

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente précisent et complètent les dispositions applicables en la matière du Code de la santé publique, du Code de la sécurité sociale, de la convention nationale thermale et ses avenants successifs. Elles s'appliquent aux rapports contractuels entre les Thermes des Eaux Chaudes (Etablissement Public territorial appartenant à la Commune de Laruns (64440)) et un curiste dont la cure est prise en charge par un dispositif d'assurance santé obligatoire national ou communautaire directement et strictement au titre de cette cure et de ses prestations accessoires visées par l'article 11-2 de la convention nationale thermale. Une telle cure est dite cure conventionnée.

## PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

Le tarif d'une cure conventionnée correspond au tarif forfaitaire de responsabilité et au complément tarifaire, défini par voie réglementaire.

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 l'établissement thermal au titre de la cure conventionnée.

Aucune cure ne peut débuter sans que le curiste ait préalablement et valablement justifié de sa prise en charge intégrale par un régime d'assurance maladie et de complémentaire santé pratiquant le tiers payant, ou acquitté l'intégralité de sa cure s'il ne peut justifier une prise en charge ou acquitter la part restant à sa charge s'il est pris en charge partiellement.

## ARRHES

Pour garantir l'effectivité d'une réservation, un curiste ne justifiant pas d'une prise en charge intégrale doit verser des arrhes à hauteur de 60 €.

## REMBOURSEMENT DES ARRHES

Toute demande d'annulation par le Client doit être adressée par pli postal ou email dans les meilleurs délais aux Thermes des Eaux Chaudes.

En cas d'annulation de la réservation par le curiste, jusqu'à 31 jours de la date de début de cure, les arrhes sont restituées après déduction de frais de dédit de 40€ par cure réservée et annulée. En cas d'annulation de la réservation par le curiste moins de 30 jours inclus avant le début de la cure, aucun remboursement partiel ou intégral des arrhes n'est exigible.

La réservation de programmes complémentaires (soins ou prestations supplémentaires non pris en charge par l'Assurance maladie) donne lieu à versement de 60€ par programme réservé à titre d'arrhes définitivement acquises.

Les arrhes sont restituées intégralement dans les cas suivants :

- Cure annulée pour cause de décès du conjoint, du partenaire lié par un PACS, d'un parent au premier degré, avec communication d'un certificat de décès ;
- Cure annulée en raison du refus de prise en charge de la cure par l'organisme de sécurité sociale, après présentation du justificatif faisant état de ce refus ;
- Cure annulée en raison d'un cas de force majeure tel que défini par le droit français et tout motif médical empêchant l'accomplissement de la cure dûment justifié par un certificat médical explicite et daté de moins d'une semaine avant la demande officielle d'annulation.

## **ORGANISATION DE LA CURE**

**Horaires** : les horaires sont librement fixés par l'établissement thermal qui s'efforce de satisfaire au mieux les demandes des curistes. Les horaires sont impératifs. Les modifications d'horaires ne sont possibles qu'en fonction des disponibilités du moment.

**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 prorata 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, l'établissement thermal s'efforcera de donner des soins de remplacement sans que l'administration de ces soins ne conduise 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.

## **RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL**

La réservation et le suivi d'une cure thermale emportent acceptation sans réserve des conditions générales de vente, respect scrupuleux des règlements intérieurs applicables, respect des règles applicables en matière de tenue vestimentaire et d'hygiène et plus généralement respect de toutes consignes délivrées par un collaborateur de l'établissement thermal.

Tout comportement ou propos indécents, toute attitude inconvenante peut conduire à une expulsion du curiste qui reste redevable de l'intégralité des soins non suivis de son fait.

## **RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL**

L'établissement thermal ne peut être tenu pour responsable en cas de force majeure, de fait de grève ou du fait d'un tiers étranger à l'établissement.

L'établissement thermal ne peut recevoir en dépôt les bijoux, les espèces, les montres, les moyens de paiement et plus généralement tous les effets personnels d'une certaine valeur appartenant à un curiste.

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 impliquante qu'il ne puisse suivre ou poursuivre la cure conventionnée, avec ou sans assistance de l'établissement.

Conformément aux dispositions de l'article 1231-3 du Code civil, seuls les éventuels préjudices en lien direct et exclusif avec une inexécution partielle ou totale de l'objet du contrat, défini comme la dispense de soins conventionnés, peuvent être pris en compte.

## **RECLAMATION, MEDIATION ET DROIT APPLICABLE**

Toute réclamation doit être signalée par écrit le plus tôt possible auprès de l'établissement thermal concerné, afin de pouvoir, le cas échéant, apporter une solution au problème posé. Pour tout litige relevant du seul Code de la consommation à l'exclusion des litiges portant sur un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur Daniel BOULIN Médiateur du thermalisme 157 chemin de Garia - 64300 LAA MONDRANS.

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

## **DONNEES PERSONNELLES**

Données collectées : l'Etablissement Thermal des Eaux Chaudes est amené à collecter les données personnelles des clients lors d'une réservation par téléphone, par courrier ou par mail. Les données suivantes sont collectées : civilité, nom, prénom, adresse, email, date de naissance, numéro de téléphone, numéro d'immatriculation, coordonnées des médecins.

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

- effectuer les opérations relatives à la gestion de la cure (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, évaluation de la satisfaction et renseignement) et à l'élaboration d'études et de statistiques,

Droits des personnes : la collecte et le traitement des données personnelles reposent sur le consentement du Client.

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, le client dispose des droits suivants : droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des données fournies. Ces droits peuvent être exercés par mail à : [contact@thermes-eauxchaudes.fr](mailto:contact@thermes-eauxchaudes.fr) et par courrier à l'adresse : THERMES DES EAUX CHAUDES Le Bourg 64440 LARUNS. Le client est en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le client est informé que son adresse mail sera communiquée aux administrateurs de l'enquête nationale de satisfaction sur les cures thermales (CNETH et Hygie Concept) réalisée en collaboration avec l'Assurance maladie (UNCAM).