

Mises à jour le 26/04/2023

Les présentes conditions générales s'appliquent entre toute personne physique majeure (agissant à des fins non professionnelles et achetant pour ses besoins personnels), ci-après dénommée "le client", qui effectue une réservation de nuit(s) et/ou de services auprès de

- la SASU Thermes de Thonon-les-Bains, immatriculée au RCS de Thonon les Bains sous le numéro SIREN 437 775 323, concernant des prestations d'hébergement à la Résidence Villa Thermae® située à Thonon-les-Bains (74200), 1 avenue du Parc ou
- la SASU Société Thermale de Santenay, immatriculée au RCS de Dijon sous le numéro SIREN 799 556 550, concernant des prestations d'hébergement à la Résidence Villa Thermae® située à Santenay (21590), 3 avenue des sources ou
- La SASU Compagnie Thermale de Nancy, immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro SIREN 913 639 803, concernant des prestations d'hébergement à la résidence Villa Thermae® située à Nancy (54000), 41 rue du Sergent Blandan.

Les conditions générales de vente s'appliquent quel que soit le canal de vente : sur place, par téléphone, courrier ou bien sur le site internet www.valvital.fr ou www.villathermae.fr pour les trois résidences ci-après dénommés « le site ».

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET DE VENTE

La validation par le client de sa réservation, tout canal de vente confondu, vaut acceptation, d'une part, des présentes conditions générales de vente, pleinement et sans réserve, et, d'autre part, du descriptif de l'hébergement et de l'ensemble des prestations mises à disposition (moyennant paiement) par la résidence, le client étant supposé en avoir pris connaissance sur le site internet ou par tout autre moyen mis à sa disposition.

2. INFORMATION PREALABLE, MISE A JOUR DES CONDITIONS ET DOCUMENTATIONS COMMERCIALES

L'information préalable requise par la réglementation est constituée par toutes les informations contenues dans les brochures et sur le site internet ainsi que les informations complémentaires spécifiques pouvant être communiquées par les chargés de réservation par téléphone, mail ou courrier. La résidence se réserve expressément la faculté de modifier à tout moment tout élément de son offre dans le cadre de la gestion des capacités disponibles (chambres, etc.) ou de la mise à jour de sa documentation commerciale. Les conditions générales de vente sont celles en vigueur à la date de la réservation par le client.

3. PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

Les prix s'entendent par appartement ; pour les dates et la durée de séjour choisies ; quel que soit le nombre de personnes occupant l'appartement dans la limite du maximum autorisé. Les tarifs ne sont pas cumulables avec une autre offre promotionnelle en vigueur.

Les prix indiqués sur le contrat de location s'entendent en euros, TTC et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation.

Tout changement du taux TVA applicable est automatiquement et de plein droit répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou création de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposée par les autorités compétentes sera automatiquement répercutée sur les prix indiqués à la date de facturation.

Les prestations suivantes sont incluses dans le prix (liste limitative) :

- mise à disposition d'un logement,
- draps, literie et linge de toilette,
- télévision,
- charges courantes (eaux chaude et froide, électricité, chauffage),
- pour les séjours compris entre une et six nuits, les prix incluent : renouvellement du linge de bain (serviette..), du papier toilette, lit refait et au besoin changement du linge de lit, enlèvement des poubelles,
- pour les séjours de sept nuits, les prix incluent le ménage en fin de séjour,
- pour les séjours de huit nuits et plus, les prix incluent le ménage en fin de séjour et un remplacement hebdomadaire du linge de maison.

Les prestations suivantes ne sont pas incluses dans le prix :

- taxe de séjour en vigueur, qui devra obligatoirement être acquittée sur place,
- les prestations optionnelles qui sont disponibles en supplément et sur demande auprès de la réception de la résidence (prestation « Ménage 1H », petit déjeuner...),
- toute autre prestation.

Modes de règlement

Les règlements s'effectuent par :

- carte bancaire en téléphonant au 04.50.26.17.22 (pour la Résidence de Thonon-les-Bains), au 03 79 48 00 00 (pour la Résidence de Santenay), au 03.56.79.02.99 (pour la Résidence de Nancy) ou au 03.84.24.51.60 (centrale de réservation),
- chèque libellé à l'ordre de :
 - SASU Thermes de Thonon-les-Bains et à adresser à : Villa Thermae®, 1 avenue du parc 74200 THONON-LES-BAINS,
 - SASU Société Thermale de Santenay et à adresser à : Villa Thermae®, 5, avenue des sources, 21590 SANTENAY,
 - GNTD S.E.M.L., et à adresser à : Villa Thermae® 41 rue du Sergent Blandan 54000 NANCY
- chèques vacances ANCV (nous ne rendons pas la monnaie sur ce moyen de règlement).

Animaux :

- Résidence de Thonon-les-Bains : les animaux ne sont pas admis dans la résidence.
- Résidence de Santenay : les chiens de moins de 10 kg sont admis moyennant un supplément par nuit. Les autres animaux ne sont pas admis.
- Résidence de Nancy : Les chiens de moins de 10 kg sont admis moyennant un supplément par nuit. Les autres animaux ne sont pas admis.

4. RESERVATION

La réservation ne devient effective qu'après l'accord donné par l'établissement au client sur la disponibilité de la chambre.

La réservation est conditionnée à la bonne réception du contrat de location dûment rempli et signé, accompagné du montant des arrhes (30% du montant total de la réservation). Le solde de la location est à régler 30 jours avant l'arrivée. En cas de réservation moins de 30 jours avant la date du séjour, le règlement de 100% du montant du forfait séjour est dû immédiatement et conditionne la prise en compte de la réservation.

Le montant du séjour est calculé d'après les dates de réservation mentionnées sur le contrat. Aucun remboursement ou réduction ne sera consenti en cas d'arrivée tardive ou de départ anticipé.

5. ARRIVEES – DEPARTS

Résidences de Thonon-les-Bains et de Santenay : les arrivées s'effectuent tous les jours de 15h à 19h et les départs se réalisent avant 11h.

Résidence de Nancy : l'arrivée s'effectue à partir de 16h00 et le départ avant 11h00. Le client peut demander d'arriver ou de partir à 14h00 contre le paiement d'un supplément.

En dehors de ces périodes, le client doit impérativement prendre contact avec la réception de la résidence.

Tout appartement libéré tardivement pourrait entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire.

6. INVENTAIRE ET CAUTION

A l'arrivée du client, un inventaire et un état des lieux du logement loué lui sont remis. Il est du ressort du client d'en vérifier l'exactitude et de signaler dans les 24 heures toutes anomalies ou éléments manquants. Passé ce délai et en l'absence de réserves, l'état des lieux sera accepté tacitement par le client.

Lors du départ, un inventaire peut être effectué par un représentant de l'établissement. Tout manquement ou dégradation par rapport à l'inventaire initial fera l'objet d'une facturation au client.

Une caution est demandée lors de la remise des clés afin de garantir d'éventuels remplacements et réparations des dégâts qui pourraient être causés aux objets mobiliers ou autres garnissant les lieux loués ainsi que des frais de nettoyage éventuels. Cette caution ne pourra en aucun cas être considérée comme un paiement anticipé de loyer et ne sera productive d'aucun intérêt. Elle sera retournée dans les 15 jours suivant la fin de location, après vérification de l'inventaire, déduction faite des frais de ménage si nécessaire et de la

réparation des dégâts éventuels. Si cette caution s'avère insuffisante, le client s'engage à parfaire la somme.

7. MODIFICATION / ANNULATION PAR LE CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation de réservation doit être formulée :

Pour la résidence de Thonon-les-Bains : par courrier à : Villa Thermae – SASU Thermes de Thonon-les-Bains, 1 avenue du parc – 74 200 THONON-LES-BAINS ou par courriel : thonon@valvital.fr.

Pour la résidence de Santenay : par courrier à : Villa Thermae - SASU Société Thermale de Santenay, 5, avenue des sources - 21590 SANTENAY, ou par courriel : santenay@valvital.fr.

Pour la résidence de Nancy : par courrier à : Villa Thermae - SASU Compagnie Thermale de Nancy, 41 rue du Sergent Blandan 54000 NANCY.

Il est rappelé au client que selon l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de service d'hébergement autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. Ainsi, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation même dans le cadre d'une vente à distance.

La date de réception du courrier d'annulation sert de base à l'application du barème d'annulation suivant :

- Jusqu'à 30 jours avant l'arrivée prévue : 30% du montant total du séjour sera retenu,
- Entre 29 et 21 jours avant l'arrivée prévue : 50% du montant total du séjour sera retenu,
- Entre 21 et 8 jours avant l'arrivée prévue : 75% du montant total du séjour sera retenu,
- Moins de 8 jours avant l'arrivée prévue, interruption de séjour ou non présentation : 100% du montant total du séjour sera retenu.

Afin de bénéficier du séjour en toute tranquillité, il est proposé de souscrire une formule d'assurance annulation / interruption par l'intermédiaire de Gritchen Affinity. Cette assurance couvre les frais du séjour pour certains cas d'annulation ou d'interruption. Les bulletins d'adhésion et les conditions générales d'assurance sont accessibles sur simple demande.

8. ANNULATION DU FAIT DE L'ETABLISSEMENT

En cas d'annulation du fait de l'établissement, les arrhes versées sont remboursées dans les conditions de l'article 1590 du Code civil. Un accord amiable peut être trouvé si le client accepte un séjour de substitution et de valeur identique proposé par Valvital.

L'objet du contrat est, d'un commun accord, la mise à disposition d'un hébergement et le préjudice résultant de cette annulation est déterminé par les seuls effets de l'article 1590 du Code civil.

9. RESPONSABILITE DU CLIENT

L'établissement n'a pas la qualité de dépositaire des effets personnels des clients. Il n'est donc pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le séjour. Il est recommandé de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni de les emporter avec soi.

Le client pourra être tenu responsable de tout dommage ou dégradation qui surviendrait de son fait lors de l'occupation des locaux, tant aux biens mobiliers et immobiliers, qu'aux éléments de décoration de la résidence Villa Thermae. Les logements loués concernent la location et l'occupation à usage exclusif d'habitation, à l'exclusion de toute activité professionnelle. Le client jouira paisiblement des lieux loués et du mobilier tout en se conformant au règlement intérieur de la résidence.

10. RESPONSABILITE DE L'ETABLISSEMENT

Les informations et visuels contenus dans les brochures et documentations communiquées par VALVITAL pour le compte de ses filiales n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. Ils sont modifiables sans préavis.

L'établissement peut ne pas confirmer une réservation ou accepter une commande, pour une date donnée, en fonction du niveau de fréquentation constaté. Le Client est informé de cette indisponibilité temporaire dès qu'il en fait la demande et se voit éventuellement proposer une date de remplacement.

L'établissement ne peut pas recevoir en dépôt les bijoux, les espèces, les montres, les moyens de paiement et plus généralement tous les effets personnels d'une certaine valeur. Il ne pourra non plus être tenu pour responsable en cas de force majeure, de fait de grève ou du fait d'un tiers étranger à l'établissement. Pour des raisons relatives à la sécurité, à l'entretien ou au ménage, le personnel de l'établissement peut être amené à pénétrer dans les logements.

Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent. La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties, présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou parties des obligations prévues au contrat.

11. SERVICE APRES-VENTE, RECLAMATION, MEDIATION, DROIT APPLICABLE

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat doit être signalée par écrit le plus tôt possible au représentant de la résidence sur place, afin qu'une solution puisse être, le cas échéant, apportée au problème posé.

En cas de persistance de la situation litigieuse, une réclamation doit être adressée à l'établissement, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives.

A défaut de réponse dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, **le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. A défaut d'accord entre l'établissement et le client, le litige peut être porté devant les juridictions françaises compétentes.**

Pour les achats effectués par un client demeurant dans l'union européenne, une plateforme en ligne de résolution des litiges est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations de réservation et de prestations qui y sont visées, sont soumises au droit français.

12. DONNEES PERSONNELLES

Données collectées

L'établissement est amené à collecter les données personnelles des clients lors d'une réservation par téléphone, par courrier ou lors de la création d'un compte client sur le site internet. Les données suivantes sont collectées : civilité, nom, prénom, adresse, email, date de naissance, numéro de téléphone. Les champs obligatoires pour enregistrer l'inscription sont signalés par un astérisque au moment de la collecte.

Finalités et destinataires des données

Seul l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, ses prestataires, sous-traitants et les sociétés appartenant au Groupe VALVITAL® sont destinataires des données personnelles des clients recueillies. Les données collectées ne sont pas cédées, louées ou échangées.

La collecte des données personnelles est réalisée pour les finalités suivantes :

- effectuer les opérations relatives à la gestion du compte client, à la fourniture des services et prestations, et à l'élaboration d'études et de statistiques,
- envoyer au client des informations commerciales et publicitaires selon ses préférences (mail et/ou SMS) sous réserve de son accord préalable.

Droits des personnes

La collecte et le traitement des données personnelles reposent sur le consentement du Client. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose des droits suivants : - droit d'accès, de rectification et d'effacement des données

personnelles le concernant ; - droit de limitation et droit d'opposition au traitement de ses données ; - droit de retrait de son consentement ; - droit à la portabilité des données fournies. Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite envoyée par courrier à l'adresse suivante : VALVITAL Délégué à la protection des données personnelles, 18 route du Revard CS 30349 73103 AIX-LES-BAINS ainsi que par email à l'adresse suivante : rgpd@valvital.fr.

Le client est en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour plus d'informations, consulter le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il a la possibilité, s'il le souhaite, de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.