

« VY Resort Thermal » est la marque commerciale de la société COMPAGNIE DE VICHY, société anonyme au capital social de 5 680 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Cusset sous le numéro 542 105 291, dont le siège social est situé 1 et 3 avenue Eisenhower, 03200 Vichy. Numéro de TVA intracommunautaire : FR14542105291 – Propriétaire du fonds immobilier : Compagnie de Vichy – Numéro Finess : 30780043

## TABLE DES MATIÈRES

- 1- *Conditions générales de vente*
- 2- *Conditions particulières de vente applicables à une cure conventionnée*
- 3- *Conditions particulières de vente applicables aux cures médicales non conventionnées, prestations de soins (au forfait ou à la carte), activités sportives et santé, abonnements, accès à un espace spécifique (hors prestations d'hébergement)*
- 4- *Conditions particulières de vente applicables aux prestations d'hébergement touristique (résidence de tourisme)*
- 5- *Conditions particulières de vente applicables aux prestations annexes*
- 6- *Conditions particulières de vente applicables aux ventes de biens sur internet*

## 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 société COMPAGNIE DE VICHY (ci-après la « **Société** » ou le « **Vendeur** »). Elles peuvent être précisées ou modifiées par les conditions particulières de vente applicables aux cures prises en charge par le régime primaire d'assurance maladie (cures conventionnées) et les prestations annexes (en application des codes de la santé publique et de la sécurité sociale), par les conditions particulières de vente applicables 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, artisanale ou libérale, ou qui réserve une cure conventionnée. La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande/réservation par la Société ou à 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 Société. 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 Société. 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 et/ou des soins non suivis de son fait. La Société 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 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 Société (<https://www.vy-resort.com>) ou ses brochures d'information. La documentation commerciale précise les caractéristiques essentielles et les tarifs des prestations mais bien que les informations mentionnées 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 jour de la commande. Les visuels d'illustration figurant sur le site internet ou contenus dans les brochures et documentations communiquées par la Société n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. L'agencement (configuration et décoration) des résidences 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 société COMPAGNIE DE VICHY, société anonyme au capital social de 5 680 000 euros sise 1-3 avenue Eisenhower, 03200 VICHY et immatriculée au RCS de CUSSET sous le numéro 542 105 291. Toutes les correspondances postales doivent être adressées à COMPAGNIE DE VICHY, 1&3 Avenue Eisenhower, Boîte postale 2138, 03201 VICHY Cedex.

### **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 Société, accompagné des arrhes ou acomptes prévus sur le bon de commande. L'acceptation de la commande par la Société 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 Société et envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande. Toute commande parvenue à la Société 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 et particulières 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 – Livraison et résolution du contrat**

#### **1.5.1 – Conditions de livraison (vente d'un bien)**

Les livraisons sont opérées à l'adresse indiquée par l'acheteur dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception d'une commande valide (après bonne fin des opérations d'encaissement et confirmation de la disponibilité). En cas d'achat immédiat, les produits sont emportés concomitamment par le Client. A défaut d'indication quant à la date de livraison ou d'exécution, le vendeur/prestataire livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard quarante-cinq (45) jours après la conclusion du contrat. La propriété de la chose vendue est transférée à l'acheteur dès l'accord des parties sur la chose et sur le prix. En conséquence, le transfert de propriété des produits et des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, est réalisé et est à la charge du Client ou du Curiste lors de la remise de la marchandise au transporteur désigné par le Client. Lorsque le transport est proposé par la Société, le transfert du risque intervient lorsque le Client ou

un tiers désigné par lui prend physiquement possession du bien, conformément à l'article L 216-4 du code de la consommation. Le Client est invité à faire toute réserve utile auprès du transporteur en cas d'avarie apparente pour faciliter la charge de la preuve. Le Client ou le Curiste est responsable de la conformité de l'adresse d'expédition.

#### **1.5.2 – Conditions d'exécution d'une prestation de service**

Les prestations sont réalisées dans les conditions (lieu, date et horaires) mentionnées dans le bordereau 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.

#### **1.5.3 – Droit de résolution**

En cas de défaut de respect des délais par le vendeur, 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 Société de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

#### **1.6 – Droit de rétractation et conditions de retour des biens expédiés**

##### **1.6.1 – Droit de rétractation**

L'acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de, respectivement, la conclusion du contrat de prestations de service / du jour de livraison de sa commande, pour annuler le contrat / retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. 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.vy-resort.com>).

##### **1.6.2 – Conditions de retour**

Les biens doivent être retournés dans leur état d'origine, et complets, sans aucune détérioration, permettant leur re-commercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat dans les quatorze (14) jours suivant la décision de rétractation. Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris. Aucun retour n'est possible pour un produit cosmétique ou assimilable dans les conditions de l'article L 221-28 5° du code de la consommation ayant été ouvert.

##### **1.6.3 – Remboursement à la suite de l'exercice du droit de retour**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, la Société rembourse le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter. Pour les contrats de vente de biens, le remboursement est différé jusqu'à récupération des biens par la Société. Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

##### **1.6.4 – 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.

### **1.6.5 – 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 (autres que d’hébergement résidentiel), de restauration ou d’activités de loisirs fournis à une date ou à une période déterminée ne relèvent pas du délai de rétractation ; en conséquence de quoi les 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 livraison, d’emballage, de dossier 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, primes d’assurance 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 passation de la commande par l’acheteur et le solde du paiement du prix s’effectue comptant préalablement à la livraison, 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 Société 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 Société. En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client ou le Curiste à la Société au-delà des délais fixés, des pénalités de retard calculées dans les conditions d’une créance entre professionnels sont dues à la Société, automatiquement et de plein droit. Les arrhes et acomptes sont conservés par le vendeur à titre de dommage et intérêts et la Société 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 résultant d’un rejet du 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 l’établissement**

#### **1.9.1 - Garantie légale**

La Société ou, pour certains restaurants, sa filiale Nouvelle Société Hôtelière Vichyssoise sont garantes 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 Société les vices et/ou défaut de conformité dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la livraison ou de la prestation incriminée et sous réserve que le dommage invoqué puisse encore être constaté. La garantie de la Société est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et la Société 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 Société**

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

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 trois (3) jours et doit être communiqué à la Société 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 impliquant 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 Société 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 Société qui n'intervient qu'à titre d'intermédiaire (vente pour le compte de). Les tarifs et détails des polices d'assurance sont consultables sur demande à [resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com) ou sur le site internet ([www.vy-resort.com](http://www.vy-resort.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 Société 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, organismes de sécurité sociale, et caisses complémentaires d'assurance maladie. En bénéficiant d'une prestation délivrée par la Société, 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 Société et les Sociétés du groupe France Thermes. 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 Société et du groupe France Thermes. 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 (dpdp@france-thermes.com ou Délégation à la protection des données personnelles Compagnie de Vichy 5, rue Sextius Michel 75015 PARIS).

#### **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 (<https://bloctel.gouv.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 (<https://www.vy-resort.com>) et la documentation commerciale demeurent la propriété exclusive de la Société ou de sociétés tierces, seules titulaires des droits de propriété intellectuelle. L'acheteur s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de la Société.

#### **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 leur 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 Société ne peut être attirée devant une juridiction étrangère. Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard quinze (15) jours après la fin de la cure à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Les services de la Société s'efforcent de trouver préalablement une solution amiable. Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Pour tout litige ne concernant pas une prestation de santé prescrite par un médecin, le consommateur peut saisir le Médiateur du thermalisme via le formulaire internet disponible sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale 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, leurs conséquences 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 À UNE CURE CONVENTIONNÉE**

### **2.1 - Champ d'application**

Les présentes conditions particulières sont applicables aux cures conventionnées en précisant et complétant les conditions générales de vente de la Société. Le code de la consommation n'est pas applicable à la vente d'une cure conventionnée qui relève des codes de la santé publique et de la sécurité sociale et de la convention nationale thermale. Sont assimilées aux cures conventionnées les cures prises en charge par un régime primaire national ou communautaire d'assurance maladie et les prestations accessoires visées par l'article 11-2 de la convention nationale thermale. Toute autre prestation est soumise aux conditions de vente de droit commun.

### **2.2 - Prix et conditions de règlement**

#### **2.2.1 - Tarif règlementaire d'une cure conventionnée**

Le tarif d'une cure conventionnée correspond au tarif forfaitaire de responsabilité et au complément tarifaire et est défini et modifiable par voie règlementaire. Il est fonction de la ou des orientation(s) thérapeutique(s) suivie(s) et de la prescription thermale. Les tarifs sont mentionnés en euros TTC. Aucun autre supplément ou complément de prix ne peut être perçu par la Société au titre de la cure conventionnée.

#### **2.2.2 - Tarif des prestations complémentaires**

Les tarifs des soins complémentaires et des prestations relevant des dispositions de l'article 11-2 de la convention thermale sont valables pour la période de référence précisée sur les informations tarifaires, sauf évolution de la fiscalité ou offre promotionnelle particulière. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande.

#### **2.2.3 - Règlement de la cure et des prestations complémentaires**

Aucune cure ne peut débuter sans que le Curiste ait valablement justifié de sa prise en charge intégrale par un régime d'assurance maladie et de complémentaire santé pratiquant le tiers payant, et acquitté la part restant à sa charge (prise en charge partielle) ou acquitté l'intégralité de sa cure (absence de prise en charge). Les soins complémentaires et prestations relevant des dispositions de l'article 11-2 de la convention thermale doivent également être intégralement acquittés avant le début de la cure.

### **2.3 - Réservation, annulation, modification, interruption d'une cure conventionnée**

#### **2.3.1 - Réservation d'une cure : versement d'arrhes**

Le bulletin de réservation doit être accompagné de 55 euros par cure réservée à titre d'arrhes (sauf exonération prévue par la convention nationale thermale à justifier : CMU, ALD, ...) afin que la réservation soit effective. La cure est définitivement réservée après confirmation de la Société et les arrhes deviennent alors acompte. Les droits de résolution et rétractation prévus par le code de la consommation ne s'appliquent pas.

#### **2.3.2 - Annulation**

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou mail ([resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com)) dans les meilleurs délais. Les sommes versées sont remboursées dans les conditions suivantes.

<b>Date de réception de l'annulation par la Société</b>	<b>Acompte</b>
<b>Plus de 30 jours ouvrables avant la date du début de cure</b>	Remboursement intégral



<b>Entre 30 et 3 jours ouvrables inclus avant la date du début de cure</b>	Remboursement de l'acompte avec déduction de 25 € par cure réservée
<b>Moins de 3 jours ouvrables avant la date du début de cure / non-présentation</b>	Aucun remboursement

Si pour des raisons indépendantes de son fait et ou pour des circonstances non prévues par la convention nationale thermale, la Société doit annuler ou interrompre la cure, elle s'efforce de proposer une solution alternative. Le Curiste 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.

### **2.3.3 – Modification**

Toute demande de modification du Client doit être adressée par pli postal ou mail ([resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com)) au plus tard quinze (15) jours ouvrables avant la date d'arrivée prévue et être acceptée par la Société. À défaut d'accord, l'impossibilité de modifier produit les effets d'une annulation. Aucune modification n'est possible pour les prestations complémentaires qui ne sont ni échangées, ni remboursées. En cas de circonstances imprévues, la Société se réserve le droit de modifier le contenu des prestations complémentaires en les remplaçant par des prestations de valeur équivalente ou supérieure. Le Curiste a la faculté de refuser la modification proposée ; les sommes déjà versées correspondant à des prestations non consommées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif. Les modifications relatives à la prestation transport ou à la formule de restauration sont visées aux conditions particulières de ventes applicables aux prestations annexes.

### **2.3.4 - Interruption**

Une cure doit avoir lieu sur dix-huit (18) jours consécutifs de soins et ne peut être interrompue sauf motifs prévus par la convention nationale thermale. Toute interruption d'une cure pour des raisons non prévues entraîne la déchéance de la prise en charge par le régime d'assurance maladie et le Curiste est alors redevable personnellement du prix de la totalité de sa cure.

## **2.4 - Organisation de la cure**

### **2.4.1 - Capacité à suivre une cure**

Aucune cure ne peut débuter sans communication d'une prescription médicale valide s'y rapportant. Une cure médicale étant obligatoirement prescrite par un médecin, il est de la seule responsabilité du Curiste, de son médecin traitant et du médecin thermal de s'assurer que le Curiste ne souffre d'aucune contre-indication impliquant 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 Société ne peut être engagée sur ce fondement et plus généralement pour tout acte ou omission du médecin prescripteur ou assurant la surveillance de la cure. Le Curiste doit être en mesure de suivre par lui-même sa cure ou être assisté au titre de sa situation de handicap dûment reconnue.

### **2.4.2 - Horaires des soins**

Les horaires de cures sont librement fixés par la Société qui s'efforce de satisfaire au mieux les demandes des Curistes. Les horaires sont impératifs. Les modifications d'horaires ne sont possibles qu'après accord de l'établissement thermal et pour raison médicale dûment attestée.

### **2.4.3 - Soins non effectués**

Lorsque des soins n'ont pas pu être effectués du fait de l'établissement thermal, l'établissement thermal s'efforcera de donner des soins de remplacement ou facturera les soins sur une base *pro rata temporis*. Cette situation ne peut donner lieu à octroi de dommages et intérêts. Lorsque des soins n'ont pas pu être effectués du fait du Curiste (retard, ...), l'établissement thermal s'efforcera de donner des soins de remplacement sans que l'administration de ces soins ne conduisent à proroger la durée de la cure. Il n'est appliqué aucun abattement ou déduction si les soins non dispensés n'ont pas pu être remplacés hormis les circonstances visées à l'article 15-2 de la convention thermale.

### **2.5 - Données personnelles et respect de la vie privée**

Compagnie de Vichy veille à la protection des données personnelles des Curistes, conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD. En suivant une cure auprès des Compagnie de Vichy, tout Curiste a nécessairement agréé valablement à l'utilisation et l'enregistrement des données le concernant à des fins d'information et/ou de prospection commerciale par la société Compagnie de Vichy et les sociétés du groupe France Thermes. De même, il a agréé à la transmission de ses coordonnées au Conseil National des Établissements Thermaux (CNETh) et toute instance reconnue comme représentative en vue de la réalisation et la participation à une enquête nationale de satisfaction des curistes, conformément aux dispositions de la Convention Nationale thermale en vigueur ayant valeur réglementaire.

### **2.6 - Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard quinze (15) jours après la fin de la cure à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Pour tout litige, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.

### **3 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX CURES MÉDICALES NON CONVENTIONNÉES, PRESTATIONS DE SOINS (AU FORFAIT OU À LA CARTE), ACTIVITÉS SPORTIVES ET SANTÉ, ABONNEMENTS, ACCÈS À UN ESPACE SPÉCIFIQUE (HORS PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT)**

#### **3.1 - Champ d'application**

Les présentes conditions particulières sont applicables aux cures médicales non conventionnées, prestations de soins (au forfait ou à la carte), activités sportives et santé, abonnements, accès à un espace spécifique vendu avec ou sans hébergement en précisant et complétant les conditions générales de vente de la Société.

#### **3.2 - Prix, réservation et conditions de règlement**

##### **3.2.1 - Prix**

Les tarifs sont valables pour la période de référence précisée 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.

##### **3.2.2 - Réservation et conditions de règlement**

Le bulletin de réservation doit être accompagné des arrhes/acompte dans les conditions suivantes.

<b>Date de réception de la réservation par la Société</b>	<b>Somme à régler</b>
<b>Plus de 30 jours ouvrables avant la date de début de la prestation</b>	<b>Arrhes : 25 % du montant total du séjour solde : 30 jours ouvrables avant la date du début de cure</b>
<b>Entre 30 jours ouvrables et le jour de début de la prestation</b>	<b>Versement intégral du montant total du séjour à titre d'acompte</b>

La cure ou la prestation est définitivement réservée après confirmation de la Société (après contrôle de la disponibilité). Les arrhes deviennent acompte à compter du 30ème jour ouvrable (inclus) avant la date de début de prestation. Aucune prestation ne peut être délivrée ou débiter sans paiement intégral préalable.

#### **3.3 - Rétractation, annulation, modification et interruption**

##### **3.3.1 - Rétractation**

L'acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de respectivement, la conclusion du contrat de prestations de service / du jour de livraison de sa commande, pour annuler le contrat / retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Le droit de rétractation peut être exercé en ligne ou par tout moyen probant au moyen du formulaire disponible sur le site internet ([www.vy-resort.com](http://www.vy-resort.com)). Certaines prestations peuvent ne pas bénéficier du droit de rétractation, notamment à raison des dispositions de l'article L 221-28 1°, 5° et 12° du code de la consommation. Il est notamment précisé qu'une cure médicale non conventionnée et plus généralement toute prestation qui doit être fournie à une date ou à une période déterminée ne peut faire l'objet du droit de rétractation, en application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation.

##### **3.3.2 - Annulation**

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou mail ([resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com)) dans les meilleurs délais. Les sommes versées sont remboursées dans les conditions suivantes.

Date de réception de l'annulation par la Société	Arrhes / acompte
Plus de 90 jours ouvrables avant la date de début de la prestation	Remboursement intégral
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
Entre 30 et 8 jours ouvrables (inclus) avant la date du début du cure	Remboursement de l'acompte avec déduction de 50 % du prix de la prestation
Moins de 8 jours ouvrables avant la date du début du cure / non-présentation	Aucun remboursement

Si pour des raisons indépendantes de son fait, la Société 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 correspondant à des prestations non consommées sont alors restituées dans les conditions de l'article 1590 du code civil, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

### 3.3.3 - Modification

Toute demande de modification du Client doit être adressée par pli postal ou mail ([resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com)) au plus tard trente (30) jours ouvrables avant la date d'arrivée prévue et être acceptée par la Société. À défaut d'accord, l'impossibilité de modifier produit les effets d'une annulation à la demande du Client. Les prestations ne sont ni échangées, ni remboursées. Les modifications relatives à la prestation transport ou à la formule de restauration sont visées aux conditions particulières de ventes applicables aux prestations annexes. En cas de circonstances imprévues, la Société 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 *pro rata temporis*, soit sur la base prix publics lorsqu'ils sont individualisés, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif.

### 3.3.4 - Interruption et prestations non effectuées

Aucun *pro rata temporis* n'est pratiqué en cas d'interruption. Lorsque des prestations n'ont pas pu être effectuées du fait du Client (retard, ...), l'établissement thermal 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. Les forfaits et abonnements ont une durée de validité qui doit être respectée.

## 3.4 - Organisation des soins

### 3.4.1 - Capacité à bénéficier des prestations

Les prestations sont suivies sous la responsabilité 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 trois (3) jours et doit être communiqué à la Société avant le début des prestations. Il est de la seule responsabilité du Curiste ou Client, de son médecin traitant de s'assurer que le Client ou Curiste ne souffre d'aucune contre-indication impliquant qu'il ne puisse bénéficier des prestations choisies, avec ou sans assistance de l'établissement. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée sur ce fondement.

### **3.4.2 - Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard quinze (15) jours après la fin de la prestation à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Pour tout litige, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.

### **3.5 - Assurance annulation/interruption**

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 Société qui n'intervient qu'à titre d'intermédiaire (vente pour le compte d'un tiers). Les tarifs et détails des polices d'assurance sont consultables sur demande à [resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com) ou sur le site internet ([www.vy-resort.com](http://www.vy-resort.com)). Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande.

## **4 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE (RÉSIDENCE DE TOURISME)**

### **4.1 - Champ d'application**

Les présentes conditions particulières relatives à toutes les ventes de prestations d'hébergement touristique prévalent sur les conditions générales de vente ou les complètent. Il est notamment précisé qu'une prestation d'hébergement touristique ne peut faire l'objet du droit de rétractation, en application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation, et que les résidences de la Société ne sont pas des hôtels au sens de la Loi, de sorte que les articles 1952 et suivants du code civil ne sont pas applicables.

### **4.2 - Extrait du code du tourisme**

#### **4.2.1 - Article R211-3**

Toute 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.

#### **4.2.2 - Article R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### **4.2.3 - 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 :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances 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 coûts 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 ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### **4.2.4 - Article R211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° 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.

#### **4.2.5 - 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 de 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 de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire 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 aux 1° à 8°.

#### **4.2.6 - 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.

#### **4.2.7 - 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 afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement 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.

#### **4.2.8 - 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 du prix 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 de 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'autre prestation, 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.

#### **4.2.9 - 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.

#### **4.2.10 - 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.

### **4.3 - Prix, réservation et conditions de règlement**

#### **4.3.1 - Prix**

Les tarifs sont valables pour la période de référence précisée 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. Le tarif de location comprend les consommations de fluide liées à l'occupation de l'appartement (eau, électricité, ...).

#### **4.3.2 - Réservation et conditions de règlement**

Le bulletin de réservation d'un séjour doit être accompagné des arrhes/acompte dans les conditions suivantes.

Date de réception de la réservation par la Société	Somme à régler au jour de la réservation
<b>plus de 30 jours ouvrables inclus avant la date de début de la prestation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• frais de dossier (par réservation)</li> <li>• arrhes : 25 % du montant total du forfait vendu (y compris soins, restauration, ...)</li> <li>• prime d'assurance éventuellement souscrite</li> </ul>
<b>moins de 31 jours ouvrables inclus avant la date de début de la prestation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• frais de dossier (par réservation)</li> <li>• versement intégral du montant total du forfait vendu (y compris soins, restauration, ...)</li> <li>• prime d'assurance éventuellement souscrite</li> </ul>

Les frais de dossier sont plafonnés à 30 € par Client et par année.

Le solde du forfait doit être obligatoirement acquitté trente (30) jours ouvrables avant la date de début de la prestation. Aucune prestation ne peut être délivrée ou débiter 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 Société 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 30ème jour ouvrable (inclus) avant la date de début de prestation. Lorsque le prix est intégralement 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 (bon de séjour, description du site, détail des soins...) sont adressés après bonne fin des opérations d'encaissement. Les paiements par virement bancaire ou par carte bancaire à partir du site internet sécurisé ([www.vy-resort.com](http://www.vy-resort.com)) sont à privilégier. Aucun règlement par chèque ne peut intervenir moins de trente (30) jours ouvrables avant la date de début de séjour.

#### **4.4 - Assurance, annulation, modification et interruption de séjour**

##### **4.4.1 - Assurance annulation/interruption**

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 Société qui n'intervient qu'à titre d'intermédiaire (vente pour le compte d'un tiers). Les tarifs et détails des polices d'assurance sont consultables sur demande à [resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com) ou sur le site internet ([www.vy-resort.com](http://www.vy-resort.com)). Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande.

##### **4.4.2 - Annulation**

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou mail ([resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com)) dans les meilleurs délais. Les frais de dossier et les primes d'assurance ne sont pas remboursables. Les arrhes/acomptes sont remboursés dans les conditions suivantes.

#### Remboursement des prestations d'hébergement

Date de réception de l'annulation par la Société	Arrhes / acompte
Plus de 90 jours ouvrables avant la date de début de la prestation	Remboursement intégral
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
Entre 30 et 8 jours ouvrables (inclus) avant la date du début du cure	Remboursement de l'acompte avec déduction de 50 % du prix de la prestation
Moins de 8 jours ouvrables avant la date du début du cure / non-présentation	Aucun remboursement

#### Remboursement des prestations optionnelles et des soins SPA

Date de réception de l'annulation par la Société	Arrhes / acompte
Plus de 30 jours ouvrables avant la date de début du séjour	Remboursement intégral des arrhes
Entre 30 et 8 jours ouvrables (inclus) avant la date de début du séjour	Remboursement de l'acompte avec déduction de 25 € par prestation annulée et par personne
Moins de 8 jours ouvrables avant la date du début du séjour / 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 Société 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.

#### 4.4.3 - Modification

Toute demande de modification du Client doit être adressée par pli postal ou mail ([resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com)) dans les plus brefs délais et être acceptée par la Société, en fonction de la faisabilité. À 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 d'hébergement implique un trop-perçu, ce dernier est remboursé après perception de frais de dossier de 15 €. Les compléments dus à la suite de modifications (prolongation de la durée d'hébergement, catégorie supérieure d'hébergement, ...) sont facturés au tarif en vigueur au jour de la réservation, sans frais supplémentaire. Si la modification de prestations optionnelles implique un trop-perçu, ce dernier est remboursé après perception de frais de dossier de 15 €. Par exception, les modifications de prestations optionnelles intervenant plus de trente-et-un (31) jours ouvrables avant le début de la prestation ne donnent pas lieu à perception de frais. Aucune modification de prestations optionnelles ne peut intervenir moins de huit (8) jours avant la date de début du séjour. Aucune modification 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. Les modifications relatives à la

prestation transport ou à la formule de restauration sont visées aux conditions particulières de ventes applicables aux prestations annexes. En cas de circonstances imprévues, la Société 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 *pro rata temporis*, soit sur la base prix publics lorsqu'ils sont individualisés, à titre indemnitaire forfaitaire et définitif. L'indisponibilité d'une installation incluse dans la résidence ne peut conduire à remboursement, réfaction du prix ou octroi de dommages et intérêts.

#### **4.4.4 - Interruption et prestations non effectuées**

Aucun *pro rata 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 Société 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.

#### **4.5 - Conditions d'occupation**

##### **4.5.1 - Conditions communes**

Un dépôt de garantie par empreinte de carte bancaire ou une caution par chèque bancaire est exigé avant l'entrée en jouissance de l'appartement.

Les horaires de prise de possession et de libération de l'appartement mentionnés dans la fiche de confirmation doivent être respectés. Une nuitée complémentaire est facturée en cas de dépassement. Les arrivées tardives doivent être signalées en temps utile par mail ou téléphone pour convenir d'une solution de remise des clés. Les résidences n'étant pas un centre de vacances et de loisirs au sens du décret 2002-883, elles ne peuvent assurer des séjours collectifs ou individuels pour des mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés.

Les résidences sont intégralement non-fumeurs (à l'exception des balcons privatifs extérieurs). Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupant et ne peut pas être habité par un nombre supérieur de personnes (un enfant de plus de 2 ans est considéré comme un occupant).

Les chiens, chats et poissons sont autorisés moyennant une participation financière et après accord de la Société. Le propriétaire de l'animal est responsable pécuniairement des éventuels dommages causés par son animal. Les Nouveaux Animaux de Compagnie ne sont pas acceptés.

La méconnaissance de l'une de ces dispositions conduit à prononcer l'annulation de la réservation. Les locaux faisant l'objet de la location indiquée sont loués meublés. Draps et linges de bains sont fournis (sauf exception) mais non changés durant le séjour (sauf prestations optionnelles).

Le Client s'oblige à jouir raisonnablement (au sens de l'article 26 de la Loi 2014-873) des lieux loués et à se conformer au règlement de la résidence. Il ne pourra sous-louer ni céder sa location, en tout ou partie. Le Client doit contrôler l'inventaire du mobilier dès son entrée dans les lieux et signaler sous quarante-huit (48) heures tout manque ou détérioration. Passé ce délai, tout manque ou détérioration sera réputé du fait de l'occupant actuel qui s'engage à les remplacer ou les rembourser. Plus généralement, le Client est responsable de tout dommage occasionné par son fait (obstruction de canalisation, ...) et doit souscrire tout contrat d'assurance lui permettant de couvrir tous ses chefs de responsabilité. En cas d'urgence ou en cas de demande de dépannage par le Client, le service entretien se réserve le droit d'entrer dans l'appartement y compris en l'absence de l'occupant. Le Client souffrira les réparations incombant à la Société dont l'urgence et la nécessité apparaîtraient pendant la location. Les objets et linges garnissant les lieux loués devront se trouver dans chaque pièce suivant l'ordre indiqué dans l'inventaire.

Les appartements doivent être fermés à clef (porte et fenêtre) en cas d'absence. La Société décline toute responsabilité en cas d'effets personnels volés, oubliés ou perdus.

#### **4.6 – Réclamation, médiation et litige**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) et au plus tard quinze (15) jours après la fin de la prestation à la Société par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Pour tout litige, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN – Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.

## **5 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX PRESTATIONS ANNEXES**

### **5.1 - Modification d'une formule de restauration**

Pour une formule d'un montant supérieur au montant initialement réservé, aucune indemnité ne sera due. Pour une formule d'un montant inférieur au montant initialement réservé, une indemnité forfaitaire de 50 € sera demandée. En cas d'interruption, quel qu'en soit le motif, un remboursement sera effectué, déduction faite d'une somme représentant 40 % du montant des repas non consommés. Il n'est pas possible de changer une deuxième fois de formule lors du séjour.

### **5.2 - Annulation du transport**

Le forfait transport comprenant l'aller/retour (non divisible) est remboursable uniquement en cas d'annulation survenant un mois avant la date du début du séjour, et quel qu'en soit le motif

## 6 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES AUX VENTES DE BIENS SUR INTERNET

### 6.1 - Champ d'application

Les présentes conditions particulières sont applicables aux ventes de biens sur internet en précisant et complétant les conditions générales de vente de la Société. Elles sont accessibles sur le site internet <https://www.vy-resort.com>. Elles ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de prestations proposées par la Société au Client ou au Curiste à partir du site internet <https://www.vy-resort.com>. Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués par des acheteurs situés en France et livrés exclusivement sur le territoire français. Pour toute livraison hors de France, il convient d'adresser une commande à [resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com). Ces achats concernent l'ensemble des prestations (produits et services) vendues par la Société sur ledit site internet. Les présentes conditions particulières sont applicables dès leur mise en ligne et sont valables jusqu'au 31 décembre 2023, sauf modification antérieure à ladite date. Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les entreprises relevant du droit français.

### 6.2 - Informations précontractuelles

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales et particulières de vente avant la passation de sa commande qui lui sont opposables dans les conditions de l'article 1119 du code civil. Il reconnaît également avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L 221-5 du code de la consommation, et notamment des caractéristiques essentielles, tarifs et conditions de révision des tarifs. Ces informations sont disponibles sur le site internet de la Société <https://www.vy-resort.com> ou les brochures d'information. Les ventes sont opérées par la société Compagnie de Vichy, Société Anonyme à Conseil d'administration au capital de 5.680.000 € sise 1-3 avenue Eisenhower, 03200 VICHY et immatriculée au RC de CUSSET sous le numéro 542 105 291. Les coordonnées de la Société sont consultables sur le site internet <https://www.vy-resort.com>. L'acheteur reconnaît avoir connaissance de l'existence et des modalités de garanties légales de conformité, mise en jeu de la responsabilité de la Société, dans les conditions et limites des conditions générales de vente. Il déclare avoir connaissance de l'existence du service après-vente, dans les conditions de l'article L217-17 du code de la consommation. Les systèmes informatiques du Vendeur permettent une interopérabilité pertinente avec les outils informatiques les plus usuels. La responsabilité du Vendeur ne peut être mise en cause en cas de défaut d'interopérabilité. La documentation précise les caractéristiques essentielles et les tarifs des prestations mais bien que les informations mentionnées 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 jour de la commande. Les visuels d'illustration figurant sur le site internet ou contenus dans les brochures communiquées par la Société n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. La documentation est modifiable sans préavis.

### 6.3 - Commande

Lorsque les systèmes informatiques du Vendeur le permettent, le Curiste ou le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne et au moyen du formulaire qui y figure pour toute prestation, dans la limite de disponibilité des prestations. En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, le Curiste ou le Client en est informé par courrier électronique. Si l'indisponibilité est définitive, la vente est réputée résolue sans préjudice d'aucune sorte et les sommes déjà versées sont remboursées sans délai. Pour que la commande soit validée, le Curiste ou le Client doit accepter, par un clic à l'endroit indiqué, les conditions de vente en vigueur. Il doit également choisir l'adresse, le mode de livraison et valider son mode de paiement. La vente est considérée comme définitive :

- Après l'envoi au Curiste ou au Client de la confirmation de l'acceptation par la Société par courrier électronique,

- Et après encaissement par le Vendeur des arrhes ou acomptes stipulés.

Conformément aux dispositions du Code civil relatives à la conclusion du contrat sous forme électronique, la vente n'est valablement conclue qu'une fois que le Client a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, de corriger d'éventuelles erreurs, puis de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Toute commande vaut accord sur la chose et sur le prix ainsi que sur les conditions d'exécution des prestations. En cas d'anomalie (par exemple, défaut de paiement, adresse erronée...), la Société se réserve le droit de bloquer la commande jusqu'à résolution du problème. Les questions relatives au suivi de la commande sont à adresser à [resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com).

#### **6.4 - Signature électronique et confirmation de commande**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur ou la remise d'un moyen de paiement, avec validation finale de la commande valent preuve de l'accord du Client ou du Curiste. En cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, l'acheteur doit le signaler sans délai à [resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com). Le Client ou Curiste reçoit, selon son choix, un exemplaire du contrat, soit par papier, soit sur support durable pouvant être téléchargé. Les registres informatisés conservés par la Société dans des conditions garantissant l'intégrité des données tiennent lieu de preuves des communications, des commandes, des règlements opérés entre les parties.

#### **6.5 - Rétractation**

L'acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de respectivement, la conclusion du contrat de prestations de service / du jour de livraison de sa commande, pour annuler le contrat / retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. 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.vy-resort.com>). Certaines prestations peuvent ne pas bénéficier du droit de rétractation, notamment à raison des dispositions de l'article L 221-28 1°, 5° et 12° du code de la consommation. Il est notamment précisé qu'une cure médicale non conventionnée et plus généralement toute prestation qui doit être fournie à une date ou à une période déterminée ne peut faire l'objet du droit de rétractation, en application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation.

#### **6.6 - Mode de paiement**

La passation de la commande implique le règlement des sommes dues au moyen d'un des modes de paiement listés sur le site internet de la Société (<https://www.vy-resort.com>). La gestion de la commande est conditionnée à la bonne fin des opérations de paiement et d'encaissement. Le paiement se fait comptant à la commande ou dans les conditions mentionnées dans le bordereau de commande. La facture est téléchargeable, en format PDF, à partir d'un lien adressé par courriel à l'adresse électronique indiquée par le Client lors de la commande. Elle peut exceptionnellement être adressée sous forme papier sur demande expresse du Client.

#### **6.7 - Conditions de livraison**

Les produits sont expédiés selon l'option retenue par le Curiste ou le Client à l'adresse indiquée par lui sous sa responsabilité, le transfert de risque et de propriété intervenant

- lors de la conclusion de la vente quand le transport est organisé par le Client,
- après la prise de possession physique des produits par le Client (ou un tiers désigné par lui) lorsque le transporteur est proposé par la Société et dans les conditions de l'article L 221-15 du code de la consommation.

Il appartient au Curiste ou au Client de faire toute réserve entre les mains du transporteur en cas d'avarie apparente, notamment à des fins de preuve (articles L 216-4 et L 224-65 du code de la consommation). Les colis



non parvenus une première fois au destinataire sont réexpédiés au frais de l'acquéreur. Toute non-conformité en quantité ou en qualité doit être signalée par courrier électronique à [resa@vy-resort.com](mailto:resa@vy-resort.com) le jour même ou le jour suivant la livraison, à peine de forclusion. Les frais de retour des produits défectueux sont à la charge de la Société.

#### **6.8 - Médiation**

Toute réclamation doit être adressée le plus tôt possible (si possible en temps réel) par tout moyen probant, obligatoirement accompagnée des éléments justificatifs. Les services de la Société s'efforcent de trouver préalablement une solution amiable. Pour tout litige, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par courrier à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.