

**FORMULAIRE D'INFORMATION ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELAIS THALASSO APPLICABLES AUX FORFAITS HEBERGEMENT RESTAURATION ET THALASSO**

**FORMULAIRE D'INFORMATION CONCERNANT LES FORFAITS HEBERGEMENT, RESTAURATION PROPOSES PAR RELAIS THALASSO TELS QUE DEFINIS DANS LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2305 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. RELAIS THALASSO sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, RELAIS THALASSO dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. RELAIS THALASSO a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATOOUT FRANCE. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (ATOOUT France - 79 - 81 Rue de Clichy - 75009 PARIS - Assureur : GROUPAMA ASSURANCE CREDIT 8-10 RUE D'ASTORG - 75008 PARIS) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de RELAIS THALASSO.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

Les droits précédemment exposés sont accessibles en version PDF en cliquant [ici](#)

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX FORFAITS HEBERGEMENT, RESTAURATION ET THALASSO/SPA PROPOSES PAR RELAIS THALASSO**

**Sommaire**

Préambule

Définitions

Article 1 : Réservation et Achat

Article 2 : Tarifs

Article 3 : Restauration

Article 4 : Offres promotionnelles

Article 5 : Facturation Modalités de paiement

Article 6 : Bon cadeau

Article 7 : Droit de rétractation  
Article 8 : Modification du fait du Client  
Article 9 : Annulation du fait du Client  
Article 10 : Annulation du fait de RELAIS THALASSO \*  
Article 11 : Fermeture partielle des installations  
Article 12 : Intervenants  
Article 13 : Arrivées  
Article 14 : Cautions  
Article 15 : État de santé  
Article 16 : Personnes à mobilité réduite  
Article 17 Mineurs  
Article 18 : Spa marins & espace forme  
Article 19 : Stationnement  
Article 20 : Animaux  
Article 21 : Départ-Ménage  
Article 22 : Responsabilités et assurances  
Article 23 : Données personnelles & confidentialité  
Article 24 : Propriété intellectuelle  
Article 25 : Saisine du Médiateur de la consommation  
Article 26 : Loi applicable et règlement des litiges

Coordonnées des établissements Relais Thalasso.

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE** **Relais Thalasso**

### **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute réservation de séjours, soins, activités sportives et autres prestations ou à l'ensemble des ventes de produits effectuées via le site internet [www.relaisthalasso.com](http://www.relaisthalasso.com).

- Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
- Le Client déclare réserver des prestations à titre personnel et privé, ou, le cas échéant, bénéficier à titre privé d'une réservation personnelle au sein d'une réservation groupée (plusieurs personnes physiques, association, entreprise, comités d'entreprise ou autre).
- Le Client, tant pour lui-même que pour tout autre participant au séjour, certifie de l'exactitude et de la sincérité des informations qu'il fournit pour la bonne exécution dudit séjour. Il certifie également détenir leur consentement pour la communication et le traitement de leurs données personnelles par Relais Thalasso \*.
- La souscription de tout séjour implique une acceptation sans réserve, par le Client ainsi que par tout autre participant, des présentes Conditions Générales de Vente, dont il reconnaît avoir pris connaissance avant la validation de sa réservation. Les présentes Conditions Générales de Vente font partie intégrante du contrat et complètent l'information préalable édictée par l'article R211-4 du Code de tourisme.

Elles définissent toutes les modalités de vente à distance entre Relais Thalasso et le Client, de la réservation jusqu'au départ du client et/ou de la commande au paiement et à la livraison du produit.

La consultation des présentes conditions générales de vente sont mises à la disposition de tout client qui en fait la demande. Les présentes conditions générales de ventes seront envoyées sur simple demande formulée par mail. Il est conseillé au client de les télécharger et/ou les imprimer et d'en conserver une copie.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, newsletter n'a qu'une valeur indicative et non contractuelle.

### **DÉFINITIONS**

- « Client » : personne qui réserve ou pour le compte de laquelle il est réservé un Forfait hébergement, restauration auprès d'un établissement Relais Thalasso \*.
- « Forfait hébergement, restauration » : prestation comprenant un hébergement dans l'un des hôtels intégrés de nos Établissements Relais Thalasso\* ainsi qu'une formule restauration en petit-déjeuner, demi-pension ou pension complète
- Établissement Relais Thalasso \* : désigne ensemble ou séparément et le restaurant
- Agent de Voyage/Prestataire : revendeur ayant des accords commerciaux avec Relais Thalasso \* et habilité à vendre ses prestations.
- Offre « Paiement anticipé » : opération promotionnelle qui permet de bénéficier d'une réduction tarifaire lorsque la réservation d'un Forfait hébergement- restauration & thalasso fait l'objet d'un paiement anticipé de la totalité du séjour, avec un engagement non modifiable. Cette offre est non cumulable avec d'autres offres en cours.

•Offres « spéciales » : opérations promotionnelles donnant lieu à l'application d'une réduction tarifaire ponctuelle ou d'une prestation en nature. Offre avec un engagement non modifiable. Les conditions d'acompte de l'offre peuvent varier en fonction de l'établissement Relais Thalasso \* choisi

## **ARTICLE 1-RESERVATION ET ACHAT**

le site internet [www.relaisthalasso.com](http://www.relaisthalasso.com) permet la réservation de chambres et/ou de séjours et/ou soins de thalassothérapie dans les établissements suivants : Relais Thalasso Hendaye & Hôtel Serge Blanco 4\*, Hôtel Ibaia 4\*, Résidence hôtelière Ibaia 4\* – Relais Thalasso Bénodet & Hôtel Kastel 3\*, Relais Thalasso Pornichet Baie de La Baule & Hôtel Château des Tourelles 4\*, Relais Thalasso île de Ré & Hôtel Atalante 4\*, et/ou l'achat de soins à la carte, de journées thalasso, d'activités sportives, d'entrées spa marin, de produits cosmétiques ou de bons cadeaux.

Toute réservation hôtel-restaurant et/ou thalasso ne sera considérée comme définitive qu'à réception de l'acompte ou de la totalité du prix demandé à savoir : • 100% du montant total de la réservation, non remboursable. • 50% du montant total de la réservation. • 30% du montant total de la réservation en fonction de l'offre ou du forfait. Dans le cas d'une réservation effectuée dans le mois qui précède la date d'arrivée, la totalité du séjour devra être réglée. En cas de non-paiement dans les délais, Relais Thalasso se réserve le droit de considérer la réservation comme annulée.

Pour les offres spéciales, le client devra verser l'acompte ou la totalité du prix stipulé pour l'offre réservée.

Toute commande vaut acceptation expresse et irrévocable, par le Client, des prix et des descriptions des produits disponibles à la vente, ainsi que des présentes conditions.

La validation de la réservation et/ou de la commande est subordonnée à l'encaissement de la somme due selon les modalités de paiement, Relais Thalasso adressera au Client un courriel de confirmation à l'adresse mail indiquée au cours de la commande. La confirmation de la réservation récapitule les prestations commandées et les prix correspondants.

Les prestations proposées par Relais Thalasso sont conformes à la législation française en vigueur. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers.

Les horaires d'ouverture des établissements et des activités sont disponibles dans chaque établissement. Ils peuvent être sujets à modification sans avis préalable.

Les produits figurant sur le présent site Internet sont proposés à la vente exclusivement sur le territoire français.

Les offres de produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles et sans engagement particulier de Relais Thalasso. Les indications sur la disponibilité des produits sont précisées au moment de la réservation.

La réservation peut s'effectuer auprès des différents établissements dont la liste figure en fin des présentes CGV.

## **ARTICLE 2-TARIFS**

Nos tarifs s'entendent toutes taxes comprises, sauf la taxe de séjour. Les consultations médicales et les consommations en extras (boissons, nourriture, téléphone et autres dépenses personnelles non intégrées au forfait réservé) sont en supplément. Tous nos prix sont exprimés en euros et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la réservation.

Tout client qui a réservé ne peut prétendre à bénéficier à titre rétroactif d'un tarif promotionnel proposé après sa réservation.

Les prix affichés comprennent uniquement les prestations, activités et/ou soins compris dans le descriptif des prestations réservées et ne comprennent pas toute dépense à caractère personnel non comprises dans la formule choisie.

Les tarifs des résidences comprennent eau, chauffage, électricité et du linge de maison (draps & serviettes de toilettes changés hebdomadairement).

Selon les prestations achetées, une caution bracelet (accès spa marin Hendaye) et/ou une caution linge peut-être demandée à l'arrivée. Cette caution sera restituée au client à la fin du séjour ou de la prestation, en échange de la remise des éléments confiés. Ils devront être en parfait état de fonctionnement et ne pas avoir subi de dégradation volontaire ou pas.

Modification de date de séjour par le Client : En cas d'acceptation de modification des dates de séjour par Relais Thalasso, le tarif en vigueur durant le séjour modifié sera applicable et facturé.

### **ARTICLE 3-RESTAURATION**

Le forfait demi-pension inclut un repas par jour pris le soir ou le midi (sur demande). Tout repas non pris totalement ou partiellement un jour ne sera pas servi sur un autre jour, ni déduit de la facture de fin de séjour.

Dans le cadre du forfait pension complète, le Client pourra pour le déjeuner choisir le menu du jour ou 1 entrée/1 plat 1 dessert servis (dans la liste des plats proposés sans supplément) sans facturation de supplément. Pour le dîner, seul le menu du jour leur sera proposé.

### **ARTICLE 4-OFFRES PROMOTIONNELLES**

Toutes les offres promotionnelles et/ou spéciales sont non rétroactives, non cumulables à toute autre offre ou avantage en cours ou à venir et sont uniquement valables pour toute réservation en direct auprès de nos services ou sur le site [www.relaisthalasso-hendaye.com](http://www.relaisthalasso-hendaye.com) (En sont exclues les réservations par comité d'entreprise, agence de voyage, site de vente en ligne, tour opérateur ou autre intermédiaire). Certaines offres spéciales peuvent faire l'objet d'un paiement total et d'une réservation non modifiable et non annulable.

Les semaines Exceptionnelles sont non modifiables et non annulables.

### **ARTICLE 5-FACTURATION-MODALITES DE PAIEMENT**

S'agissant des Forfaits hébergement/ restauration, et sauf offre particulière prévoyant le paiement de la totalité ou la moitié du montant du prix au moment de la réservation, le Client doit payer, au minimum, un acompte de 30% du montant total au moment de la réservation. Le versement de l'acompte implique la formation du contrat et l'acceptation des présentes conditions générales. Le solde du prix ainsi que les éventuels extras sont réglés sur place, avant le départ du Client :

- à la fin du séjour si ce dernier n'excède pas 7 jours,
- ou tous les 7 jours et avant le départ du Client à la fin du séjour, au prorata du temps passé, si ce dernier excède 7 jours.

Le Client peut également choisir de payer la totalité du montant correspondant à la prestation au moment de la réservation.

Toute prestation non consommée ne sera pas remboursée.

Les clients de la Résidence devront acquitter obligatoirement le forfait ménage de fin séjour.

Toutes les prestations réservées et commandées sur place sont dues et à régler auprès de l'établissement Relais Thalasso concerné.

Le paiement est effectué en euros exclusivement et ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif de la somme due par le Client.

S'agissant du paiement par carte bancaire en ligne, seules sont acceptées les cartes présentant le sigle « CB » (hors American Express), les cartes portant la marque « VISA », « EUROCARD » ou « MASTERCARD » acceptées en France, ou encore les cartes émises dans le cadre de réseaux internationaux, homologuées par le Groupe d'Intérêts Économiques (GIE) Cartes Bancaires.

La validation de la réservation au moyen d'une carte bancaire ou du numéro de la carte bancaire et de la date d'expiration vaut autorisation de débiter le montant correspondant.

En cas de règlement par chèque bancaire, la réservation ne sera traitée qu'après encaissement.

•Conformément à l'article L133-8 du Code monétaire et financier, et sauf disposition légale contraire, l'utilisateur de services de paiement ne peut révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur.

Les données confidentielles relatives au moyen de paiement ne sont pas accessibles par Relais Thalasso, mais gérées directement par le service de sécurisation.

### **ARTICLE 6-BON CADEAU**

Le bon cadeau consiste en l'envoi par e-mail soit d'un bon d'achat, personnalisé au nom d'un tiers bénéficiaire et d'une valeur déterminée et payée par le clients lors de sa commande, soit d'un bon cadeau correspondant à une prestation définie et mentionnée sur le bon cadeau.

Le bon cadeau n'est émis qu'à dater de la réception du paiement total. Sa validité est d'une durée d'un an. Passé ce délai, la prestation est perdue. Il ne saurait donner lieu à un avoir ni à remboursement, ni échange.

Pour les hôtels, le bon cadeau n'est valable que pendant la période initialement achetée. À défaut d'être utilisé, il est caduc.

## **ARTICLE 7-DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation. Le Client peut toutefois annuler son Forfait à tout moment avant le début du séjour, moyennant le paiement de l'indemnité de résiliation prévue par l'article 9.

La vente de bons cadeaux ou de chèques cadeaux pour des prestations de bien-être avec une durée de validité d'un an n'entre pas dans l'exception au droit de rétractation.

## **ARTICLE 8-MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

Si, et sous réserve d'acceptation par Relais Thalasso, le Client forme une ou des demandes de modification (prolongation de séjour, augmentation du nombre de personnes, achat d'une prestation supplémentaire, ou autre) seul le prix de la ou de ces modifications sera facturé en supplément.

Dans le cas où Relais Thalasso ne pourrait accéder aux demandes de modification, Relais Thalasso ne saurait en être tenue pour responsable et si le client souhaite, en conséquence, annuler sa réservation, les conditions d'annulation s'appliqueront.

Pour toute modification portant sur la diminution du nombre de personnes ou la suppression d'une des prestations réservées, le montant de la commande initiale reste dû.

Toute cession d'un séjour à un tiers n'est possible qu'en vertu des dispositions de l'article L211-11 du Code de tourisme

## **ARTICLE 9-ANNULLATION DU FAIT DU CLIENT**

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation. Le Client peut toutefois annuler son Forfait à tout moment avant le début du séjour, moyennant le paiement de l'indemnité de résiliation prévue par cet article.

Toute annulation devra faire l'objet d'un écrit (courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception) adressé à Relais Thalasso aux coordonnées mentionnées ci-dessous. La résiliation sera effective à la date de réception, par Relais Thalasso, du courriel ou de la lettre recommandée avec accusé de réception.

Conformément aux dispositions de l'article L211-14 du code du tourisme, le Client pourra résoudre le contrat avant le début du séjour sans se voir appliquer d'indemnités de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de ce dernier, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

### **9.1. Indemnités de résiliation dues en cas d'annulation d'un Forfait hébergement restauration et Thalassothérapie**

Des indemnités de résiliation seront dues par le Client en application du barème suivant :

- A plus de 30 jours avant la date du début du séjour : 60 euros TTC ;
- Entre 29 et 15 jours avant la date de début du séjour : 25 % du montant total du prix TTC du Forfait ;
- Entre 14 et 7 jours avant la date de début du séjour : 50 % du montant total du prix TTC du Forfait ;
- Entre 6 jours et 3 jours avant la date du début du séjour : 75 % du montant total du prix TTC du Forfait ;
- moins de 3 jours avant la date du début du séjour : 100 % du montant total du prix TTC du Forfait ;

Selon la date à laquelle interviendra la résiliation, Relais Thalasso procédera ainsi :

- au remboursement des sommes versées à titre d'acompte déduction faite des indemnités de résiliation ;
- ou, à la conservation de l'acompte versé en totalité ;
- ou, à l'envoi d'une facture, du solde à régler conformément au barème ci-dessus.

Les éventuels frais de dossier et d'assurances payés par le Client ne sont pas remboursables.

### **9.2. Conditions particulières applicables aux Forfaits faisant l'objet d'une offre promotionnelle « No Flex »,**

Toute offre « No Flex » est non modifiable et non remboursable. Elle ne peut donc faire l'objet d'une annulation après sa souscription. Aucune somme versée à Relais Thalasso dans le cadre d'une telle offre, y compris d'éventuels frais de dossier et d'assurance, ne peut faire l'objet d'un remboursement, partiel ou total.

### **9.3. Modalités**

- Toute demande d'annulation devra parvenir à Relais Thalasso\* impérativement par écrit (courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception) à l'établissement qui a effectué la réservation et dont les coordonnées figurent en fin des présentes CGV.
- Relais Thalasso\* informe ses Clients de l'existence, dans certains établissements, d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation : possibilité, sur demande et selon conditions, de contracter l'assurance

annulation par téléphone auprès d'un conseiller Relais Thalasso\* dont les coordonnées figurent en fin des présentes CGV (coût d'un appel standard, appel non surtaxé). L'assurance portera sur les modifications ou annulation du fait du Client comme précisé par l'article 10. Les Conditions Générales de Vente de l'assurance annulation proposée par Relais Thalasso\* sont disponibles sur demande auprès des conseillers Relais Thalasso\* de l'établissement concerné.

#### **9.4. Frais de modification du dossier**

- la première modification de dossier (date, nombre de forfaits, modification de cure ou de soins, etc.) à plus de 15 jours avant la date du début du séjour : 0 euros ;
- 14 jours avant la date de début du séjour : 15 % du montant total du prix TTC du Forfait ;
- à compter d'une 2<sup>e</sup> modification, quelle que soit la date : 25 % du montant total du prix TTC du Forfait ;

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation. Le Client peut toutefois annuler son Forfait à tout moment avant le début du séjour, moyennant le paiement d'indemnités de résiliation, sauf fourniture d'un certificat médical justifiant l'annulation.

Toute annulation devra faire l'objet d'un écrit (courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception) adressé à RELAIS THALASSO aux coordonnées mentionnées ci-dessous. La résiliation sera effective à la date de réception, par RELAIS THALASSO r, du courriel ou de la lettre recommandée avec accusé de réception.

13.1. Indemnités de résiliation dues en cas d'annulation d'un Forfait hébergement restauration et Thalassothérapie

#### **ARTICLE 10-ANNULATION DU FAIT DE RELAIS THALASSO »**

- Si, avant le début du séjour, Relais Thalasso\* se trouve contraint d'annuler ou de modifier le Forfait réservé par le Client, Relais Thalasso\* en informera le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les plus brefs délais à la suite de la survenance des causes ayant justifié l'annulation ou la modification du Forfait concerné.

- Relais Thalasso proposera alors au Client de nouvelles dates, pour l'exécution du Forfait réservé ou un nouveau Forfait. Le Client devra alors faire connaître son choix à Relais Thalasso\* dans les meilleurs délais.

- Si le Client accepte un nouveau Forfait ou de décaler les dates de son séjour, aucune indemnité lui sera due. De plus :

- si le prix du nouveau Forfait est inférieur à celui du Forfait initial, la différence sera déduite ou remboursée selon l'état de règlement du solde, à la date de la modification.

- si le prix du nouveau Forfait est supérieur à celui du Forfait initial, la différence sera supportée par Relais Thalasso à titre indemnitaire et transactionnel.

- Si le Client ne souhaite pas décaler son séjour ou opter pour un nouveau Forfait, il pourra demander le remboursement de l'acompte versé ainsi que le versement d'une indemnité d'un montant égal à l'indemnité de résiliation qu'il aurait dû supporter si la résiliation était intervenue de son fait à cette même date. Il est précisé que si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure (telle que définie à l'article 1218 du Code civil), le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Le cas échéant, le remboursement s'effectuera, au choix de Relais Thalasso\*, par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

**Cession du Forfait** - Toute cession d'un Forfait à un tiers est possible uniquement en application des dispositions des articles L211-11 et R211-7 du Code de tourisme aux termes desquelles :

- Le Client peut céder son contrat à un tiers remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour.

- Le cas échéant, le client doit en informer Relais Thalasso\* au plus tard, sept jours avant la date de début du séjour, impérativement par écrit (courrier électronique ou par lettre recommandée avec accusé de réception) adressé à l'établissement qui a effectué la réservation et dont les coordonnées se trouvent en fin des présentes CGV. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

- Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du prix du Forfait hébergement, restauration cédé ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

- En particulier, toute cession d'un Forfait Hébergement, Restauration & Thalasso entraînera la facturation de frais de dossier de 30€ TTC.

#### **ARTICLE 11-FERMETURE PARTIELLE DES INSTALLATIONS**

En cas de fermeture de certaines installations pour raison technique ou de sécurité, le client ne pourra prétendre à une quelconque remise tarifaire.

En cas de fermeture temporaire des bassins\* pour orage, raison technique et/ou bactériologique, la durée de la prestation de soins sera prolongée le jour même, en cas de départ ou d'impossibilité pour le client, il n'y aura ni report ni remboursement. En cas de fermeture en fin de journée, la prestation sera reportée un autre jour de semaine.

\*Il y aura ni report ni remboursement en cas de problème de nos différentes animations aquatiques, du hammam et/ou du sauna.

#### **ARTICLE 12-INTERVENANTS**

Relais Thalasso se réserve le droit, en cas d'absence d'un intervenant cité dans les supports de communication, de faire appel à toute autre personne qualifiée pour assurer les prestations réservées.

#### **ARTICLE 13-ARRIVEES**

Les chambres d'hôtel sont mises à la disposition du client à partir de 15h00. Les appartements de la Résidence Ibaïa sont disponibles à partir de 17h00 le jour d'arrivée.

#### **ARTICLE 14-CAUTIONS**

Peignoir, claquettes, serviette sont fournis pour les forfaits cures de minimum 6 jours contre versement d'une caution de 60 euros par personne à l'arrivée rendue lors du départ contre restitution du linge fourni pour les soins (peignoir/Serviettes).

Un bracelet d'accès au Spa Marin pour le Relais Thalasso Hendaye sera fourni contre versement d'une caution de 30 euros par personne restituée en échange de la remise du bracelet qui devra être en parfait état de fonctionnement et ne pas avoir subi de dégradation volontaire ou pas.

Pour les résidences, le versement d'un dépôt de garantie de 500 euros sera demandé à l'arrivée. Il sera restitué sous 72h minimum après le départ après, le cas échéant, déduction faite des dégâts qui auraient pu être occasionnés.

#### **ARTICLE 15-ÉTAT DE SANTÉ**

- Certains des Établissements RELAIS THALASSO \* proposent des Forfaits de Thalassothérapie et/ou des soins accessibles aux femmes enceintes (renseignements auprès de l'établissement RELAIS THALASSO concerné).
- Les vaccins des bébés doivent être à jour.
- D'une manière générale, RELAIS THALASSO \* ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de mauvaise utilisation du matériel de sport, de mauvaise exécution de la cure par le Client, d'impossibilité de l'effectuer totalement ou partiellement ou de recevoir des soins du fait de l'état de santé du Client, et aucun remboursement ou demande de dédommagement ne pourra avoir lieu de ce fait.
- Une salle de fitness est mise à disposition du Client durant son séjour. Le Client reconnaît être conscient des risques encourus par l'utilisation des installations auxquelles il a accès dans la salle de fitness. La responsabilité de l'établissement RELAIS THALASSO \* ne saurait être engagée en cas de survenance d'un dommage, de quelque nature que ce soit, suite à un accident résultant de l'inobservation par le Client des règles de sécurité ou de l'utilisation inappropriée des appareils et/ou installations.
- Les principales contre-indications thérapeutiques à la pratique des soins de Thalassothérapie & Spa, sauna et hammam sont :
  - grossesse ou allaitement
  - absence d'autonomie
  - intervention chirurgicale datant de moins de 3 mois
  - hypertension artérielle
  - dépression
  - traumatisme récent, fractures
  - maladie endocrinienne : dysthyroïdie non équilibrée
  - maladies infectieuses et contagieuses (fièvre, angine, infections aiguës)
  - maladies neurologiques (épilepsie non stabilisée, sclérose en plaque, maladie de Parkinson...)
  - maladies respiratoires (aigüe ou chronique, asthme sévère etc.)
  - maladie veineuse : phlébite récente
  - maladie psychiatrique : si non stabilisée
  - maladies cardio-vasculaires (insuffisance cardiaque, artérite des membres inférieurs, infarctus récent, cardiopathie aigüe, trouble du rythme non stabilisé)
  - maladies rhumatologiques (poussée rhumatismale aigüe, ostéoporose sévère, hernies discales)
  - cancer en évolution ou en traitement (chimiothérapie, radiothérapie, aplasie)
  - métastases ou reprise évolutive du cancer
  - infection dermatologique (plaie ou cicatrice récente non refermée, suintantes, purulentes, eczéma, psoriasis, zona non cicatrisé, chroniques, ulcère variqueux)
  - cancer en rémission
  - maladie cardiovasculaire (y compris traitée et stabilisée)
  - hypertension artérielle
  - maladie rénale,
  - maladie dermatologique

- infection aigue

Pour une liste exhaustive des contre-indications thérapeutiques, le Client est invité à prendre toute information utile auprès du médecin de son choix.

Une visite médicale est vivement recommandée pour toutes cures de thalassothérapie

et, en tout état de cause exigée pour tout programme de plus de 4 jours. À défaut, le Client devra nous retourner le folio santé adressé avec la confirmation de réservation dûment rempli par son médecin. Pour les cures Minceur et Sport Attitude, un certificat médical d'aptitude de moins de 1 mois devra certifier l'absence de contre-indication à la pratique du sport et porter la signature et le cachet du médecin.

Pour les séjours de 2 à 4 jours consécutif, une décharge sera demandée et complétée sur place à l'arrivée.

Les actes médicaux et de kinésithérapie au titre d'une cure de thalassothérapie ne sont pas remboursés (circulaire de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie n°5698 du 23 Décembre 1998).

**Femmes enceintes** Certains soins sont contre indiqués aux femmes enceintes à certaines périodes de la grossesse. Nous leur conseillons de consulter leur médecin avant toute réservation afin de vérifier qu'il n'existe aucune contre-indication par rapport à la cure choisie. Un certificat médical de suivi de grossesse et de non contre-indication à la pratique de la thalassothérapie sera exigée pour toute réservation. Il est de la responsabilité de la Cliente de spécifier lors de la réservation l'état de grossesse

#### **ARTICLE 16-PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

L'ensemble des établissements Relais Thalasso\* sont titulaires de la certification AD'AP n° 5415.

Les personnes à mobilité réduite sont invitées à se renseigner, auprès de l'établissement Relais Thalasso\* dans lequel elles souhaitent séjourner, sur la disponibilité des chambres qui leur sont accessibles, avant d'effectuer toute réservation.

Toute personne non autonome ne pourra accéder aux soins, au Spa marin et aux installations de fitness qu'accompagnée par une personne pouvant la prendre en charge.

#### **ARTICLE 17-PROTECTION DES MINEURS**

Les soins du corps sont accessibles à tout adolescent accompagné d'un des deux parents et sous la surveillance et la responsabilité de celui-ci. Aucun soin du corps ne pourra être pratiqué sans avoir rempli une autorisation et une décharge parentale signée. En cas de soins en cabine, la présence d'un des deux parents dans la cabine est nécessaire.

#### **ARTICLE 18-SPA MARIN & ESPACE FORME**

L'Espace Remise en Forme comprenant le Spa Marin, saunas, hammam, salle de fitness est en accès libre pour tous les clients de nos hôtels et pour les Résidences sur la base du descriptif du forfait acheté. Les clients des Hôtels et de la Résidence Ibaia\*\*\*\* bénéficient de tarifs préférentiels durant leur séjour pour l'accès au Spa Marin et aux cours collectifs : aquagym, fitness.

D'une manière générale, relais thalasso ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de mauvaise utilisation par le client des installations et matériel mis à disposition. Il est de la responsabilité du client de respecter les consignes de sécurité édictées et affichées au sein des installations.

Les horaires d'ouverture et de services mentionnés sur les supports de communication peuvent être sujets à modification sans préavis.

Au Spa Marin, le port de claquettes et le bonnet de bain (au Relais Thalasso Hendaye) est obligatoire (en vente sur place). Seul le port du maillot de bain est autorisé (maillot short, bermuda, combinaison de bain ne sont pas tolérés). Il est recommandé, aux curistes de se munir de deux maillots de bain, d'une tenue et de chaussures de sport.

La Direction ainsi que ses agents se réservent le droit de refuser l'entrée à toute personne ne présentant manifestement pas les garanties de propreté et de bonne tenue.

**Accès aux installations pour les mineurs**-Les enfants ont accès aux bassins sous la surveillance d'un adulte qui en est responsable. L'accès au sauna et hammam est interdit aux enfants de moins de 16 ans.

Les adolescents accompagnés d'un adulte responsable ont accès à certains appareils de la salle de musculation.

#### **PLANIFICATIONS SOINS THALASSO**

Le contenu des forfaits varie selon la cure retenue.

Les soins sont planifiés alternativement en règle générale, un jour le matin, un jour l'après-midi sauf programmation spécifique détaillée en brochure ou suivant l'activité. L'institut de Thalasso pourra être amené à programmer les soins sans alternance.



Tout remplacement d'un soin entrainera la facturation d'un supplément : tarifs auprès de nos accueils

#### **ARTICLE 19-STATIONNEMENT**

si l'établissement Relais Thalasso dispose d'un garage privé et fermé, une réservation est vivement recommandée. Relais Thalasso décline toute responsabilité en cas de perte, dégradation ou vol d'objets de valeur ou non. Le prix en vigueur est communiqué lors de la réservation.

#### **ARTICLE 20-ANIMAUX**

Seuls les chiens (de moins de 10kg) et les chats tenus en laisse sont accueillis dans les Hôtels et la Résidence. Les prix indiqués n'incluent pas la fourniture de nourriture pour les animaux. L'accès aux restaurants et aux autres installations leur est interdit. Toute dégradation constatée sera facturée.

#### **ARTICLE 21-DEPART-MENAGE**

Les chambres des Hôtels doivent être libérées au plus tard à 12 heures.

Les appartements des Résidences doivent être libérés au plus tard à 10 heures.

Le nettoyage de la vaisselle et des appareils ménagers, ainsi que l'entretien et l'hygiène incombent au locataire pendant la durée du séjour. Lors de son départ le locataire est tenu de laisser les lieux propres et en parfait état de fonctionnement. Un forfait ménage (pour les locations de 3 nuits et plus) est obligatoirement facturé après tout séjour. Le montant est précisé dans le contrat de location

#### **ARTICLE 22-RESPONSABILITES ET ASSURANCES**

Les prestations proposées sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Relais Thalasso ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers. Relais Thalasso ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, en cas de fait d'un tiers ou fait du client.

Conformément à l'art L.321-1 du code du sport, le centre est assuré pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle des enseignants et de ses ~~préposés salariés ou bénévoles~~.

Toutefois, sa responsabilité ne pourra, en aucun cas, être engagée si le dommage résulte d'une inobservation par l'usager des règles de sécurité prévues dans le règlement de service des différents espaces, de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel ou des présentes.

Le client doit s'assurer qu'il est bien couvert :

- En cas de préjudices causés à autrui ou à des biens
- Pour les activités qu'il aura choisies.

Les vestiaires du Spa marin ne font pas l'objet de surveillance. Les clients ne peuvent y laisser leurs affaires personnelles en dehors des casiers prévus à cet effet. Les casiers ne sont en aucun cas des coffres forts. Leur système de fermeture interdit tout dépôt de biens de valeur.

Relais Thalasso décline toute responsabilité en cas de perte, dégradation ou vol d'objets de valeur, montres ou non, téléphones portables, tablettes, bijoux dans l'enceinte des installations.

#### **ARTICLE 23-DONNEES PERSONNELLES & CONFIDENTIALITE :**

Le règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 étend et facilite l'exercice des droits du Client en améliorant la transparence des traitements de ses données personnelles.

Pour toute demande concernant les données du Client : Le Client peut envoyer un courrier électronique, en joignant un justificatif d'identité, au Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) en utilisant l'adresse suivante : [rtersiquel@normya.com](mailto:rtersiquel@normya.com)

En fonction de la nature de sa demande, le déroulement de la procédure sera différent :

- Conformément à l'article 15 alinéa 3 du RGPD, le Client dispose d'un droit de consultation de ses données personnelles. Après avoir effectué sa demande par courriel à destination du DPO, l'ensemble des données le concernant lui sera transmise en pièce jointe par email au format PDF dans un délai de 48h (jours ouvrables).
- Conformément à l'article 16 du RGPD, le Client dispose d'un droit de rectification. Pour que sa demande soit traitée, il doit indiquer les rectifications souhaitées dans son courriel de prise de contact. Une fois les changements effectués, un courriel de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables).
- Conformément à l'article 17 du RGPD, le Client dispose du droit à l'oubli. Pour procéder à la suppression de ses données personnelles, le Client doit faire sa demande par courriel en précisant les informations qu'il souhaite retirer. Un courriel de demande de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables) avant de procéder à toute opération de destruction des données personnelles le concernant.
- Conformément à l'article 18 du RGPD, le Client dispose du droit de demander la limitation du traitement. Pour que sa demande soit traitée, il doit indiquer les limitations souhaitées dans son courriel de prise de contact. Une fois les changements effectués, un courriel de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables).
- Conformément à l'article 20 du RGPD, le Client dispose du droit de demander la portabilité de ses données. Après avoir effectué sa demande par courriel à destination du DPO, l'ensemble des informations le concernant lui sera transmise ou sera transmise à la personne que vous nous indiquerez, en pièce jointe par email au format PDF dans un délai de 48h (jours ouvrables).

- Données personnelles recueillies par Relais Thalasso :

- Pour toute réservation réalisée par téléphone ou par courriel, Relais Thalasso recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance, ses informations bancaires, le nom et le prénom du ou des autres participants ;
- Pour toute réservation par Internet depuis le site Internet <https://relaisthalasso.com>, Relais Thalasso recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse courriel, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance, le nom et le prénom du ou des autres participants.
- Par le biais du « formulaire de contact » accessible depuis le site Internet, <https://relaisthalasso.com> et pour toute demande de brochure, Relais Thalasso recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable

- Relais Thalasso est susceptible de recueillir ces mêmes données personnelles lorsqu'elles sont communiquées lors de conversations avec les conseillers Relais Thalasso, par le biais du module Chat accessible depuis son site Internet <https://relaisthalasso.com>, outre la ville de provenance de l'utilisateur du service et son adresse IP
- Relais Thalasso est susceptible de recueillir ces mêmes informations par le biais de « Formulaires de suivi client qui sont envoyés avant, pendant et après le séjour ».
- Relais Thalasso peut recueillir ces mêmes données personnelles de ses prestataires extérieurs lorsque la réservation du Client est opérée par leur intermédiaire.

- Ces données sont nécessaires aux traitements suivants :

- Gestion commerciale :
  - > Réservation / confirmation: les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données commune aux Instituts Relais Thalasso\*. A défaut de renseignement, Relais Thalasso\* ne pourra traiter la réservation.
  - > Satisfaction et suivi des Clients
  - > Amélioration de notre suivi et service client
  - > Envoi d'informations et offres promotionnelles personnalisées
- Gestion comptable
- Traitement de statistiques
- Pour répondre à des obligations légales ou réglementaires

- Les données personnelles que le Client communique à Relais Thalasso\* à l'occasion de sa commande ne sont ni vendues, ni transmises à aucun tiers. Ces informations sont considérées par Relais Thalasso\* comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de Relais Thalasso\* notamment, pour le traitement de la commande du Client et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux Clients de Relais Thalasso\*.

- Ces données personnelles sont conservées pendant 5 ans à compter de la date d'enregistrement.

- Le Client dispose de la faculté de consentir expressément à recevoir de la prospection directe sous forme de courrier électronique de courrier postal ou par SMS. Le Client dispose de la faculté de s'opposer, par courrier électronique ou par courrier postal en recommandé avec accusé de réception, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

#### **ARTICLE 24-PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les textes, images et sons reproduits sur le site web de Relais Thalasso\* [www.Relais Thalasso.fr](http://www.Relais Thalasso.fr) sont réservés au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.

Les présentes Conditions Générales de Vente n'emportent aucune cession ou autorisation d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à Relais Thalasso\* ou ayants droit tels que les photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, marques, chartes graphiques, logos au bénéfice du Client.

L'internaute qui dispose d'un site Internet à titre personnel et désire placer, à des fins personnelles, sur son site un lien simple renvoyant directement sur la page d'accueil du site [www.relaisthalasso.com](http://www.relaisthalasso.com), doit obtenir l'autorisation préalable et expresse de Relais Thalasso\* pour établir ce lien.

En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web [www.Relais Thalasso.fr](http://www.Relais Thalasso.fr) devront être retirés à première demande de Relais Thalasso\*.

#### **ARTICLE 25- SAISINE DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

Conformément aux Articles L. 612-1 ° du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement au service médiation de Médiateur Tourisme Voyage dont Relais Thalasso\* relève : par voie électronique en remplissant le formulaire adéquat : <https://www.mtv.travel> ou par voie postale aux coordonnées suivantes :

- Médiateur Tourisme Voyage,

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75823 Paris Cedex 17

- Les modalités de sa saisine sont indiquées sur le site internet suivant : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### **Article 26 : LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

La loi applicable est la loi française.

En cas de litige, et faute d'accord amiable entre les parties, la juridiction à saisir sera celle territorialement compétente

\*Relais thalasso est une marque déposée, propriété de la SAS HOLDING PHELIPPEAU RCS 438 246 811

## COORDONNEES DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES CLIENT RELAIS THALASSO :

RELAIS THALASSO HENDAYE - Hôtel Serge Blanco \*\*\*\*  
SOCIETE HEGOAK OCEAN  
125 boulevard de la mer - 64 700 Hendaye Plage - Pays Basque  
SAS HEGOAK OCEAN au capital de 100 000 €  
RCS Paris 899 786 677  
SIRET 899 786 677 00026  
TVA Intracommunautaire FR05 899 786 677  
E-mail :direction-hendaye@relaisthalasso.com  
Tél : 05 59 51 35 02

Hôtel IBAIA\*\*\*\* et Résidence IBAIA  
SAS IBAIA au capital de 1 000 €  
76-78 avenue des Mimosas - 64 700 Hendaye  
RCS Bayonne 905 165 221  
SIRET : 905 165 221 00011  
TVA intracommunautaire : FR 75 905 165 221  
E-mail : direction-hendaye@relaisthalasso.com  
Tel : 05 59 48 88 88

RELAIS THALASSO BENODET  
SAS SOCIÉTÉ DES THERMES MARINS DE BÉNODET  
Corniche de la plage - 29950 Bénodet  
RCS Quimper 305 822 488  
SIRET : 305 822 488 00014  
TVA Intracommunautaire FR57 305822488  
E-mail :direction-benodet@relaisthalasso.com  
Tél : 02 98 66 27 00

HOTEL KASTEL \*\*\*  
SARL KASTEL au capital de 75 000 €  
Corniche de la Plage – 29 950 Bénodet  
RCS Quimper : 428 225 072  
SIRET : 428 225 072 00019  
TVA Intracommunautaire : FR50428225072  
E-mail : hotel-kastel@relaisthalasso.com  
Téléphone : 02 98 57 05 01

RELAIS THALASSO PORNICHET – Hôtel Château des Tourelles :  
SAS THALABAULE  
1 avenue Léon Dubas - 44380 Pornichet  
RCS Saint-Nazaire 381 641 182  
SIRET : 381 641 182 00047  
TVA Intracommunautaire FR63 381641182  
E-mail : direction-tourelles@relaisthalasso.com  
Tel : 02 40 60 80 80

RELAIS THALASSO ILE DE RÉ – Hôtel ATALANTE\*\*\*\*  
SOCIETE ATALANTE  
Port Notre Dame - 17740 Sainte Marie de Ré  
RCS La Rochelle 347 826 984  
SIRET : 347 826 984 00010  
TVA Intracommunautaire : FR69347826984  
E-mail : direction-iledere@relaisthalasso.com  
Tel : 05 46 30 22 44

\*Relais Thalasso est une marque utilisée par les instituts de Thalassothérapie et hôtels intégrés affiliés. Chaque site est indépendant et assure seul la totalité des prestations réservées.