

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SOIN DÉTENTE

1.DÉFINITIONS

Au sens des présentes, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

« Société » : désigne la société SA THERMES ST GERVAIS LES BAINS LE FAYET, SASU au capital de 1 047 014,00 EUROS, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 605 920 172, dont le siège social est situé 355 allée du Docteur Lepinay 74170 Saint-Gervais-les-Bains – n° de TVA intracommunautaire : FR 25 605 920 172.

« Acheteur » : désigne le cocontractant, personne physique majeure qui agit à des fins non professionnelles et dispose de la capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV, ayant commandé une ou plusieurs Prestations. La Société ne pourra être tenue pour responsable de la Commande de Prestations et/ou l'utilisation du Site par un mineur.

« Bénéficiaire » : désigne l'Acheteur ou un tiers comme étant le bénéficiaire des Prestations selon que l'Acheteur utilise les Prestations à titre personnel ou qu'il l'offre à un tiers par l'intermédiaire d'une Carte-cadeau.

« Parties » : désigne conjointement ou séparément l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire et la Société.

« Spa thermal » : désigne l'ensemble des infrastructures du Spa thermal de l'établissement, incluant les Bains et les espaces de Soins.

« Prestation(s) » : désigne les prestations bien-être proposées à la vente par la Société.

« Bains » : désigne le parcours de balnéothérapie proposé au sein du Spa Thermal.

« Soins » : désigne les prestations de soins, à la carte ou groupés dans un programme, proposées par la Société et réalisés au sein du Spa.

« Abonnements » : désigne les services proposés par la Société à l'Acheteur de façon récurrente sur une période et à des horaires déterminés, donnant lieu à l'émission d'une carte d'accès personnelle.

« Commande » : désigne le contrat de vente conclu entre la Société et l'Acheteur. Toute commande s'effectue avec obligation d'achat. L'objet des commandes peut être constitué d'une ou plusieurs Prestations et/ou d'un ou plusieurs Abonnements.

« Confirmation de Commande » : désigne l'email envoyé à l'Acheteur une fois le paiement de l'acompte (ou de la totalité des Prestations) effectué.

« Confirmation de Réservation » : désigne l'email envoyé au Bénéficiaire une fois la Réservation effectuée, et indiquant le jour et l'heure de réalisation des Prestations.

« Carte cadeau » : désigne la carte qui pourra être utilisée par le Bénéficiaire pour bénéficier des Prestations commandées par l'Acheteur.

« Date Limite d'Utilisation » : désigne la date figurant sur la Confirmation de Commande sur la Carte Cadeau et indiquant au Bénéficiaire la date limite jusqu'à laquelle il peut bénéficier des Prestations.

« Réservation » : désigne-le ou les jour(s) et horaires auxquels l'Acheteur ou le Bénéficiaire et la Société ont convenu, de la réalisation des Prestations.

« Règlement intérieur » : désigne l'ensemble des règles de fonctionnement du Spa thermal. Pour consulter le Règlement intérieur cliquez ici.

« Site » : désigne le site internet de la Société, par l'intermédiaire duquel peuvent être commandées les Prestations, accessible via l'url suivant : www.thermes-saint-gervais.com

2.OBJET

2.1 Définition des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société propose la commercialisation des Prestations.

2.2. Acceptation des CGV

La Commande de Prestations par l'Acheteur implique pour l'Acheteur l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Lorsque l'Acheteur procède à la Commande des Prestations par l'intermédiaire du Site, l'accès et l'utilisation du Site par l'Acheteur impliquent également l'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation du Site, consultables sous la rubrique « Conditions Générales d'Utilisation ».

2.3. Application des CGV

Les présentes CGV s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le Site. La Société se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes, notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles, ou lors de la mise en place de nouveaux services.

Ces modifications ne seront cependant pas opposables aux Acheteurs et/ou Bénéficiaires ayant réservé leurs Prestations à une date antérieure à l'entrée en vigueur de ces modifications.

2.4. Fermeture du Spa thermal

La Société se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le Spa Thermal, le Site ou l'espace de Commande en ligne. La Société ne pourra être tenue responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter d'une indisponibilité temporaire ou d'une fermeture définitive de tout ou partie du Site ou du Spa Thermal.

3. PRESTATIONS

3.1. Prestations proposées par la Société

3.1.1. Bains : La Société propose à la vente l'accès aux Bains.

3.1.2. Soins : La Société propose à la vente des Soins, à la carte ou groupés dans un programme, réalisés au sein du Spa Thermal.

3.1.3. Abonnements : La Société propose à la vente plusieurs offres d'Abonnements, aux services disponibles au sein du Spa Thermal.

Le détail des Prestations proposées par la Société et les tarifs sont disponibles sur le Site.

3.2. Descriptif des Prestations

L'Acheteur peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, directement sur le Site ou par téléphone, des caractéristiques essentielles de la ou des Prestations qu'il désire commander. Dans le cas où l'Acheteur souhaiterait obtenir une information complémentaire ou un conseil sur les Prestations, il est invité à contacter le Spa Thermal aux coordonnées indiqués à l'article 12.

4.COMMANDES

4.1. Tarifs

Les tarifs communiqués par la Société s'entendent toutes charges comprises.

La Société se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, tout en garantissant à l'Acheteur l'application du prix en vigueur au jour de la Commande.

4.2. Modalités de commande

4.2.1 Sur le Site internet www.thermes-saint-gervais.com :

Il appartient à l'Acheteur de sélectionner sur le Site la ou les Prestation(s) qu'il désire commander.

L'Acheteur doit se connecter à son compte client personnel pour finaliser sa Commande.

S'il possède déjà un compte client, l'Acheteur s'identifie en entrant son adresse mail et son mot de passe dans les champs prévus à cet effet.

S'il ne possède pas encore de compte client, l'Acheteur crée un compte client en renseignant les informations nécessaires à cet effet.

Après connexion à son compte client et validation définitive de son panier, l'Acheteur procède au paiement en ligne de la totalité des Prestations par carte bancaire selon les modalités décrites à l'article 5.2 des présentes.

4.2.2 Par téléphone au 04 50 47 54 57:

Les Commandes par téléphone seront prises en compte par la Société aux coordonnées figurant à l'article 12. L'Acheteur procède au paiement par téléphone d'un acompte de 30% ou de la totalité des Prestations pour une Carte-cadeau selon les modalités décrites à l'article 5.2 des présentes.

Quelle que soit la modalité de Commande, les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par l'envoi d'un courrier électronique sous 48 heures. La Confirmation de Commande précisera le nom de la ou des Prestation(s), le numéro de la Commande, la date de validité de la Commande. En imprimant et/ou en conservant ce courrier électronique, vous disposerez d'un moyen de preuve attestant de votre Commande.

4.3. Refus de Commande

Dans tous les cas, la Société se réserve le droit de refuser toute Commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, en cas de soupçons de fraude ou si les quantités de Prestations commandées sont anormalement élevées pour des Acheteurs non professionnels.

De même, toute Commande ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable à l'Acheteur entraînera l'annulation de la Prestation aux frais de l'Acheteur, sans préjudice de toute action civile ou pénale à son encontre.

4.4. Lutte contre la fraude

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, la Société se réserve le droit, suite à toute Commande passée sur le Site, de demander à l'Acheteur toute pièce justificative.

Dans ce cas, l'Acheteur recevra un courrier électronique sous 24 heures l'informant que sa Commande fait l'objet d'une vérification et sera alors invité à fournir les pièces justificatives nécessaires. L'absence de réponse de l'Acheteur à une demande de ce type dans un délai de deux (2) jours suivant la demande formulée par la Société entraînera automatiquement l'annulation de la Commande concernée, et ce sans aucune possibilité de réclamation ultérieure.

5. PAIEMENT

5.1. Conditions de paiement

5.1.1. Paiement des Prestations : Un acompte de 30% ou la totalité est payé au jour de la Commande, selon les modalités précisées à l'article 4 ci-dessus.

L'Acheteur devra régler le solde du montant, à l'accueil du Spa Thermal, le jour de l'exécution des Prestations.

5.1.2. Paiement des Cartes-cadeaux : Le prix est payé comptant, en totalité au jour de la Commande, selon les modalités précisées à l'article 4 ci-dessus.

5.1.3. Paiement des Abonnements : Le prix d'un Abonnement est payé au comptant au jour de la souscription. L'Abonnement est souscrit pour une durée déterminée. Par conséquent, l'abonné(e) est engagé(e) de manière ferme et définitive pendant toute la durée de l'Abonnement et ne pourra bénéficier d'aucun remboursement, sauf contre-indication définitive et justifiée par un certificat médical concernant les Prestations objet de l'Abonnement (remboursement au prorata temporis). En cas de contre-indication temporaire justifiée par un certificat médical, l'Abonnement pourra être prolongé à la demande de l'abonné(e).

En tout état de cause, les paiements effectués par l'Acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif de la totalité des sommes dues.

5.2. Modes de paiements

5.2.1. Par carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Mastercard)

Pour le paiement en ligne, la Société a adopté le procédé de cryptage TSL, lequel assure la fiabilité des transactions. Les coordonnées bancaires de l'Acheteur sont ainsi cryptées et transmises directement à la BNP, via une connexion sécurisée, sans transiter par le Site.

Pour le paiement par téléphone, l'Acheteur communique à la Société les informations figurant sur sa carte bancaire (nom du porteur, numéro de carte bancaire, date d'expiration). L'opérateur du Spa Thermal saisit directement ces données sur le TPE du Spa Thermal ou sur l'interface de paiement du Site internet.

5.2.2. En espèces : à l'accueil du Spa Thermal, pour le paiement du solde des Prestations, dans la limite de 1.000 euros.

5.2.3. Par chèque et chèques vacances et Kadéos : présentés à l'accueil du Spa Thermal ou envoyés à l'adresse indiqué à l'article 12 par lettre recommandée avec accusé de réception.

La Réservation et/ou commande ne pourra avoir lieu qu'une fois les chèques/chèques vacances encaissés par la Société.

6. CARTES CADEAUX

6.1. Description des Cartes cadeaux

La Société permet à l'Acheteur d'offrir la/les Prestation(s) à un tiers Bénéficiaire par l'intermédiaire d'une Carte-cadeau.

La Carte cadeau précisera le nom des Prestations, le numéro du bon cadeau, la Date Limite d'Utilisation.

Les Cartes cadeaux sont valables pour la/les Prestation(s) choisie(s) par l'Acheteur lors de sa Commande.

La Société se réserve le droit de ne pas délivrer la/les Prestations à toute personne qui aurait acquis sa Carte-cadeau en dehors du réseau classique de distribution et notamment directement auprès d'un particulier.

6.2. Envoi des Cartes-cadeaux

6.2.1. E-carte cadeau : l'Acheteur peut demander à ce que la Carte-cadeau soit envoyée par courrier électronique sous forme de E-carte cadeau à l'adresse email indiquée dans sa Commande.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit en cas de défaillance dans l'envoi de la E-carte cadeau dès lors que cette défaillance est imputable à l'Acheteur, c'est-à-dire notamment en cas d'erreur de saisie dans l'adresse mail du destinataire de la part de l'Acheteur lors de la passation de la Commande.

6.2.2. Par voie postale : La Carte-cadeau sera livrée à l'adresse postale indiquée par l'Acheteur lors de la Commande. Le montant de ces frais de livraison n'étant pas compris dans le prix, ils seront précisés avant validation et paiement de la Commande.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit lorsque le défaut/retard dans la livraison de la Carte-cadeau est imputable à l'Acheteur, c'est-à-dire soit en cas d'erreur de saisie, de la part de l'Acheteur, lors de la passation de la Commande, soit en cas d'absence du destinataire lors de la livraison de la Carte-cadeau.

La responsabilité de la Société ne pourra par ailleurs être engagée du fait du tiers chargé du transport. En cas de perte ou destruction de la Carte-cadeau, l'Acheteur ne pourra prétendre à un remboursement.

7.RESERVATIONS DES PRESTATIONS

7.1. Modalités de Réservation

Dès lors que l'Acheteur dispose de sa Confirmation de Commande ou le Bénéficiaire de sa Carte cadeau, celui-ci peut réserver le ou les jour(s) et horaires de réalisation des Prestations. La Réservation des Prestations est obligatoire.

La Date Limite D'Utilisation des Prestations étant longue, le contenu des Prestations peut être redéfini et ne pas correspondre exactement à celui détaillé dans la Confirmation de Commande ou la Carte-cadeau, sans que la responsabilité de la Société ne puisse être engagée à ce titre.

La Réservation de la Prestation s'effectue par téléphone, sur le site internet, ou par email aux coordonnées figurant à l'article 12.

La Réservation est confirmée par l'envoi d'une Confirmation de Réservation par courrier électronique. Ce courrier électronique devra être conservé afin d'attester de sa Réservation.

7.2. Annulation d'une Réservation

Toute demande d'annulation d'une Réservation devra être effectuée au plus tard 3 jours calendaires avant la date de début de la Prestation réservée.

Sauf contre-indication dûment justifiée par un certificat médical, toute annulation/modification passée ce délai de 3 jours calendaires entrainera la perception d'une indemnité égale à 30% du prix de la Prestation.

En cas d'annulation notifiée plus de 3 jours calendaires avant la date de la Prestation de soin détente, l'acompte versé lors de la commande sera remboursé à l'Acheteur

S'agissant des Cartes-cadeaux, aucune annulation de la Réservation ne sera admise passé un délai de 3 jours calendaires. En cas de non-présentation du Bénéficiaire au rendez-vous fixé dans la Réservation, la Carte-cadeau sera considérée comme définitivement perdue et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, ni avoir.

7.3. Date limite d'Utilisation

Les Prestations peuvent être réalisées jusqu'à la Date Limite d'Utilisation indiquée dans la Confirmation de Commande ou sur la Carte-cadeau.

En cas de non-réalisation des Prestations avant cette date, le Bénéficiaire ne pourra plus bénéficier des Prestations et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

8. ACCES AU SPA THERMAL

8.1. Conditions d'accès au Spa Thermal

Une fois la Réservation des Prestations effectuée, les conditions d'accès au Spa Thermal sont les suivantes :

Prestations : le Bénéficiaire se présente à l'accueil du Spa Thermal muni de sa Confirmation de Réservation et de sa Carte cadeau, le cas échéant.

Abonnements : une carte d'accès personnelle est remise au Bénéficiaire d'un abonnement sur présentation de sa Confirmation de Commande à l'accueil du Spa Thermal .

Le Bénéficiaire, muni de sa carte en cours de validité, est autorisé à pénétrer dans le Spa Thermal dans le cadre de l'Abonnement souscrit et des horaires d'accès correspondants à celui-ci.

La perte ou le vol de la carte d'accès nominative entraîne le paiement par le Bénéficiaire de la somme de 25€ à régler le jour de l'émission de la nouvelle carte.

L'Abonnement est souscrit à titre strictement personnel. Par conséquent, l'abonné(e) ne pourra céder ou transférer à quiconque de quelque manière que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, l'Abonnement souscrit.

Le Bénéficiaire est tenu d'arriver au minimum 30 minutes avant l'heure prévue de sa Prestation. Tout retard entraînerait la diminution ou l'annulation de la Prestation réservée.

Les adolescents (13-18 ans) peuvent accéder au Spa Thermal sur Réservation d'un Soin et accompagné obligatoirement d'un parent. Ils ne bénéficient pas de l'entrée seule aux Bains.

Les enfants de moins de 13 ans ne sont pas admis aux bains en dehors des créneaux horaires spécifiquement réservés à l'accueil des familles (à consulter sur le Site).

Les animaux ne sont pas acceptés dans le Spa Thermal.

8.2. Règlement intérieur

Le Bénéficiaire déclare avoir pris connaissance du Règlement intérieur du Spa Thermal disponible sur le Site et affiché au Spa Thermal.

En tout état de cause, le Bénéficiaire s'engage à respecter le Règlement intérieur.

8.3. Contre-indications médicales

Les Soins prodigués au sein du Spa Thermal sont des soins de bien-être, sans but thérapeutique ou médical.

Cependant, certaines pathologies peuvent s'avérer incompatibles avec la fréquentation du Spa Thermal et/ou le bénéfice de certains Soins, notamment : troubles de la circulation, troubles respiratoires ou cardiaques, diabète, problèmes rénaux, épilepsie, hyper ou hypotension.

En cas de doute, consultez votre médecin et demandez le cas échéant un certificat de non contre-indication.

Par ailleurs, certains soins ou programmes ne sont pas adaptés aux femmes enceintes (nous consulter et consulter votre médecin avant réservation).

L'accès au Spa Thermal est soumis à la signature d'un document d'accueil par l'intermédiaire duquel le Bénéficiaire reconnaît ne présenter aucune contre-indication médicale à la fréquentation du Spa Thermal et/ou à la réalisation des Soins demandés.

9.DROIT DE RÉTRACTATION

9.1. Règlements vente à distance

Conformément à la réglementation européenne et nationale, et en particulier aux dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation, applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement, l'Acheteur qui effectue sa Commande sur le Site ou par téléphone dispose d'un droit de rétractation, sans pénalité, dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la Confirmation de Commande.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément à l'article L221-28 12° du code de la consommation, l'Acheteur ne dispose pas de cette faculté de rétractation si la Réservation est effectuée avant l'expiration de ce délai de quatorze jours.

9.2. Modalités de rétractation

L'Acheteur souhaitant se rétracter devra envoyer un courrier électronique ou un courrier de ce type en recommandé avec accusé de réception aux coordonnées indiquées à l'article 12 des présentes, avant la fin de ce délai de quatorze (14) jours, le jour où la Confirmation de Commande est réceptionnée n'étant pas compté dans le délai mentionné.

S'agissant des Cartes-cadeaux, l'original parfaitement lisible devra être retourné à l'adresse postale mentionnée à l'article 12.

9.3. Demande de rétractation hors délai

Aucune demande de rétractation ne sera prise en compte à compter de l'expiration du délai de rétractation, l'Acheteur étant cependant en mesure d'annuler la Réservation de sa Prestation dans les conditions visées sous l'article 6 des présentes.

10. GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

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

10.2. La Société est tenue à une obligation générale de moyens dans la fourniture des soins et prestations compris dans la/les Prestation(s) sélectionnée(s) par l'Acheteur, consistant dans la mise en œuvre de toutes les diligences nécessaires à la fourniture des Prestations.

Dans le cas où la Société devrait annuler la Réservation, notamment en cas de rupture de disponibilité, l'Acheteur sera remboursé de l'intégralité des sommes versées lors de la Commande.

La Société ne saurait être tenue responsable à l'égard de l'Acheteur en cas d'inexécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure, tel que défini par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence française en la matière, et rendant impossible le maintien d'une Réservation.

10.3. Les réclamations de nature commerciale ou relatives à un défaut de conformité devront être adressées à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception aux coordonnées figurant sous l'article 12 des présentes, dès que l'Acheteur a connaissance ou aurait dû connaître les faits objet de sa réclamation, et dans la limite du délai de prescription légale.

10.4. La Société s'efforce d'offrir à l'Acheteur, sur le Site, l'information la plus fiable et qualitative qui soit concernant les Prestations. Les photographies, visuels et illustrations reproduits et illustrant les Prestations sont présentés à titre seulement indicatifs.

11. DONNÉES PERSONNELLES

La Société est soucieuse des données personnelles qui peuvent être collectées sur le Site. Elle veille et s'engage à ce qu'elles soient collectées dans le respect de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

11.1. Responsable de traitement

Les données personnelles sont collectées par la Société.

11.2. Nature des données collectées

Nom, prénom, Adresse postale, Adresse email, Numéro de téléphone, Date de naissance, Adresse IP, Données de connexions et de navigation, Historique de commandes, Prestations consultées, Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site. Les données personnelles sont collectées dans le but :

D'ouvrir le compte client ;

Permettre un suivi en cas d'échange/prolongation ou de réclamation ;

De suivre les commandes ;

D'envoyer des newsletters si vous l'acceptez ;

De gérer les échanges/prolongations des bons cadeaux ;

De personnaliser les offres qui sont proposées ;

De réaliser des enquêtes à des fins statistiques ;

De recueillir les avis de consommateur ;

De mesurer l'audience, le nombre de pages vues ou encore le nombre de visites du site ;

Lutter contre la fraude.

La Société s'engage à ne pas utiliser les renseignements à d'autres fins que celles mentionnées ci-dessus.

11.3. Destinataires des données personnelles

Les données collectées par la Société sur le Site sont destinées exclusivement à cette dernière.

11.4. Modes de collecte des données personnelles

Vos données peuvent être collectées lors de :

la création du compte client « Mon compte » ;

la commande ;

la participation à un jeu ou un concours ;

la navigation sur le site et la consultation des Prestations ;

le contact service client ;

la rédaction d'un commentaire.

11.5. Données de mineurs de moins de 16 ans

Il est nécessaire d'avoir 16 ans pour créer un compte sur le site internet www.thermes-saint-gervais.com et effectuer des achats.

Lors de la création d'un compte, l'utilisateur a la faculté de communiquer les données de ses enfants. L'utilisateur est susceptible de transmettre à l'établissement des données concernant des mineurs de moins de 16 ans. Il s'assure d'être le titulaire de l'autorité parentale et consent expressément à transmettre ces données de mineurs au Spa thermal.

11.6. Cookies

Les données pourront être collectées lors de la navigation sur le site via un cookie déposé sur le terminal utilisé pour cette navigation.

Ce cookie ne permet pas l'identification, en revanche, il enregistre les informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (pages consultées, date et heure de consultation, ...) qui seront disponibles lors des visites ultérieures. Ce procédé permet l'envoi d'offres personnalisées et en adéquation avec les besoins.

Il est possible de s'opposer à la collecte des informations via un cookie en paramétrant l'ordinateur.

La Société utilise le remarketing avec Google Analytics pour faire la promotion de leurs produits ou services en ligne. Ainsi, des fournisseurs tiers, y compris Google, peuvent diffuser des annonces provenant de la Société sur des sites. À ce titre, la Société et des fournisseurs tiers, y compris Google, utilisent conjointement des cookies propriétaires (tels que le cookie Google Analytics) et des cookies tiers (tels que le cookie DoubleClick) pour obtenir des informations, optimiser et diffuser des annonces en fonction des visites effectuées sur le Site par les internautes.

11.7. Liens hypertextes

Le Site peut contenir certains liens vers d'autres sites dont le contenu est hors de notre contrôle et non couverts par la politique de protection des données. La Société n'est pas responsable du contenu des sites ainsi présentés, ni de la façon dont les données personnelles y seront collectées et utilisées.

11.8. Sécurité des données personnelles

La Société s'engage à assurer que les informations soient sécurisées. Afin de prévenir un accès non autorisé ou divulgation, des procédures physiques, électroniques et de gestion ont été mises en place pour sauvegarder et sécuriser les informations recueillies en ligne.

Les données personnelles recueillies dans le cadre des commandes peuvent être utilisées à des fins de sollicitations commerciales, dès lors que l'Acheteur donne son consentement via la case à cocher prévue à cet effet.

11.9. Droits sur vos données personnelles

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous disposez notamment d'un droit d'accès et de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

En effet, à tout moment, lors de votre navigation sur le Site, vous pouvez accéder à vos données personnelles via votre espace client, rectifier vos données si votre situation a changé ou encore, vous opposer à ce que nous collectons vos données à des fins de prospection.

En revanche, certaines données sont indispensables au traitement de votre commande. A défaut de collecte de ces données, nous ne pourrions donner suite à votre commande.

Conformément à l'article L223-2 du Code de la Consommation, nous vous informons par ailleurs que vous disposez d'un droit à vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site BLOCTEL (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).

Enfin, à tout moment, vous pouvez également nous demander de supprimer l'ensemble de vos données personnelles. Il vous suffit de nous transmettre votre demande par courrier à l'adresse suivante en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail, adresse :

Thermes de Saint-Gervais

355 Allée du Docteur Lépinay

74170 le Fayet

Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivant la réception de la demande.

11.10. Modification de notre politique de protection des données

Nous nous réservons le droit de modifier notre politique de protection des données à tout moment. Nous signalerons les changements en mettant à jour la date figurant en entête de notre politique de protection des données. Nous vous invitons à visiter cette page régulièrement.

12.CONTACT

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition :

de préférence par courrier électronique : accueilspace.tsgmb@loreal.com

par téléphone au 04 50 47 54 57 du lundi au dimanche pendant les horaires d'ouverture

par courrier postal à l'adresse suivante :

Thermes de Saint-Gervais

355 Allée du Docteur Lépinay

74170 le Fayet

13.DIVERS

13.1. Nullité

Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette stipulation serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres stipulations des présentes conservant force obligatoire entre les parties.

13.2. Non-renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient de celui-ci.

14.DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes sont soumises au droit Français.

En cas de différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes conditions, seule la version en langue française de celles-ci fera foi en vue de leur interprétation. Les Parties conviennent en outre de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige, avant de saisir la juridiction compétente.

15.MÉDIATION À LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, la Société adhère aux services du centre de médiation et d'arbitrage de paris (ci-après le « médiateur ») dont les coordonnées sont les suivantes : 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 85008 paris – <http://www.cmap.fr>.

En cas de réclamation écrite non résolue par notre service consommateurs, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur. Pour connaître les modalités de saisine du médiateur, cliquez ici.

Au niveau européen, la commission européenne a également mis en place une plateforme de résolution en ligne des litiges accessible ici.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE CURES

1. OBJET

1. Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») prévoient l'ensemble des conditions de réservation et de vente de Cures par la Société des THERMES DE SAINT GERVAIS LES BAINS LE FAYET (ci-après la « Société des THERMES »), SAS au capital de 500.000,00 EUROS, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 605 920 172 dont le siège social est situé 355 Allée du Docteur Lepinay 74190 LE FAYET – n° de TVA intracommunautaire : FR 25 605 920 172.

2. La réservation auprès de la Société des THERMES, que ces opérations soient réalisées depuis le Site internet exploité par les THERMES, par téléphone, ou encore par voie postale, impliquent pour le Client l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Lorsque le Client procède à la réservation d'une Cure par l'intermédiaire du Site, l'accès et l'utilisation du Site par le Client impliquent également nécessairement l'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation du Site, consultables sous la rubrique « Mentions Légales ».

2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

« Société des THERMES » : la société des THERMES DE SAINT GERVAIS LES BAINS LE FAYET, telle que précisément identifiée sous l'article 1.1 des présentes ;

« Client » : Personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, réservant une Cure auprès de la Société des THERMES ;

« Cure » ou « Cure thermale » : Désignent le traitement médical proposé par la Société des THERMES, fondé sur un ensemble de soins utilisant les eaux minérales naturelles des sources thermales de Saint-Gervais-Les-Bains. On distingue les Cures « conventionnées », prescrites par un médecin (généraliste ou spécialiste) et pouvant donc être prise en charge en partie par le régime obligatoire des caisses de remboursements, des Cures « libres » suivies par le Client de sa propre initiative et donc non prises en charge par les caisses de remboursements obligatoires.

Sauf lorsqu'il sera expressément fait référence à une Cure « libre » ou « conventionnée », les termes « Cure » ou « Cure thermale » au sens des présentes s'entendra à la fois des Cures libres et conventionnées.

« Site » : Désigne le site internet de la Société des THERMES, accessible sous l'adresse : <https://staging.thermes-saint-gervais.com/cures-medicales>.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS – RÉFÉRENTIEL DE CONFORMITÉ

1. Les documents contractuels sont par ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions Particulières, comprenant notamment les informations suivantes :
 - Les dates et lieux de la Cure,
 - Le prix total des prestations facturées
 - Les prestations de soins complémentaires à la Cure éventuellement réservées par le Client,
 - Les prestations, redevances et taxes éventuelles qui ne sont pas comprises dans le prix de la Cure,
 - Les conditions particulières éventuellement sollicitées par le Client et acceptées par la Société des THERMES.

Ces Conditions Particulières sont formalisées par le Formulaire de réservation en ligne ou en version papier, et reproduites dans la confirmation de réservation envoyée au Client par courrier électronique ou postal. Elles constituent le « Référentiel de conformité » des services vendus et fournis au Client par la Société des THERMES.

- Les présentes CGV ;

2. Ces documents expriment l'intégralité des obligations des parties, et forment un ensemble contractuel indissociable.

En cas de contradiction entre l'un de ces documents, et sauf stipulation contraire, le document du rang supérieur prévaudra pour l'interprétation de l'obligation en cause.

Sauf accord exprès entre les parties, aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties, ne pourra s'intégrer au présent Contrat.

4. PROCÉDURE DE RÉSERVATION

1. La Société des THERMES propose la réservation de Cures thermales en fonction de la pathologie à traiter, chacune des Cures faisant l'objet d'une description détaillée sur le Site.

2. Le Client peut réserver sa Cure soit par l'intermédiaire du Site, soit par téléphone, soit par courrier, aux coordonnées visées sous l'article 11.1 des présentes.

3. Au moment de la réservation, le Client s'engage à fournir des informations exactes et sincères concernant l'ensemble des questions qui lui sont posées et, le cas échéant, des justificatifs appropriés.

4. La Société des THERMES se réserve la faculté discrétionnaire de refuser, ou d'invalider a posteriori une réservation effectuée par un Client dont les informations se révéleraient être inexactes, incomplètes, mensongères ou frauduleuses.

5. La Société des THERMES attire l'attention des Clients effectuant leur réservation en ligne sur le Site sur la nécessité de lui communiquer une adresse de courrier électronique principale et une adresse postale qui soient valides et le restent pendant une durée suffisante.

Toute communication réalisée par la Société des THERMES sur cette adresse de courrier électronique est en effet réputée avoir été réceptionnée et lue par le Client, lequel s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus à cette adresse de courrier électronique et, le cas échéant, à y répondre dans les plus brefs délais.

6. Dans le cas des réservations effectuées en ligne sur le Site, le clic de validation, exécuté au terme du processus de validation du formulaire de réservation, formalise la confirmation par le Client de la réservation, et vaut prise de connaissance et acceptation irrévocable des présentes CGV et des Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Ce clic de validation, dès lors que la Société des THERMES aura notifié par écrit au Client son acceptation de sa demande de réservation, dans un délai maximum de 10 jours calendaires suivant cette demande, vaut volonté de contracter avec la Société des THERMES pour la Cure sélectionnée.

Le clic de validation constitue une signature électronique, laquelle a même valeur qu'une signature manuscrite.

7. Dans le cas des réservations effectuées par téléphone, celles-ci seront prises en compte par la Société des THERMES à compter de l'encaissement du montant des arrhes de réservation payé par le Client, par la communication par téléphone de ses données de paiement (cf. art. 7.3).

8. Dans le cas de réservations effectuées par courrier, celles-ci seront prises en compte par la Société des THERMES à compter de la réception du Formulaire de réservation en format papier, et de l'encaissement du montant des arrhes de réservation payé par le Client, par l'envoi d'un chèque bancaire du montant correspondant ou par la communication dans le Formulaire de réservation de ses données de paiement (cf. art. 7.4).

9. Quel que soit le mode de réservation choisi par le Client, la Société des THERMES notifiera par écrit au Client, sous réserve de disponibilité, son acceptation de sa demande de réservation, dans un délai maximum de 10 jours calendaires suivant cette demande.

10. Cette confirmation sera effectuée par l'envoi d'un courrier électronique et/ou d'un courrier postal confirmant la réservation et faisant un récapitulatif détaillé de la Cure et des prestations annexes réservées, ainsi que des arrhes de réservation déjà versées, tels qu'encaissés par la Société des THERMES.

11. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société des THERMES ou de ses sous-traitants, dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme les preuves de communication, des réservations, commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des confirmations de réservation et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

5. DROIT DE RÉTRACTATION

1. Conformément à la réglementation européenne et nationale, et en particulier aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement, le Client dispose, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, d'un droit de rétractation sans pénalité de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la conclusion du contrat.

La date prise en compte pour faire courir le délai de rétractation sera fixée à la date de conclusion du contrat.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

2. Le Client souhaitant se rétracter devra envoyer un courrier électronique ou un courrier recommandé avec accusé de réception au Service client (cf. article 11.1), avant la fin de ce délai de quatorze (14) jours, le jour où le contrat est conclu n'étant pas compté dans le délai mentionné. Le Client sera remboursé au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il a informé la Société des THERMES de sa décision de se rétracter.

3. Aucune demande de rétractation ne sera prise en compte à compter de l'expiration du délai de rétractation, le Client étant cependant en mesure d'annuler la réservation de sa Cure dans les conditions visées sous l'article 8 des présentes.

6. GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

1. Les Cures conventionnées sont prescrites par le médecin consulté par le Client, puis programmées par le médecin thermal au début de la Cure.

Sauf dans le cas d'une défaillance manifeste de la Société des THERMES dans le suivi de la Cure, la Société des THERMES ne pourra être dans ces conditions tenue responsable d'une mauvaise appréciation ou orientation médicale, ni des actes ou omissions des médecins avant ou pendant la Cure.

2. La Société des THERMES garantit la conformité des Cures réservées aux Conditions Particulières.

La présente garantie de conformité s'entend uniquement de l'adéquation des soins et prestations avec les informations et caractéristiques décrites dans les Conditions Particulières.

La Société des THERMES est tenue à une obligation générale de moyens dans la fourniture des soins et prestations compris dans la Cure sélectionnée par le Client, consistant dans la mise en œuvre de toutes les diligences nécessaires à la fourniture des soins et prestations.

3. Les réclamations de nature commerciale ou relatives à un défaut de conformité devront être adressées à la Société des THERMES par courrier recommandé avec accusé de réception aux coordonnées figurant sous l'article 11.1 des présentes, dès que le Client a connaissance ou aurait dû connaître les faits objet de sa réclamation, et dans la limite du délai de prescription légale.

4. La Société des THERMES s'efforce d'offrir au Client, sur le Site, l'information la plus fiable et qualitative qui soit concernant les Cures.

Les photographies, visuels et illustrations reproduits et illustrant les Cures, soins, prestations et infrastructures sont présentés à titre seulement indicatifs, et n'ont donc pas valeur contractuelle.

7. CONDITIONS FINANCIÈRES

1. Les prix communiqués par la Société des THERMES s'entendent toutes charges comprises.

Ils sont valables du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2017, sauf modification en cours d'année du fait d'un changement de taux de TVA ou d'offre promotionnelle particulière.

Les prix des forfaits agréés selon les différentes orientations thérapeutiques et prescriptions médicales sont donnés à titre indicatif et restent soumis à modifications légales ou conventionnelles, notamment de la part de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

2. Lorsque le Client réserve une Cure conventionnée, et sauf dans les cas où il bénéficie d'une prise en charge à 100% du montant de la Cure conventionnée par la Sécurité Sociale, de la Couverture Maladie Universelle- Complémentaire, ou encore du régime accident du travail, le paiement d'arrhes de réservation, d'un montant de 50€ TTC, est exigé au moment de la réservation de la Cure conventionnée sur le Site par carte bancaire, au travers du site sécurisé de (nom de la Banque), par téléphone (cf. art.7.5), ou encore par courrier (cf article 7.6). Il est rappelé que le solde est pris en charge par les organismes de santé et de mutuelle en fonction des contrats.

Si le Client bénéficie d'une prise en charge à 100% du montant de la Cure conventionnée, et s'il prend en charge, par erreur, les arrhes de réservation précitées, un remboursement du montant des arrhes versées sera effectué dans les conditions de l'article 8.5.

3. Lorsque le Client réserve une Cure libre, il devra régler les arrhes de réservation de 50€ TTC précitées, au moment de la réservation par carte bancaire, au travers du site sécurisé de (nom de la Banque), par téléphone (cf. art.7.5), ou encore par courrier (cf article 7.6). Il est rappelé que les Cures libres ne font pas l'objet d'une prise en charge par les organismes de santé et de mutuelle, et que ces Cures libres font l'objet d'un règlement en totalité par le Client.

4. La Société des THERMES garantit dans ces conditions la sécurité et la confidentialité des données relatives à la carte bancaire du Client.

La Société des THERMES a adopté le procédé de cryptage TSL, lequel assure la fiabilité des échanges et transactions en cryptant au moment de leur saisie toutes les données personnelles indispensables pour traiter les commandes, tels qu'adresses postales et électroniques, et coordonnées bancaires. Les coordonnées bancaires du Client sont ainsi cryptées et transmises directement à (nom de la Banque), via une connexion sécurisée, sans transiter par le Site.

5. Sous réserve de la confirmation de la disponibilité de la Cure choisie, le Client a la possibilité de contacter la Société des THERMES par téléphone (04 50 47 54 54) aux heures ouvrables, et de procéder à la réservation et au paiement en communiquant à l'opérateur les informations figurant sur sa carte bancaire (nom du porteur, numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme visuel).

6. Le Client pourra également remplir un Formulaire de réservation par écrit, et l'envoyer à la Société des THERMES, aux coordonnées figurant sous l'article 11.1, accompagné du règlement par chèque ou par mandat cash du montant des arrhes de réservation figurant sur le Formulaire de réservation, ou

encore par la communication des informations figurant sur sa carte bancaire, telles que détaillées sous l'article 7.4 des présentes.

7. Quels que soient les moyens de réservation et de paiement utilisé par le Client, la Société des THERMES confirmera au Client la réservation de sa Cure uniquement à compter de l'encaissement des sommes correspondantes, et adressera automatiquement au Client, sur son adresse de courrier électronique, le récapitulatif détaillé de la réservation de la Cure.

8. La Société des THERMES se réserve le droit de refuser le traitement d'une réservation dont le paiement aurait été refusé par les centres de paiement bancaire concernés.

9. Le paiement du solde du montant de la Cure, ou du ticket modérateur dans le cas où il bénéficiera du tiers payant, devra être payé par le Client lors de son rendez-vous administratif fixé lors de son arrivée en cure, par chèque, par carte bancaire ou par espèce dans la limite de 1.000 euros.

8. MODIFICATIONS ET ANNULATION DE LA CURE

1. Hors cadre d'une rétractation effectuée conformément à l'article 5 des présentes, les demandes de modifications de tout ou partie de la Cure doivent nécessairement être transmises par écrit (courrier électronique, courrier postal recommandé, fax, etc) à la Société des THERMES, à l'adresse indiquée à l'article 11.1, et sont soumises à l'accord express et préalable de la Société des THERMES, laquelle pourra, suivant la nature et la portée des modifications, exiger le paiement d'un complément de prix. Aucune demande de modification ne sera cependant acceptée dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés avant le commencement de la Cure.

2. En cas d'arrivée tardive ou de départ prématuré du Client, aucun remboursement des arrhes de réservation ne sera effectué, et le montant de la Cure restera intégralement dû.

3. Les demandes d'annulation, qui ne peuvent le cas échéant porter que sur l'intégralité de la Cure, doivent nécessairement être transmises par écrit à la Société des THERMES, laquelle appliquera dans ce cas les conditions tarifaires et de remboursement suivantes :

En cas d'annulation notifiée plus de 15 jours ouvrés avant la date de commencement de la Cure, les arrhes de réservation déjà versées seront remboursées au Client ;

En cas d'annulation notifiée moins de 15 jours ouvrés avant la date de commencement de la Cure, les arrhes de réservation déjà versées ne seront pas remboursées au Client ;

La date de prise en compte de la demande l'annulation sera celle du jour où la Société des THERMES sera prévenue par téléphone au 04 50 47 54 54 ou par écrit (courrier électronique, courrier postal recommandé, fax etc).

4. Dans le cas où la Société des THERMES devrait annuler la Cure, pour quelque motif que ce soit, et sans avoir à en justifier auprès du Client, le Client sera remboursé du double du montant intégral des arrhes de réservation versé, en vertu des articles L214-1 du Code de la consommation et 1590 du Code civil, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité.

Lorsque l'annulation portera sur un ou plusieurs soins spécifiques au sein de la Cure, la Société des THERMES proposera par défaut au Client, dans les cas où l'annulation n'est pas justifiée par l'état de santé du patient, une nouvelle planification de ces soins pendant la durée de la Cure.

5. Tout remboursement s'effectuera soit sur place, en créditant la carte bleue du Client, soit par virement, après validation d'une demande de remboursement effectuée par le Client, accompagnée de son RIB.

9. NON CESSIBILITÉ DE LA CURE

La Cure réservée, sous forme libre ou conventionnée, est intransmissible et incessible. Elle ne peut faire l'objet ni d'une cession ni d'une transmission à quiconque.

10. DONNÉES PERSONNELLES

1. Le Client dispose, conformément aux dispositions la Loi du 6 janvier 1978 modifiée, d'un droit d'accès aux données qui le concernent, ainsi que d'un droit de modification, de rectification et de suppression de celles-ci.

Il lui suffit, pour exercer ce droit d'adresser un courrier postal ou électronique aux coordonnées figurant sous l'article 11.1 des présentes.

2. Les données personnelles relatives au Client, recueillies par l'intermédiaire des formulaires, et toutes informations futures, ne sont destinées qu'à la Société des THERMES et/ou au médecin thermal en charge du Client, dans le cadre de la réservation et du suivi de la Cure.

3. Ces informations ne font l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques en charge de la gestion du service de réservation, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

4. Les données du Client seront également utilisées pour renforcer et personnaliser la communication par courriel auprès de ce dernier, notamment par les lettres d'informations auxquelles il se sera éventuellement abonné.

5. Sauf demande de suppression effectuée conformément à l'article 10.1 des présentes, la Société des THERMES conserve les données personnelles du Client sur ses propres serveurs et s'engage à maintenir strictement confidentielles ces données, lesquelles seront conservées, pour la gestion de la réservation de la Cure, jusqu'à la fin de la cure, et pour la réception de prospection commerciale, pour une durée de trois (3) ans à compter du terme de la Cure réservée par le Client.

11. DIVERS

Contact

Pour toute information ou question, notre service Clientèle est à votre disposition :

de préférence par courrier électronique: resacuremedicale@thermes-st-gervais.fr

par courrier postal à l'adresse suivante : SOCIETE DES THERMES DE SAINT GERVAIS – 355 Allée du Docteur Lepinay, 74190 ST GERVAIS LES BAINS

Tel. +33 (0)4 -50 47 54 54 : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h30

Fax. +33 (0)4 -50 93 67 23

Modifications du contrat

La Société des THERMES se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes, notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles, ou lors de la mise en place de nouveaux services.

Ces modifications ne seront cependant pas opposables aux Clients ayant réservé leur Cure à une date antérieure à l'entrée en vigueur de ces modifications.

Nullité

Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue

de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette stipulation serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres stipulations des présentes conservant force obligatoire entre les parties.

Non-renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient de celui-ci.

12. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes sont soumises au droit Français, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

En cas de différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes conditions, seule la version en langue française de celles-ci fera foi en vue de leur interprétation. Les parties conviennent en outre de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige, avant de saisir la juridiction compétente.

13. MÉDIATION À LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, la Société des THERMES adhère aux services du centre de médiation et d'arbitrage de paris (ci-après le « médiateur ») dont les coordonnées sont les suivantes : 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 paris – <http://www.cmap.fr>.

En cas de réclamation écrite non résolue par notre service consommateurs, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur. Pour connaître les modalités de saisine du médiateur, cliquez ici.

Au niveau européen, la commission européenne a également mis en place une plateforme de résolution en ligne des litiges accessible ici.