

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le site web est édité par ACCOR, Société Anonyme, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 602 036 444, dont le siège social est situé au 82 RUE HENRI FARMAN 92130 ISSY LES MOULINEAUX, et dont le n° de TVA intracommunautaire est FR 93 602 036 444, et inscrite au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour sous le n° IM091100035. Garant : WHITE ROCK INSURANCE PCC Limited - Suite 913 Europort - GX11 1AA GIBRALTAR. Assureur : ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALITY - Tour Opus - 77 Esplanade du Général de Gaulle - 92081 Paris La Défense (ci-après ACCOR SA).

### 1. PREAMBULE

1. ACCOR SA (ci-après dénommée «ACCORHOTELS») exploite le site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com), site de réservation de programmes de soins avec ou sans hébergement ou des hébergements sans programmes de soins dans les établissements Thalassa sea & spa du Groupe ACCORHOTELS.

2. Le Client déclare avoir obtenu d'ACCORHOTELS toutes les informations nécessaires sur les prestations concernées.

3. Toute prise de réservation d'une prestation de service par le site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé.

4. L'acceptation du Client concernant les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cette acceptation.

5. Le Client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales de vente en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

6. Le site mentionne les informations suivantes :

- la notice légale permettant une identification précise d'ACCOR SA et indiquant sa raison sociale, le siège social, son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone, son siège social, si elle est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée, son numéro individuel d'identification d'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée, les références relatives à l'inscription au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;

- les caractéristiques essentielles de prestations proposées (les descriptions des hôtels et des programmes de soins peuvent être consultées lors de la réservation en fonction de l'Hôtel sélectionné).

- les prix.

- les modalités de paiement.

- les conditions générales de vente et les conditions de vente du tarif réservé.

- la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci.

- la durée minimale du contrat proposé, le cas échéant

- Les moyens de paiement acceptés.

Les caractéristiques essentielles des hébergements proposés, les prix et les dates de disponibilité des hébergements sont présentés sur chaque fiche hôtel dans le parcours de réservation

7. Le Client, préalablement à la réservation des prestations déclare que la réservation de ces prestations est effectuée pour ses besoins personnels. Les prestations qui seraient achetées à des fins qui entreraient dans le cadre de l'activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole du Client seraient remises en cause et les présentes conditions générales ne sauraient trouver application.

8. En tant que consommateur, le Client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les prestations réservées seraient à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

9. L'ensemble des informations est présenté en langue française ainsi qu'en langue anglaise et italienne.

10. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

11. Il reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des conditions générales de vente ne nécessite pas la signature manuscrite de ces documents mais résulte de la seule confirmation de réservation.

## 2. DEFINITIONS

Pour l'exécution du présent Contrat, les Parties sont convenues que les termes et expressions figurant ci-dessous auront la définition et la signification qu'elles ont souhaité leur donner et ces termes seront donc interprétés conformément aux dispositions du présent article, comme suit :

« **Client** » : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Conditions de vente du tarif réservé** » : conditions particulières de vente applicables à chaque réservation, effectuée par le Client, relatives au paiement de la réservation, au caractère modifiable / non modifiable ou annulable / non annulable de la réservation.

« **Confirmation de réservation** » : document dématérialisé (courrier électronique) envoyé par ACCORHOTELS au Client, à la suite de la réservation effectuée en ligne par le Client, et récapitulant les caractéristiques des services réservés par le Client via internet et par lequel il saisit son numéro de carte bancaire dans le cas d'un prépaiement ou d'une garantie. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le Client.

« **Courrier électronique** » : tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyé par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère.

« **Réservation en ligne** » : acte par lequel le Client réserve des prestations d'hébergement et de soins de thalasso-thérapie ou des prestations d'hébergement sans soins de thalasso-thérapie.

« **Prestation de services** » : réservation de programmes de soins avec ou sans hébergement et repas dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le catalogue et sur le site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

« **Site web** » : service électronique exploité par ACCORHOTELS sur le réseau internet et accessible à l'adresse [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com)

« **Soins** » : prestation proposée par ACCORHOTELS, pouvant être un soin du corps ou du visage, un gommage, un modelage ou tout autre soin proposé sur le catalogue instituts Thalassa figurant à l'adresse [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

« **Programmes de soins** » : ensemble de prestations de remise en forme proposées par ACCORHOTELS figurant sur le catalogue et sur le site [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) pouvant être centrés sur différents aspects : Forme & bien-être, Bien-Etre à la carte, Capital santé, Capital Minceur...sans que cette liste ne soit limitative.

## 3. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente et/ou de la réservation à distance par voie électronique de prestations de thalassothérapie proposées par ACCORHOTELS sur son Site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).
2. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la passation de la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.
3. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente accessibles sous le lien [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) et les avoir acceptées. Le Client reconnaît également avoir pris connaissance des Conditions de vente du tarif réservé.  
Les présentes conditions générales englobent également la Charte clients de protection des données personnelles. En acceptant les présentes conditions générales, le client accepte expressément les dispositions de cette Charte.
4. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les Réservations en ligne sur le site [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

#### **4. DUREE**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des prestations par ACCORHOTELS sur le Site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).
2. ACCORHOTELS se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le Site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) ou l'espace de réservation en ligne ou par téléphone.
3. ACCORHOTELS n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du site.
4. Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par ACCORHOTELS. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par ACCORHOTELS. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les  
Le client se doit également de consulter également les conditions de vente complémentaires liées à chaque tarif, type de chambre ou type de prestation, figurant sur la liste des tarifs.

#### **5. RÉSERVATION**

1. Le Client choisit les prestations présentées sur le site au jour de la réservation.
2. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation de l'ensemble des caractéristiques des prestations disponibles et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour passer sa réservation en parfaite connaissance de cause.
3. Le client pourra réserver, sur le Site web, à titre individuel, et pour ses besoins personnels un nombre de une (1) chambre par réservation. Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires et autres réservations similaires collectives, il est nécessaire de contacter nos établissements.
4. Le Client est seul responsable de son choix des prestations et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité d'ACCORHOTELS ne peut être recherchée à cet égard.
5. La réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation.

#### **6. PRISE DE RÉSERVATION**

1. Pour toute réservation passée sur le Site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com), le Client complète le bon de réservation dématérialisé accessible en ligne et communique son numéro de carte bancaire.  
La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation ou de la demande de réservation par ACCOR S.A., ou lors du prépaiement en ligne par carte bancaire.

2. Pour les hôtels du réseau Thalassa sea & spa en France, le Client doit payer en ligne des arrhes conformément aux Conditions de vente du tarif. La réservation est réputée formée lors du paiement en ligne des arrhes conformément aux Conditions de vente du tarif.
3. Pour les réservations de journées de soins sans hébergement, appelées « journées découvertes », le Client devra payer en ligne 100% (cent pourcent) du prix Toutes Taxes Comprises des prestations réservées. Le montant réglé ne sera pas remboursable si le rendez-vous est annulé moins de 24h (vingt-quatre heures) à l'avance. Le rendez-vous pourra être modifié sans frais si la modification intervient plus de 24h (vingt-quatre heures) à l'avance.
4. Pour la réservation d'un séjour promotionnel de réservation anticipée non modifiable, non échangeable, non remboursable, la réservation est réputée formée lors du paiement en ligne de 100% (cent pourcent) du montant Toutes Taxes Comprises des prestations réservées. Cette offre de réservation anticipée est valable uniquement sous réserve des disponibilités de l'établissement en fonction des chambres allouées à ce tarif aux dates choisies par le Client. Cette offre « Au plus tôt pour ma Thalasso » ne peut être réservée qu'avec le paiement en ligne de 100% (cent pourcent) du montant Toutes Taxes Comprises des prestations réservées.
5. A défaut de versement des arrhes, l'établissement ne confirme pas la réservation et ne garantit pas la disponibilité des prestations et sa responsabilité ne pourra être recherchée à ce sujet.
6. Le Client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon de commande.
7. Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations ainsi transmises.
8. La procédure de passation de réservation comprend notamment les étapes suivantes :
  - a. étape 1 : recherche d'une prestation par type de cure ou par destination ;
  - b. étape 2 : recherche d'un Hôtel, choix de la cure et d'un tarif ;
  - c. étape 3 : sélection, le cas échéant, d'une ou plusieurs prestations complémentaires ;
  - d. étape 4 : vérification du détail de la réservation, de son prix total, des conditions de ventes applicables et correction des éventuelles erreurs ou ajustement du choix (chambre, tarif, prestation complémentaires);
  - e. étape 5 : renseignement des coordonnées du Client ;
  - f. étape 6 : saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement
  - h. étape 7 consultation et acceptation des conditions générales et des Conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation
  - i. étape 8 : validation de la réservation par le Client.

## **7. CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION**

1. Une confirmation de la réservation est adressée automatiquement au Client après la validation de la réservation à l'adresse email qu'il aura communiquée.
2. La confirmation de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les prestations commandées, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné accepté par le Client, la date de la réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le Client peut présenter ses réclamations.
3. Pour toute question relative à sa réservation, le Client pourra contacter directement l'Hôtel concerné ou le service Client Thalassa sea & spa au +33 (0)1 72 95 00 33 ou par courriel [mailto: thalassa@accor-customercare.com](mailto:thalassa@accor-customercare.com)

## **8. PRIX**

1. Les programmes de soins de Thalassothérapie (avec ou sans hébergement) comprennent un nombre de Soins par jour qui varie selon le type de cure choisi (de 1 (un) à 5 (cinq) soins par jour effectués alternativement un jour le matin, un jour l'après-midi, sauf mention contraire, descriptions des programmes de soins sur le Site internet).L'accès libre à certaines activités du centre et/ou de l'Hôtel (voir les informations de la destination) et la mise à disposition de peignoirs et serviettes à l'institut sous réserve de disponibilité. Toutes les prestations

comprenant l'hébergement et le programme de soins s'entendent soit en petit-déjeuner, soit en demi-pension, soit en pension complète traditionnelle ou diététique (en fonction des sites et des prestations).

2. Les prix afférents à la réservation des prestations sont indiqués sur le Site web avant et lors de la Réservation en ligne et sur la Confirmation de réservation. Les prix des Soins et des Programmes de soins sont également indiqués sur le catalogue et téléchargeables sur le Site web.

3. Les prix sont affichés en euros, par personne en montant Toutes Taxes Comprises, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le Site web et sur la Confirmation de réservation. La taxe de séjour, indiquée pour chaque tarif, est à régler directement sur place auprès de l'Hôtel sauf dans le cas d'un prépaiement en ligne où ce montant peut être inclus.

Les tarifs peuvent être majorés de différentes taxes selon les villes/pays. Le Client s'engage à régler les différentes taxes, sans contestation aucune.

4. Les prix des produits ne comprennent pas les frais d'accès à internet qui restent à la charge du Client.

5. Les prix seront modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, etc (sans que cette liste ne soit limitative). En cas d'instauration d'une nouvelle taxe ou modification du régime d'une taxe existante les tarifs seront modifiés.

6. Le tarif accompagnant non curiste est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un curiste. Tout accompagnant non curiste doit se renseigner directement auprès du site pour savoir s'il a accès à des installations dans l'établissement et à quelles conditions tarifaires. Le tarif de l'offre « semaine accompagnant découverte » est valable uniquement pour une personne partageant la chambre d'un curiste lors d'un séjour de 6 (six) jours et plus.

7. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. Si un tarif implique que le paiement du solde ou de la totalité des prestations s'effectue à l'hôtel au moment de l'arrivée ou du départ du séjour du Client, et que la monnaie du Client n'est pas la même que celle de l'hôtel, le tarif débité par l'hôtel est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la réservation, compte tenu de la possible évolution des taux de change entre la date de réservation et les dates de séjour à l'hôtel.

8. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la facturation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués. La TVA qui sera effectivement payée par le Client sera la TVA à la date de facturation.

Certaines offres promotionnelles disponibles sur internet sont vendues exclusivement sur internet soit uniquement à distance et en aucun cas à la réception de l'hôtel.

9. En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, **les prix ne comprennent pas les prestations optionnelles suivantes :**

- la taxe de séjour
- les frais d'honoraires médicaux\*.
- l'accueil des animaux domestiques (pour les Hôtels accueillant les animaux domestiques – se renseigner directement auprès de l'établissement - pour des raisons d'hygiène les animaux ne sont pas admis dans les salles de restauration ou les instituts de thalassothérapie).
- les repas non compris dans la formule choisie.
- les repas des enfants.
- les boissons.
- le transport et les transferts
- les activités payantes (détail de ces activités et tarifs disponibles sur simple demande auprès de l'Hôtel).
- les prestations annexes (blanchisserie, sans que cette liste ne soit énumérative ...) (tarifs disponibles sur simple demande auprès de l'Hôtel).
- et d'une manière générale, toutes les dépenses à caractère personnel.

\* les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d'un programme de soin de thalassothérapie ne sont pas remboursés (circulaire de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie n°5698 du 23 décembre 1998).

8. ACCORHOTELS, lors de la confirmation de la réservation du Client, indiquera le montant total de la réservation (prix Toutes Taxes Comprises en euros).

## **9. PAIEMENT**

1., le Client communique ses coordonnées bancaires, carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club...) selon l'hôtel sélectionné en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un prépaiement via les plateformes de paiement Ogone /Ingenico Payment Services ou Cyberosouce. Il doit se présenter à l'hôtel avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation ou de réaliser le prépaiement. L'hôtel pourra également lui demander de présenter une pièce d'identité à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

Le débit du paiement s'effectue à l'hôtel lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit du paiement s'effectue lors de la réservation (prépaiement en ligne sur certains tarifs). Ce prépaiement est qualifié d'arrhes.

Le montant des arrhes est déduit de la facture finale.

Dans le cas d'un tarif non prépayé en ligne, l'hôtel pourra demander au Client, lors de son arrivée, un dépôt de garantie ou une autorisation de débiter la carte de crédit, en vue de garantir le paiement des sommes correspondant aux prestations consommées sur place

- Pour les programmes de soins externes (hors hébergement), à l'Institut de thalassothérapie,  
- Pour les réservations comprenant l'Hôtel et le programme de soins, à l'Hôtel. Certains sites pourront demander un règlement séparé des prestations Hôtelières et des soins.

3. Les diverses prestations et taxes supplémentaires, devront être réglées sur place avant le départ du Client.

4. Pour toutes les réservations de forfait comprenant l'Hôtellerie, la restauration et le programme de soins, toutes prestations non consommées (exemple : 1 soin, 1 repas, 1 nuit) ne seront pas déduits du solde de la facture finale, et ce quelle qu'en soit la raison. Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation.

## **10. MOYENS DE PAIEMENT DU SOLDE**

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes : en espèces, pour un montant maximum de 1 000€ (mille euros) pour le règlement du solde des prestations ou 460€ (quatre cent soixante euros) pour le versement des arrhes

-par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express,...),  
-par chèque bancaire ou postal. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à la réception du chèque. Seuls les chèques français sont acceptés pour les établissements situés en France,

-par bons cadeaux Thalassa sea & spa,

-par chèque cadeau « Tickets Compliments» (hors versement d'arrhes),

-par carte cadeau « Spirit of Cadeau »

-par chèques vacances (sur les sites en France exclusivement).

## **11. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

1. Il est rappelé au Client, conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation. Les conditions de vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

2. Toute annulation, totale ou partielle, doit être notifiée à l'Hôtel par écrit (courrier, télécopie, email) et donnera lieu, sauf indication particulière, à la facturation suivante :

- pour toute annulation intervenant plus de 21 (vingt et un) jours avant la date d'arrivée : l'établissement restitue les arrhes perçus au Client, déduction faite des frais de dossier s'élevant à 50 (cinquante) euros par personne.

- pour toute annulation 21 (vingt et un) jours ou moins avant la date d'arrivée le Client l'établissement conserve la totalité des arrhes versés, par conséquent l'établissement envoie une facture du solde à régler dans le cas d'un versement d'arrhes uniquement. Le Client s'engage à régler cette facture dans un délai de 15 (quinze) jours après réception. Si le Client a réglé en totalité son séjour, l'établissement conserve la totalité du montant du séjour déjà perçu. Les réservations faites dans le cadre de l'offre promotionnelle de réservation anticipée ne peuvent être ni modifiées ni remboursées. L'offre promotionnelle de réservation anticipée n'est valable uniquement que sous réserve des disponibilités de l'établissement.

3. Lorsque les Conditions de vente du tarif réservé le permettent, pour toute somme qui devrait être restituée par l'établissement, elle le serait dans un délai maximum de 30 (trente) jours à compter de la notification de l'annulation (à moins que celui-ci ne préfère bénéficier d'un avoir) par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire.

4. Si le Client interrompt le Programme de soins ou le séjour dans l'Hôtel, ou ne consomme pas certaines prestations pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, celui-ci demeure redevable de l'ensemble des sommes dues en vertu de la réservation initiale. Le Client devra par conséquent en régler le solde avant de quitter l'établissement.

6. En cas de no show (annulation sans préavis) l'établissement facturera au Client la totalité du montant total Toutes Taxes Comprises du séjour réservé.

7. ACCORHOTELS informe ses clients résidents français (y compris les DROM) de l'existence d'un contrat d'assurance conclu avec MONDIAL ASSISTANCE couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification du fait du client. Les Conditions Générales de Vente de l'assurance annulation sont disponibles sur simple demande par téléphone auprès du Service Conseil Client Mondial Assistance : 01 42 99 82 81 (conseil.client@mondial-assistance.fr. mais également sur le site.

Pour pouvoir souscrire l'assurance-annulation, il est nécessaire de le préciser lors de votre réservation.

A défaut de parfait encaissement par MONDIAL ASSISTANCE de la prime d'assurance, le client résident français ne sera pas couvert par l'assurance annulation.

Aucune réclamation ne pourra être effectuée en cas de défaut d'encaissement.

7. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ou à titre commercial.

## **12. MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

1. Les éventuelles modifications de la réservation par le client ne pourront être prises en compte par l'hôtel concerné que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées par écrit (courrier, télécopie, e-mail) et sous les conditions suivantes :

- plus de 21 (vingt et un) jours avant la date d'arrivée : l'hôtel ne facturera pas de frais de modification de réservation

- Entre 21 (vingt et un) jours et 3 (trois) jours avant la date d'arrivée : l'établissement facturera des frais de dossier s'élevant à 50 (cinquante) euros par personne.

- Moins de 3 (trois) jours avant la date d'arrivée : l'établissement facturera au Client la totalité du prix Toutes Taxes Comprises des prestations réservées. Le Client s'engage à payer cette somme.

Dans la mesure du possible, l'hôtelier essaiera de satisfaire à ces demandes. L'établissement ne pourra pas être recherché en responsabilité au cas où les modifications demandées par le Client ne pourraient être prises en compte. Aucune modification ne sera prise en compte si

elle est reçue moins de 3 jours avant l'arrivée, le Client s'engage à payer la totalité du prix Toutes Taxes Comprises des prestations réservées.

2. Si ces demandes de modifications portent sur la prolongation, l'augmentation du nombre de personnes ou l'achat d'une prestation supplémentaire, seul le prix de ces modifications sera facturé en supplément.

3. Le Client ne peut pas céder son séjour à un tiers.

### **13. DELOGEMENT**

1. En cas de non-disponibilité de l'établissement, en cas de force majeure, de problème technique ou pour toute autre raison, celui-ci se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un établissement de catégorie équivalente (dans la mesure du possible) et sous réserve de l'accord préalable du Client, l'ensemble des frais impliqués par le transfert restant à la charge de l'Hotel, qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

De même en cas de travaux dans l'établissement entraînant la fermeture de l'Hôtel et/ou du centre de thalassothérapie, les dispositions du présent article s'appliqueront.

### **14. FORCE MAJEURE**

1. La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. 2. 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. 3. Les Parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat/devis causée par un événement de force majeure ; la Partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement.

4. Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà de un (1) mois, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnité, par l'une ou l'autre des Parties.

### **15. MISE A DISPOSITION DES CHAMBRES**

Les chambres sont mises à disposition à partir de 16h00 et doivent être libérées à 12h00 le jour du départ. A défaut il sera facturé au Client une (1) nuitée supplémentaire au prix public affiché. Toutefois, en fonction des disponibilités de l'Hôtel, moyennant un supplément équivalent à 50% (cinquante pourcent) du tarif affiché à la réception de l'Hôtel, le Client pourra conserver sa chambre jusqu'à 17h00.

### **16. VISITES MEDICALES**

1. Pour les prestations de 4 (quatre) jours et plus : le Client devra obligatoirement se munir d'un certificat médical de non contre-indication aux soins de thalassothérapie et au hammam datant de moins de 30 (trente) jours. Pour les prestations de moins de 4 (quatre) jours : la visite médicale, bien que facultative, est très fortement conseillée. En l'absence de certificat médical de non contre-indication aux soins de thalassothérapie et au hammam, le Client sera invité à signer une décharge médicale sur place. Sur le certificat médical de non contre-indication aux soins de thalassothérapie, le médecin devra également préciser l'aptitude physique du Client à suivre un programme de soin. Il est rappelé que les établissements

ACCORHOTELS ne fournissent aucune prise en charge ou assistance médicale. En cas de visite médicale sur place () la consultation reste à la charge du Client.

2. Certains Programmes de soins ou Soins ne sont pas adaptés aux femmes enceintes. En outre, une sélection de soins esthétiques peut leur être proposée. Il est de la responsabilité de la cliente de spécifier, par écrit, lors de la réservation si elle est enceinte. Pour les femmes enceintes, et pour les Programmes de soins et de Soins autorisés, un certificat médical et une décharge sont obligatoires dans tous les cas à la pratique des soins de thalasso, soins esthétiques, modelages et activités physiques.

3. Nos soins de thalassothérapie sont destinés uniquement à des personnes majeures de 18 (dix-huit) ans et plus. Seuls certains soins esthétiques, modelages et activités physiques sont ouverts aux mineurs de plus de 14 (quatorze) ans et nécessitent un avis médical et une décharge parentale ou du représentant légal du mineur concerné. L'âge à partir duquel le mineur peut être accepté pourra différer selon l'établissement que nous vous recommandons de contacter directement.

## **17. SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT**

1. En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé à l'arrivée à l'Hôtel au Client de remplir une fiche individuelle de police destinée aux touristes étrangers. Pour ce faire, il sera demandé au Client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

2. Certains Hôtels accueillent certains animaux (prestation payante, voir conditions auprès de chaque hôtel) dès lors qu'ils soient tenus en laisse ou en cage dans toutes les parties communes de l'Hotel (pour vérifier si un établissement accepte ou non les animaux, merci de vous reporter à la fiche hôtel sur [accorhotels.com](http://accorhotels.com)). Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les salles de restauration ni dans les instituts de thalassothérapie.

3. Le Client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille, aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au Client de quitter l'Hotel sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

4. Certains établissements ACCORHOTELS disposent d'un Règlement Intérieur destiné au Client. Le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect par le Client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le Client à quitter l'Hôtel sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

5. Pour les mineurs, l'accès piscine se fait obligatoirement accompagné d'un adulte, suivant les conditions et horaires spécifiques de chaque hôtel. L'accès au sauna, hammam, salle de repos et salle de fitness des Hôtels est strictement interdit aux mineurs.

6. Les horaires des restaurants, instituts de thalassothérapie et autres installations sont spécifiques à chaque Hôtel et sont sujets à modifications sans avis préalable du Client.

7. Par mesure d'hygiène, les sandales en plastique sont obligatoires. Ces articles disponibles en vente sur place. Par ailleurs, il est recommandé aux curistes de se munir de 2 (deux) maillots de bain. Le short de bain est interdit dans les piscines. Pour les Hôtels qui ont une salle de sport, le Client devra se munir d'une tenue et de chaussures de sport adaptées et respecter les règles sanitaires, le Règlement Intérieur et les Conseils d'Utilisation en vigueur dans chaque établissement.

8. Certains hôtels proposent un accès WIFI (payant ou non) permettant aux clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'Hôtel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, ou par tout autre droit de propriété intellectuelle, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, ou toute œuvre de l'esprit au sens du Code de la propriété intellectuelle, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est tenu de

se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques, et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon au sens de l'article L.335-3 du Code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois (3) ans d'emprisonnement.

## **18. EVOLUTION DE LA LISTE DES ETABLISSEMENTS**

La liste des établissements ACCORHOTELS proposant une activité Thalassa sea & spa pourra être amenée à évoluer pour tenir compte des éventuelles cessions, vente, intégration de nouveaux établissements, changement d'enseigne ou de marque, travaux etc, sans que cette liste ne soit limitative. La responsabilité d'ACCORHOTELS ne pourra pas être recherchée de ce fait, quelle que soit l'évolution du périmètre.

## **19. RESPONSABILITE**

1. Les prestations proposées sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité d'ACCORHOTELS ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers.

2. ACCORHOTELS ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, en cas de fait du tiers ou fait du Client ou fait de ses partenaires, tels que indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

3. ACCORHOTELS n'encourra aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, fait du tiers, fait du Client ou fait de ses partenaires.

4. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de ACCORHOTELS, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

5. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du Client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à son encontre de ce dernier.

7. Aucun soin, aucune cure ne pourra être dispensée à un mineur, sans la présence dans l'établissement d'un adulte accompagnant en cabine.

8. Les photographies présentées sur le site ont une valeur simplement indicative. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les Hôtels présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

## **21. RECLAMATIONS**

1. Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat devront, pour faciliter leur traitement, être formulées par écrit (courrier, télécopie, e-mail) et adressées soit à l'établissement, soit au Service Client Thalassa sea & spa Batiment Atlantis – 2, avenue du Lac - CS 60803 Courcouronnes – 91021 Evry Cedex dans les 8 (huit) jours suivant la fin de la prestation.

2. Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Les frais d'envoi (par courrier, télécopie, e-mail) de la réclamation restent à la charge du Client. Les bureaux du service Clients ne sont pas ouverts au public, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

3. Les Hôtels ACCORHOTELS sont exploités par des sociétés juridiquement distinctes de la société ACCORHOTELS et sont en conséquence seuls responsables envers les Clients d'éventuels dommages. Aussi en cas de contentieux, le Client devra s'adresser exclusivement à la société exploitante de l'Hôtel dans lequel il a séjourné. 4. Le client est informé par

ACCORHOTELS de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

5. Après avoir saisi le service clients ou l'Hôtel pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de 60 (soixante) jours à compter de la réclamation, le Client peut saisir un Médiateur. Il s'agit du Médiateur du Tourisme et du Voyage pour les hôtels filiales et managés du Groupe ACCORHOTELS et pour les hôtels franchisés ayant décidé de recourir au Médiateur du Tourisme et du Voyage. Les informations (coordonnées et modalités de saisine) concernant le Médiateur sont disponibles sur le site internet à l'adresse suivante :

<http://www.accorhotels.com/fr/support/reservations/you-stayed/faq/i-want-to-contact-a-mediator-after-a-dispute-during-my-stay-unsolved-amicably.shtml>

La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de 12 (douze) mois suivant la réclamation.

## **22. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

1. Lorsqu'un Client se connecte sur les sites AccorHotels, et notamment lorsqu'il effectue une réservation sur l'un d'entre eux, ACCOR S.A. et les entités du groupe AccorHotels mettent en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans les conditions décrites dans la « [Charte de Protection des données personnelles](#) ».

2. Ainsi, les informations collectées dans le cadre de la réservation sont destinées à ACCOR S.A., à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (notamment aux prestataires de paiement en ligne) et aux hôtels pour les besoins de l'exécution de la réservation ou de la prise de mesures précontractuelles. Dès lors que les garanties prévues par la réglementation applicable ont bien été mises en place, vos données pourront être transférées depuis l'Europe vers des pays n'assurant pas, du point de vue de l'Union européenne, un niveau équivalent de protection des données.

3. Afin de sécuriser les opérations de paiement, les entités du groupe AccorHotels mettent en particulier en œuvre un traitement de données personnelles destiné à déterminer le niveau de risque de fraude associé à chaque transaction. A cette occasion, ACCOR S.A. et les hôtels peuvent recourir aux prestations fournies par le prestataire du groupe AccorHotels en matière de prévention des risques pour affiner leur analyse. En fonction des résultats des analyses menées, le groupe AccorHotels pourra prendre des mesures de sécurité, en particulier demander au Client l'utilisation d'un autre canal de réservation ou d'un autre mode de paiement. Ces mesures auront pour effet de suspendre l'exécution de la réservation ou, si le résultat de l'analyse ne garantit pas la sécurité de la commande, de l'annuler. L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement générant un défaut de paiement pourra entraîner l'inscription du client dans le fichier des incidents du groupe AccorHotels, ce qui peut conduire le groupe AccorHotels à bloquer des paiements futurs ou à effectuer des contrôles supplémentaires.

4. Le Client peut à tout moment exercer les droits dont il dispose au titre de la réglementation en matière de protection des données personnelles. Toutes les informations utiles à cette fin sont indiquées dans la « [Charte de Protection des données personnelles](#) ».

## **23. CONVENTION DE PREUVE**

1. La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales, des Conditions de vente du tarif réservé ou de la demande de

réserve, constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite sur support papier.

2 Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques d'ACCORHOTELS seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des réservations et des paiements intervenus entre les parties.

3. Le Client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

#### **24. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

1. Tous les textes, images et sons reproduits dans le catalogue et sur le Site web sont protégés au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.

2. Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à ACCORHOTELS ou ayants droit tels que les photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, marques, chartes graphiques, logos et toute autre œuvre de l'esprit au sens du Code de la propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

4. 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.thalassa.com](http://www.thalassa.com), doit obtenir l'autorisation expresse et écrite de ACCORHOTELS pour établir ce lien.

5. En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) devront être retirés à première demande d'ACCORHOTELS.

#### **25. LOI APPLICABLE**

1. La loi applicable est la loi française sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

2. Par convenance, les présentes sont traduites en langue anglaise et en langue italienne. Toutefois, en cas de litige, seul le texte français fait foi.

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

#### **26. INTEGRALITE**

1. Les présentes Conditions générales de vente, les Conditions de vente du tarif réservé par le Client, et la Confirmation de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties.

2. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.

3. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, la Confirmation de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales.

4. En cas de contradiction entre la confirmation de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant sur la Confirmation de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

#### **27. EVOLUTION/MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE PAR INTERNET**

Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par ACCOR S.A. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne par ACCOR S.A. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les Clients.