n'ont pas pu être effectuées du fait du Client (retard, ...), la RTD s'efforcera de donner des prestations de remplacement d'une valeur équivalente ou inférieure. Il n'est appliqué aucun abattement ou déduction si les prestations non dispensées n'ont cependant pas pu être remplacées.

- **DIVERS**

Vous pouvez trouver les renseignements concernant l'hôtel sur le site www.lerichelme.com.

-Les horaires de prise de possession et de libération de la chambre doivent être respectés.

-Le jour de l'arrivée, les chambres sont disponibles à partir de 16h. Le jour du départ, les chambres doivent être libérées avant 10h00.

-Une nuitée complémentaire est facturée en cas de dépassement.

- Les arrivées tardives doivent être signalées en temps utile par mail ou téléphone

-Tout l'hôtel est non-fumeur, à l'exception de la terrasse extérieure.

-Il est strictement interdit de fumer ou de stocker de la nourriture dans les chambres.

-L'hôtel n'étant pas un centre de vacances et de loisirs au sens du décret 2002-883, il ne peut assurer des séjours collectifs ou individuels pour des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés.

-Les animaux domestiques ne sont pas acceptés.

-En cas d'urgence ou en cas de demande de dépannage par le Client, le service entretien se réserve le droit d'entrer dans la chambre y compris en l'absence de l'occupant.

-Les chambres doivent être fermées à clef en cas d'absence. La RTD décline toute responsabilité en cas d'effets personnels volés, oubliés ou perdus.

-Le Restaurant proposant des prestations de Pension complète et de Demi-Pension n'a pas vocation à prendre en compte le régime alimentaire individuel des clients, ni d'un point de vue confessionnel, ni d'un point de vue médical, notamment les régimes sans porc, sans viande, sans gluten, sans sel, sans œuf, végétarien ou végétalien.

Il revient au client de s'assurer, avant conclusion du contrat, que ses demandes particulières pourront être prises en compte par l'établissement.

-Pour les forfaits Pension Complète et Demi-Pension, le ménage de la chambre ainsi que le changement des draps et serviettes de toilette sont faits une fois par semaine. Tout ménage supplémentaire demandé sera facturé au tarif de 30€ (sans changement de draps) et 35€ (avec changement de draps).

- **Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard 15 jours après la fin du séjour à la RTD par tout moyen probant, obligatoirement accompagné des éléments justificatifs.

Pour tout litige, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site www.mediateurduthermalisme.org ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN – Médiateur du thermalisme – 113 Route de Moliets-40140 AZUR