

CGV COMMUNES AUX HEBERGEMENTS

Mises à jour du 31/01/2024

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent exclusivement pour les établissements :

- l'Hôtel Collège des Doctrinaires situé à LECTOURE (32700) 148 rue nationale exploité par la société fermière des thermes de Lectoure, SAS immatriculée au RCS de AUCH sous le numéro 789 730 520 ,
- la Résidence Villa Thermae® située à Thonon-les-Bains (74200), 1 avenue du Parc exploitée par la SASU Thermes de Thonon-les-Bains, immatriculée au RCS de Thonon les Bains sous le numéro SIREN 437 775 323,
- la Résidence Villa Thermae® située à Santenay (21590), 3 avenue des sources exploitée par la SAS Société thermale de Santenay, immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro SIREN 838 081 180,
- la Résidence Thermotel située à Bourbonne-les-Bains (52400), Place des Thermes exploitée par la Compagnie des Thermes de Bourbonne les bains, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro SIREN 309 801 058,
- la résidence Villa Thermae® située à Nancy (54000), 41 rue du Sergent Blandan exploitée par la SASU Compagnie Thermale de Nancy, immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro SIREN 913 639 803,
- La résidence de Vernet-les-bains située 66820 Vernet-les-Bains exploitée par la SODEXO, immatriculée au RCS de Perpignan sous le numéro SIREN 614 200 871.

ci-après dénommés « l'établissement » ou « les établissements »

ET toute personne physique majeure ou personne physique dûment habilitée par une personne morale, ci-après dénommée "le client", qui effectue une réservation de nuit et/ou de services sur tous sites de réservation online, ci-après dénommé « le site » mais aussi par téléphone ou par courrier ou mail ou sur place.

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION 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 l'établissement, le client étant supposé en avoir pris connaissance sur le site internet ou par tout autre moyen mis à sa disposition.

2. INFORMATION PRÉALABLE, MISE À 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 nos chargés de réservation par téléphone, mail ou courrier.

L'établissement 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 applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation par le client.

3. COORDONNEES DES ETABLISSEMENTS

- Hôtel Collège des Doctrinaires : 148 , rue nationale 32 700 Lectoure, doctrinaires@valvital.fr, 04.79.35.38.50
- Résidence Villa Thermae® : 1 avenue du Parc 74 200 Thonon-les-Bains : thonon@valvital.fr, 04.50.26.17.22
- Résidence Villa Thermae®: 41-43 rue du sergent Blandan 54000 Nancy, villathermae.nancy@valvital.fr, 03.56.79.02.99,
- Résidence Vernet-les-Bains : Chemin de la Laiterie, 66820 Vernet-les-Bains, vernet@valvital.fr, 04.68.05.52
- Résidence Villa Thermae® : 5 Av. des Sources, 21590 Santenay, santenay@valvital.fr, 03.79.48.00.00
- Résidence Thermotel : 1 Rue Amiral Pierre, 52400 Bourbonne-les-Bains, bourbonne@valvital.fr, 03.25.90.05.12

4. RÉSERVATION

La réservation ne devient effective qu'après la confirmation donnée par l'établissement ou le site de réservation au client sur la disponibilité de la chambre.

Une réservation peut être effectuée pour un court séjour (1 à 5 nuits) ou pour un long séjour (6 nuits et plus).

Le contrat est réputé formé dès lors que les deux conditions cumulatives sont remplies :

- La confirmation de commande envoyée au client, accompagnée des conditions générales de vente qu'il accepte sans réserve ni modification.
- L'enregistrement de l'acompte de 30% du montant total 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.

L'accueil des groupes (réservation de 5 chambres ou plus à la même date) est soumis au versement d'un acompte de 50% à la réservation et au règlement du solde 30 jours avant l'arrivée.

Pour l'ensemble des séjours, et 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.

5. PRIX

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

Les prix indiqués sont en euros, TTC et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Tout changement du taux applicable à la TVA ou de nouvelle taxe légale ou réglementaire est automatiquement et de plein droit répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

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 l'établissement (petit déjeuner lit d'appoint, animal de compagnie, consommation....)
- toute autre prestation non mentionnée par l'établissement.

Pour les résidences villa Thermae et Thermotel, les prix comprennent également (liste exhaustive) :

- draps, literie et linge de toilette,
- télévision,
- vaisselle et ustensiles de cuisine,
- 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 six nuits et plus, les prix incluent le ménage en fin de séjour et un remplacement hebdomadaire du linge de maison*.

*Il est possible d'inclure un service de ménage hebdomadaire ou journalier supplémentaire avec un supplément forfait ménage pour les séjours de plus de six nuits.

A l'arrivée du client, pour les longs séjours 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 sera 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 d'un montant de 300€ est demandée lors de la remise des clés pour les longs séjours afin de garantir d'éventuels remplacements de matériel (y compris peignoirs et serviettes) et réparations des dégâts qui pourraient être causés 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. La caution prend la forme d'une empreinte bancaire de carte en cours de validité au nom du client ou d'un chèque. La caution est libérée 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 locataire s'engage à parfaire la somme.

6. MODES DE REGLEMENT

Les prestations sont des commandes avec obligation de paiement.

Les règlements s'effectuent par :

- carte bancaire en téléphonant à la centrale de réservation au 04.79.35.38.50 ou à l'établissement,
- carte bancaire sur le site internet pour le paiement en ligne,

- chèques vacances ANCV matérialisé ou dématérialisé (nous ne rendons pas la monnaie sur ce moyen de règlement) uniquement en paiement direct à l'établissement,
- chèques bancaires.

Les moyens de paiement acceptés sur place sont les suivants : Espèces, Cartes Visa, Mastercard, Maestro, Eurocard, Chèques Vacances et chèques bancaires.

7. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'ensemble des établissements ne proposent pas les mêmes services complémentaires payants. Il appartient au client de se renseigner directement auprès de l'établissement au moment de sa réservation.

7.1 PETIT-DÉJEUNER

Le petit-déjeuner est servi sous forme de buffet dans la salle du bar. Certains établissements proposent le petit-déjeuner en chambre moyennant un supplément.

7.2 PARKING

L'usage d'un stationnement peut être proposé en fonction de la disponibilité.

7.3 ANIMAUX DE COMPAGNIE

Certains établissements proposent l'accueil des animaux de compagnie est restreint aux chats et chiens de petite taille, à raison d'un seul par chambre.

Nous attirons toutefois votre attention sur le fait qu'un supplément sera appliqué par l'établissement pour un montant de 15€ par nuit.

Le client se porte garant de son animal afin de ne pas nuire à la tranquillité de l'établissement et des autres clients. En cas de nuisance avérée, l'établissement pourra demander à ce que l'animal soit évacué.

Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits dans les salles de restaurant ou de petit déjeuner.

8. ARRIVEES – DEPARTS

Les arrivées et départs dépendent de chaque établissement et sont indiqués sur l'e-mail de confirmation de réservation de l'établissement.

Certains établissements peuvent proposer une arrivée anticipée ou un départ tardif sous réserve d'un supplément tarifaire.

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

9. ANNULATION

Toute demande de modification ou d'annulation de réservation doit être formulée par écrit 24h avant la date de début du séjour à l'établissement concerné.

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 et qu'il ne bénéficie pas de ce droit 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 15 jours avant l'arrivée prévue : 75% du montant total du séjour sera retenu,
- Moins de 15 jours avant l'arrivée prévue, interruption de séjour ou non présentation : 100% du montant total du séjour sera retenu.

En cas d'annulation d'une réservation de groupe (5 chambres ou plus à la même date), le barème d'annulation est le suivant :

- Jusqu'à 45 jours avant l'arrivée prévue : 75% du montant total du séjour sera retenu,
- Moins de 45 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.

10. ANNULATION DU FAIT DE L'ETABLISSEMENT

En cas d'annulation du fait de l'établissement, les acomptes peuvent être remboursés ou faire l'objet d'un avoir d'une durée limitée à 1 an.

11. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

11.1 VOL ET ATTEINTE DES BIENS

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. L'établissement ne peut être tenu pour responsable des éventuelles dégradations des effets personnels qui pourraient résulter de l'usage des installations thermales.

11.2 RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Il appartient au client de respecter le règlement intérieur de l'établissement dans lequel il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité. A défaut, le responsable de l'établissement est autorisé à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'a droit à aucun remboursement ni indemnité et supporte seul les frais consécutifs à l'interruption du séjour.

Le client pourra être tenu responsable de tout dommage ou dégradation qui surviendrait de son fait lors de l'occupation des lieux.

12. RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Notre responsabilité ne saurait être recherchée quand l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Les informations et visuels contenus dans les brochures et documentations communiquées par l'établissement pour n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. Cette documentation est modifiable à tout moment.

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.

13. FORCE MAJEURE

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'établissement d'assurer tout ou parties des obligations prévues au contrat.

14. SERVICE APRÈS-VENTE, RÉCLAMATION, MÉDIATION, DROIT APPLICABLE

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat doit être signalée par écrit le plus tôt possible à notre représentation sur place, afin de pouvoir, le cas échéant, apporter une solution au problème posé.

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

A défaut de réponse satisfaisante 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 d'hôtel et de prestations qui y sont visées, sont soumises au droit français.

15. DONNÉES PERSONNELLES

15.1 DONNEES COLLECTEES

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 votre inscription sont signalés par un astérisque au moment de la collecte.

15.2 FINALITES ET DESTINATAIRES DES DONNEES

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 permettre 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.

15.3 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 et au Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) 2016/679/UE du 27 avril 2016, 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