

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### SPA THERMAL NANCY THERMAL

Mises à jour le 12/09/2023

#### 1 DEFINITIONS

« **Nancy Thermal** » désigne un complexe thermal constitué autour de plusieurs pôles et espaces d'activités : le « Spa Thermal », l'espace « Aquasport », « L'Espace Santé » et la résidence Hôtelière « Villa Thermae ».

Le « **Spa Thermal** » est un ensemble composé de :

- L'Espace « **Bien-Etre** » comprenant les installations bien-être dont la piscine ronde, à l'exception de l'Institut de soins et de l'espace Wellness.
- L'Espace « **Wellness** » comprenant l'espace Bien-Etre ainsi que certaines installations spécifiques à l'espace Wellness comme hammam, saunas, jacuzzis et terrasse solarium privative.
- « **L'Institut de soins** » désignant une zone spécifiquement réservée aux divers soins et prestations corporelles.

L'Espace « **Aquasport** » désigne les bassins de natation, d'activités sportives et de baignade ainsi que les salles de sports.

« **L'Espace Santé** » désigne l'ensemble des espaces dédiées aux soins thermaux, Cures conventionnées et Cures non conventionnées.

La « **Villa Thermae** » désigne la structure d'hébergement adossée au complexe, composée de 76 appartements et de 2 salles de séminaires.

« **Compagnie Thermale de Nancy** » désigne la Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Chambéry sous le n° 913 639 803, chargée par Grand Nancy Thermal Développement de l'exploitation du Nancy Thermal.

« **Agence ValVital** » désigne une Société par Actions Simplifiée dont le siège social se situe 16 rue de Beaujolais 75001 PARIS, immatriculée au RCS de PARIS sous le n° 810 459 438 appartenant au Groupe ValVital.

« **Compagnie Européenne des Bains** » désigné la Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 352 840 862, société mère de la Compagnie Thermale de Nancy.

« **Groupe ValVital** » ou « **ValVital** » désigne les sociétés exerçant sous la dénomination commerciale ValVital®, c'est-à-dire la société Compagnie Européenne des Bains et ses filiales.

**Grand Nancy Thermal Développement (« GNTD »)** désigne la société attributaire du marché de concession de service public portant notamment sur l'exploitation du Nancy Thermal, percevant les recettes d'exploitation du site versées par les usagers du service.

#### 2 CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) précisent et complètent les dispositions du code civil et du code de la consommation. Elles s'appliquent aux rapports contractuels entre la Compagnie Thermale de Nancy et un client bénéficiant de différentes prestations offertes au sein du Spa thermal.

Les Cures conventionnées et les Cures non conventionnées sont exclues du champ d'application des présentes CGV et sont régies par leurs propres conditions générales et particulières de vente remises au client sur simple demande et disponibles sur le site internet [www.valvital.fr](http://www.valvital.fr).

Les prestations incluant des prestations de soins et d'hébergements sont vendues par l'Agence ValVital. Ces prestations sont soumises aux conditions générales de vente applicables aux séjours et forfaits touristiques, communicables sur simple demande ou consultables sur le site internet ValVital ([www.valvital.fr](http://www.valvital.fr)).

#### 3 CONTRAINTES ET RESTRICTIONS D'HYGIENE ET/OU DE SECURITE

L'accès à Nancy Thermal peut être assujéti aux diverses contraintes et restrictions d'hygiène et/ou de sécurité. Ces contraintes et restrictions peuvent différer selon les différents espaces d'activités. Tout client est tenu d'en prendre connaissance avant d'effectuer tout achat ou réservation. Ces contraintes / restrictions seront détaillées sur le site internet [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr).

#### 4 PLAGES ET HORAIRES D'OUVERTURE

L'accès aux différents espaces du Spa thermal est soumis à des plages d'ouverture et des horaires qui sont affichés à l'entrée du Spa thermal et sur le site Internet [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr).

La durée de validité des abonnements tient compte des arrêts techniques et des jours fériés. Les fermetures techniques ne donnent pas le droit à une prolongation de l'abonnement, ni à aucune indemnité sous quelque forme de ce soit.

Les horaires d'ouverture sont susceptibles d'être modifiés par la direction pour tenir compte des périodes particulières (vacances, périodes d'arrêts techniques...) ou de la fréquentation.

L'évacuation des bassins a lieu 20 minutes avant la fermeture des Espaces Bien-être et Wellness.

## **5 CONDITIONS D'ÂGE POUR ACCEDER AU SPA THERMAL**

### *5.1 Conditions générales d'âge Spa thermal*

Le Spa Thermal est accessible à partir de l'âge de six (6) ans.

Les mineurs âgés entre six (6) et seize (16) ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte.

Les mineurs de moins de six (6) ans, même accompagnés, ne sont pas admis au sein du Spa thermal.

La Compagnie Thermale de Nancy se réserve le droit de demander à tout client du Spa thermal un justificatif d'identité pour s'assurer du respect de l'âge minimum.

Les conditions générales d'âge fixées pour le Spa thermal sont complétées ou remplacées par des conditions particulières d'âge précisées ci-après pour chacun des espaces concernés.

### *5.2 Conditions d'âge particulières pour l'Espace Bien-être*

Les mineurs de moins de six (6) ans, même accompagnés ne sont pas admis dans l'enceinte de l'Espace Bien-être. Les mineurs ayant entre six (6) et seize (16) ans sont admis dans l'Espace Bien-être accompagnés d'un adulte, à l'exception des saunas qui leur sont strictement prohibés.

### *5.3 Conditions d'âge particulières pour l'Espace Wellness*

L'espace Wellness est réservé aux personnes de seize (16) ans et plus. Les mineurs de moins de seize (16) ans, même accompagnés, ne sont pas admis dans l'enceinte de l'Espace Wellness.

### *5.4 Conditions d'âge particulières pour l'institut SPA*

Les soins de l'Institut SPA sont réservés aux personnes de seize (16) ans et plus.

## **6 MODALITES D'ACHAT**

Les titres d'accès peuvent être acquis :

- à l'accueil du Spa thermal,
- sur le site internet [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr), pour un premier achat, à l'exclusion de :
  - o Pass famille
  - o Pass enfant
  - o Pass à tarif réduit
  - o Pass afterwork
  - o Soins Institut réservés aux curistes
- sur le site internet, pour un renouvellement avec un compte existant, à l'exclusion de :
  - o Pass enfant, sauf acquis en complément d'un pass adulte
  - o Pass Piscine ronde à tarif réduit à l'unité ou par abonnement
  - o Pass afterwork
  - o Soins Institut réservés aux curistes
- à la borne près de l'accueil du SPA Thermal exclusivement pour l'accès par un QR code disponible sur un bracelet jetable, à l'exclusion de :
  - o Pass famille
  - o Pass enfant
  - o Pass à tarif réduit
  - o Abonnements entrées multiples
  - o Soins Institut

Les soins, forfaits et rituels sont soumis à des conditions particulières de réservation.

L'accès à la piscine ronde est soumis à une réservation préalable en ligne ou à l'accueil du Spa thermal.

Les coûts liés au dépassement horaire se règlent à la borne de paiement à la sortie des vestiaires.

## **7 PASSATION D'UNE COMMANDE EN LIGNE**

### *7.1 Création d'un compte client*

Pour passer une commande sur le site Internet, le client doit créer un compte client et se connecter à son compte à l'aide de ses identifiants. La création d'un compte est facile et se fait en quelques clics grâce à un formulaire permettant de recueillir certaines informations obligatoires d'identification (signalées par un astérisque). Le client s'engage à ne créer qu'un seul et unique compte.

Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel. Il peut être modifié par le client à tout moment. Toute commande passée grâce à l'adresse mail du client et son mot de passe sera réputée avoir été effectuée par le client et engagera en conséquence ce dernier à l'égard de la Compagnie Thermale de Nancy. Il appartient au client d'informer immédiatement par écrit la Compagnie Thermale de Nancy de toute utilisation de son adresse mail et de son mot de passe faite à son insu et dont il aurait connaissance.

Il appartient au client d'actualiser, à chaque fois que nécessaire, ses informations personnelles et notamment ses adresses électronique et postale.

Pour bénéficier de tarifs réservés aux résidents de la Métropole du Grand Nancy, le client devra fournir une pièce d'identité et un justificatif de domicile.

Les justificatifs fournis sont détruits suite à la validation du statut de résident par la Compagnie Thermale de Nancy. Le statut de résident est valable une année à partir de la date de validation par la Compagnie Thermale de Nancy et doit être renouvelé chaque année avec les mêmes documents pour continuer à bénéficier du statut de résident.

### *7.2 Passation de commande en ligne*

Qu'elle soit passée à partir d'un compte personnel du client ou non, la commande ne pourra être enregistrée que si un certain nombre d'informations personnelles obligatoires (signalées par un astérisque) sont saisies : nom/prénom, email, date de naissance, adresse postale de livraison et de facturation, numéro de téléphone.

La saisie de la commande se fait selon les instructions précisées en ligne.

La commande en ligne n'est effective qu'après la validation du paiement du client. Le client reçoit alors un email d'accusé de réception de commande.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées qu'il a communiquées lors de sa commande sont correctes, la Compagnie Thermale de Nancy déclinant toute responsabilité en cas d'erreur du client. Dans l'hypothèse où le client ne recevrait pas l'accusé de réception de commande, il lui incombe de le signaler à la Compagnie Thermale de Nancy au plus vite.

## **8 SUPPORT DES TITRES D'ACCES**

### *8.1 Entrée unitaire*

Les entrées unitaires se présentent sous forme de ticket d'entrée ou de bracelet. Les tickets d'entrée sont admis en format papier ou sous forme de QR code sur le téléphone portable du client.

Le titre d'accès acquis à un tarif non réduit n'est pas nominatif.

### *8.2 Abonnement (pass multi-entrées)*

Les abonnements sont chargés sur un bracelet, support facturé pour tout premier abonnement. Le bracelet est remis au client à l'accueil du Spa thermal. Lorsque l'abonnement est terminé, le bracelet peut être rechargé par son titulaire. Le bracelet est nominatif et non cessible.

En cas de perte ou détérioration de ce bracelet, le client doit le signaler à l'établissement. Le client peut demander la création d'un nouveau bracelet qui lui sera facturé au tarif en vigueur. La création d'un nouveau bracelet annule automatiquement le bracelet précédent. Pour que l'abonnement puisse être reporté sur le nouveau bracelet le client devra justifier de son identité. Aucun remboursement des accès consommés entre la date de perte et la date de l'opposition auprès de l'établissement ne pourra avoir lieu.

En cas d'oubli du bracelet, l'utilisateur devra s'acquitter d'un titre individuel d'accès.

## **9 PRIX**

Les prix applicables sont ceux affichés (dans la documentation commerciale et sur le site internet), pour la période concernée, au moment de l'achat ou de la réservation.

Les prix s'entendent TTC et sont libellés en euros.

Les prix peuvent être modifiés par la Direction à tout moment sans préavis. Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de l'achat ou de la réservation.

Certains prix et prestations peuvent être soumis à des conditions particulières d'accès et de tarification, liées à la période de commande, aux modalités de commercialisation (à l'unité ou dans un forfait) et aux périodes d'ouverture. Ces conditions sont précisées sur la documentation ou sur le ticket d'entrée ou tout autre titre assimilable.

La durée des prestations comprend le temps d'installation et de désinstallation.

## **10 CATEGORIES DES TARIFS**

La Compagnie Thermale de Nancy propose plusieurs catégories de tarifs d'accès aux différents espaces du Spa thermal.

### *10.1 Différentes zones d'accès du Nancy Thermal*

Les entrées unitaires et les abonnements Bien-être donnent accès aux zones de l'Espace Bien-être dont la piscine ronde.

Les entrées unitaires et les abonnements Wellness donnent accès aux zones de l'Espace Bien-être dont la piscine ronde et à l'espace Wellness.

Les entrées unitaires et les abonnements à la piscine ronde donne accès à la piscine ronde, à l'exclusion de toute autre zone du Nancy Thermal.

Il est de la seule responsabilité du client de prendre connaissance des conditions tarifaires afin de s'assurer en amont de tout achat que l'accès à l'espace ou équipement souhaité est compris dans la catégorie de tarif choisie. **Le client qui accéderait à un espace non inclus dans son titre d'accès serait tenu de régler, à titre de sanction, une somme forfaitaire égale au prix d'un Pass adulte Wellness 3h en sus de son titre d'entrée déjà réglé.**

### *10.2 Principales catégories de tarifs du Nancy Thermal*

Les entrées sont vendues à l'unité ou sous forme d'abonnement (multi-entrées). Le détail des catégories tarifaires et leur durée de validité sont disponibles sur le site [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr) ou à l'accueil du Spa thermal.

Les entrées unitaires des espaces Bien-être et Wellness sont valables six (6) mois à partir de la date de l'achat (utilisation en une seule fois, toute sortie étant définitive).

Les entrées unitaires à la piscine ronde se présentent sous forme de créneaux de deux (2) heures. Il est rappelé que l'accès à la piscine ronde est soumis à une réservation préalable en ligne ou à l'accueil du Spa thermal.

Les pass multi-entrées de 10h des espaces Bien-être et Wellness sont valables six (6) mois à compter de la date d'achat. Les pass multi-entrées d'une durée supérieure à 10h sont valables douze (12) mois à compter de la date d'achat.

Les abonnements à la piscine ronde ont une durée de validité de douze (12) mois à compter de la date d'achat.

### *10.3 Tarifs réduits, tarif Famille et tarif Résident*

Pour les accès à la piscine ronde, les résidents de la Métropole du Grand Nancy peuvent bénéficier d'un tarif spécifique Résident sur présentation de justificatifs suivants :

- un justificatif de domicile (facture électricité, gaz, eau, attestation d'assurance habitation, avis d'imposition) datant de moins de 3 mois et identifiant la personne qui acquiert le titre d'entrée (Nom/Prénom ou Nom/civilité) et
- une pièce d'identité.

Sur certaines catégories de tarifs, des réductions sont accordées sur présentation de justificatifs suivants :

- Chômeur : attestation du Pôle Emploi datant de moins de 3 mois
- Bénéficiaire de minimas sociaux : justificatif correspondant datant de moins de 3 mois
- Sénior (77ans et plus) : une pièce d'identité
- Étudiant : carte d'étudiant en cours de validité pour l'année scolaire en cours

Pour les entrées unitaires à l'espace Bien-être, un tarif spécifique Famille peut être appliqué sur présentation d'un livret de famille, d'une carte mutuelle ou d'une carte famille nombreuse SNCF et d'une pièce d'identité.

Le tarif « enfant » est applicable aux personnes ayant moins de 15 (quinze) ans. Le tarif adulte s'applique à partir de l'âge de quinze (15) ans. Les conditions d'âge sont appréciées au moment de l'achat.

Aux renouvellements successifs du titre, les mêmes justificatifs seront demandés que lors de l'achat du titre initial.

Les titres d'accès acquis à un tarif réduit, un tarif Résident et les Pass Famille sont nominatifs et strictement personnels. Comme tout achat ou renouvellement de ces titres d'accès nominatifs est obligatoirement précédée d'une

validation de justificatif par la Compagnie Thermale de Nancy, ces titres ne peuvent pas être cédés ou transférés à une autre personne quand bien même cette dernière aurait rempli les conditions du tarif réduit si elle avait acquis elle-même le titre. La Compagnie Thermale de Nancy se réserve le droit de demander au détenteur d'un tel titre d'accès de justifier de son identité et de refuser l'accès à toute personne ne pouvant pas justifier de son identité ou bien ne correspondant pas au détenteur indiqué sur le titre.

#### *10.4 Tarifs des soins Institut, soins et rituels du hammam*

Les soins de l'Institut de soins sont disponibles à la carte, dans un rituel (plusieurs soins dans la même journée) ou dans un forfait (soins sur plusieurs jours). Certains soins à la carte sont réservés aux curistes et aux personnes qui les accompagnent.

Les forfaits ainsi que les rituels incluent une entrée de 3h à l'espace Wellness, à utiliser avant ou après les soins.

Les soins et les modelages du hammam sont obligatoirement adossés à une entrée Wellness valable.

#### *10.5 Précisions pour les titres d'accès à durée limitée*

Pour les titres d'accès à durée limitée, le temps est décompté à la minute à partir de la validation à la borne d'entrée. Le client arrête le débit du temps en apposant son support sur la borne horaire de sortie prévu à cet effet. Tout dépassement de la durée disponible sur le bracelet donne lieu à un paiement d'un supplément tarifaire à la sortie. Les dépassements sont décomptés par tranche de 30 minutes, toute tranche commencée étant due en son intégralité.

#### *10.6 Prêt du linge*

Le prix des rituels et forfaits de l'Institut inclut un prêt de linge (drap et/ou peignoir) à titre gratuit. Pour d'autres soins institut, entrées et abonnements, cette mise à disposition est disponible en location payante.

## **11 CONDITIONS DE REGLEMENT**

Le prix est payé intégralement le jour de l'achat ou le cas échéant, de la réservation.

Sont admis les moyens de paiement suivants : espèces, chèque, virement, carte bancaire (Visa, MasterCard, Carte Bancaire, Maestro, Visa Electron, e-carte bleue).

La carte American Express n'est pas acceptée.

Les prestations éligibles au paiement par bons cadeaux sont listées dans les conditions particulières de vente et d'utilisation de bons cadeaux.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Le chèque est libellé à l'ordre de la société Grand Nancy Thermal Développement. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

Lors du paiement effectué en ligne, le Client est automatiquement redirigé vers le site du partenaire bancaire de la société Grand Nancy Thermal Développement. Cette dernière n'a jamais accès aux données bancaires du Client : elle est uniquement informée par le partenaire bancaire du succès ou de l'échec de la transaction du règlement.

Pour le paiement par carte bancaire, le site [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr) permet d'utiliser le système 3DSecure, programme créé par Visa et Mastercard afin de renforcer la sécurité des paiements en ligne.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par la société Grand Nancy Thermal Développement.

En cas de règlement par carte bancaire, le Client reconnaît avoir donné l'autorisation de débiter son compte du montant correspondant.

## **12 CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ACCES SOINS, FORFAITS ET RITUELS**

### *12.1 Modalités de réservation et règlement*

Les soins, les forfaits et les rituels doivent faire l'objet d'une réservation par le client.

Le client peut réserver ses soins directement à l'accueil du Spa thermal ou à l'accueil de Soins Institut en remplissant le bon de réservation et en s'acquittant du montant des prestations. Il peut également réserver ses soins sur Internet.

La réservation est confirmée, après règlement de l'intégralité du prix des prestations réservées, par une confirmation de réservation remise au client ou envoyée à son adresse électronique. La vente ne peut être considérée comme parfaite qu'après la réception de la confirmation de réservation. Aucune prestation ne peut être délivrée tant que la vente n'est pas parfaite.

## 12.2 Conditions d'annulation d'une réservation confirmée

### Exclusion du droit de rétractation légal

Les ventes à distance (site internet, mail, courrier postal, téléphone) et hors établissement sont soumises à des conditions particulières. Le client dispose notamment d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours tel que défini à l'article L.221-18 du code de la consommation.

Toutefois, en application de l'article L.221-28 12° du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. S'agissant de prestations réservées par le client pour une ou plusieurs dates prédéterminées, le client ne peut se prévaloir d'un droit de rétractation légal.

### Délai d'annulation conventionnel

Nonobstant l'exclusion du droit de rétractation légal, le client dispose, conventionnellement, d'un droit d'annuler sa réservation sans frais en respectant un délai d'au moins soixante-douze (72) heures avant la date de début de ses soins.

En cas de non-respect de ce délai minimum d'annulation, l'intégralité du prix est gardée par l'établissement.

Aucun délai minimal d'annulation n'est applicable si un certificat de décès ou un certificat médical justifiant de l'impossibilité de bénéficier de soins est fourni par le client. Le certificat médical doit être daté de moins de 8 (huit) jours avant la date de début des soins.

Les annulations doivent être adressées à l'établissement thermal par mail à [nancy@valvital.fr](mailto:nancy@valvital.fr) ou par courrier avec accusé de réception à Compagnie Thermale de Nancy (VALVITAL) - Parc Édouard Guénon - CS 90181 - 39005 Lons-le-Saunier cedex avec le cas échéant, les justificatifs afférents. Le client doit prendre en compte les délais d'acheminement du courrier postal, la date prise en compte de l'annulation étant la date de réception de la correspondance par la Compagnie Thermale de Nancy.

## 12.3 Horaires et déroulement de la prestation

Les jours et horaires des soins et rituels sont fixés d'un commun accord, en fonction des disponibilités de l'établissement qui s'efforce de satisfaire au mieux les demandes des clients. Ces jours et horaires sont impératifs. Les modifications de jours et d'horaires ne sont possibles qu'après accord de l'établissement et pour raisons médicales.

À l'exception des bons cadeaux, les prestations sont vendues personnellement. Les prestations ne sont pas modifiables, transmissibles ou cessibles. Elles ne peuvent pas être reportées ou fractionnées. Les différents soins composant un forfait ne peuvent être dispensés qu'à une même personne. Dans un but d'amélioration continue, chaque année, les prestations sont susceptibles d'évoluer. Si la prestation choisie n'est plus disponible à la vente, ladite prestation sera remplacée par une prestation de valeur équivalente, à l'appréciation du vendeur.

## 12.4 Contre-indication médicale

Il est de la seule responsabilité du client de s'assurer au préalable qu'il ne souffre d'aucune contre-indication à la dispense d'une prestation, avec ou sans assistance de l'établissement. Pour toute demande d'assistance, l'établissement doit être contacté avant la réservation pour confirmer la capacité d'accueil.

## 12.5 Soins non effectués

Lorsqu'une prestation n'a pas pu être effectuée du fait de l'établissement, l'établissement s'efforcera de fournir une prestation de remplacement de valeur équivalente. Si le client refuse la prestation de remplacement, il sera remboursé en intégralité.

## 13 RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Tout accès au Nancy Thermal emporte acceptation sans réserve des présentes CGV, respect scrupuleux du règlement intérieur applicable définissant notamment les règles en matière de tenue vestimentaire et d'hygiène, et plus généralement respect de toute consigne délivrée par un collaborateur de l'établissement.

Le règlement intérieur du Spa Thermal est affiché à l'accueil de cet espace. Il peut également être fourni au client sur simple demande. Le client s'engage à en prendre connaissance dès son arrivée et à le respecter.

L'accès à l'établissement ne sera pas autorisé aux personnes en état de malpropreté évidente, portant les signes d'une infection de l'épiderme ou ne répondant pas aux conditions d'hygiène déterminées par l'Agence Régionale de Santé et toute autre autorité compétente. Ces personnes pourront accéder à l'établissement après une douche dite de propreté.

Aucun avoir ou remboursement ne sera opéré au profit d'un client que l'établissement aura exclu en raison d'un manquement au règlement intérieur ou d'un comportement contraire à l'ordre public.

## **RAPPEL DU REGLEMENT INTERIEUR**

### **Tenues de bain**

L'ensemble des affaires personnelles que le client est amené à utiliser lors de soins (par exemple, claquettes) doivent être réservées à un usage uniquement dans les parties « pieds propres » de l'équipement.

Pour des raisons d'hygiène, la tenue de bain masculine doit être de type « slip de bain » ou « shorty de bain ». Les shorts, bermudas, pantalons et assimilés sont rigoureusement interdits.

Les combinaisons intégrales ou maillots de bain de type « jupettes », « tankini » ou « robes de bains » ne sont pas autorisées.

Le port des chaussures de plage est vivement conseillé dans toutes les zones du centre Bien-Etre.

L'accès au Pôle Bien-Etre est interdit à toutes personnes qui ne seraient pas en tenue de piscine (maillot de bain) à l'exception des membres du personnel.

Les matières textiles des tenues de piscine doivent rester opaques lorsqu'elles sont humides et être conformes et adaptées à l'usage de baignade.

### **Douches**

Tout accès au Pôle Bien-Etre est précédé d'une douche obligatoire avec savonnage afin d'éliminer tous résidus corporels (sueur, peaux mortes, crème...).

Il en est de même au retour des terrasses extérieures, notamment en cas d'utilisation de produit de protection solaire.

Le passage au pédiluve est de rigueur.

## **14 VENTE À DISTANCE**

### *14.1 Rappel du droit de rétractation pour les ventes effectuées à distance*

Les ventes à distance (site internet, mail, courrier postal, téléphone) sont soumises à des conditions particulières. Le client dispose notamment d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours tel que défini à l'article L.221-18 du code de la consommation. Ainsi, le client a la faculté d'annuler sa commande dans les quatorze (14) jours suivant la date de réception de la confirmation de réservation, ce délai étant décompté conformément à l'article L.221-19 du code de la consommation.

Pour exercer son droit de rétractation, le client devra informer la Compagnie Thermale de Nancy de sa demande en envoyant avant l'expiration du délai susmentionné, le formulaire de rétractation (modèle fourni en fin des présentes conditions particulières de vente) ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, par mail à [nancy@valvital.fr](mailto:nancy@valvital.fr) ou par lettre avec accusé de réception à Compagnie Thermale de Nancy (VALVITAL) - Parc Édouard Guénon - CS 90181 - 39005 Lons-le-Saunier cedex. Le client est remboursé dans les quatorze (14) jours suivant le jour de la réception par la Compagnie Thermale de Nancy de la demande de rétractation.

### *14.2 Rappel : exclusion du droit de rétractation pour les soins, forfaits et rituels*

Il est rappelé qu'en application de l'article L.221-28 12° du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. S'agissant de prestations réservées par le client pour une ou plusieurs dates prédéterminées, le client ne peut se prévaloir d'un droit de rétractation légal.

### *14.3 Conditions d'exercice du droit de rétractation Abonnements (Pass multi-entrées)*

Conformément à l'article L.221-25 du code de la consommation, lorsque le consommateur souhaite que l'exécution d'un contrat conclu à distance commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L.221-18 du même code et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen. Le professionnel demande au consommateur de reconnaître qu'après l'entière exécution du contrat par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.

**Le client est ainsi informé de la possibilité d'exécuter son contrat immédiatement en utilisant son abonnement et ainsi renonce expressément à son droit de rétractation au sens de l'article L.221-28 1° du code de la consommation.**

Conformément à l'article L.221-25 du code de la consommation, le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

## 15 RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

La Compagnie Thermale de Nancy ne peut être tenue pour responsable en cas de force majeure, de fait de grève ou du fait d'un tiers étranger à l'établissement.

Il est rappelé qu'il est de la seule responsabilité du client et de son médecin traitant de s'assurer que le client ne souffre d'aucune contre-indication au suivi ou à la poursuite des activités, avec ou sans assistance de l'établissement.

Les clients sont seuls responsables de l'utilisation qui pourrait être faite de leur titre d'accès en cas de perte, de vol ou d'usage frauduleux.

Les visuels d'illustration contenus dans les brochures et documentations communiquées par ValVital pour son compte n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. La documentation est modifiable sans préavis.

L'établissement peut ne pas confirmer une réservation ou accepter une commande, pour une date donnée, en fonction du niveau de fréquentation constaté. Le client est informé de cette indisponibilité temporaire au moment de sa demande de réservation ou d'achat et se voit éventuellement proposer une date de remplacement.

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

Conformément aux dispositions de l'article 1231-4 du code civil, seuls les éventuels préjudices en lien direct et exclusif avec une inexécution partielle ou totale de l'objet du contrat peuvent être pris en compte.

## 16 RECLAMATION, MEDIATION ET DROIT APPLICABLE

Toute réclamation doit être signalée par écrit le plus tôt possible auprès de l'établissement concerné, afin que le cas échéant, une solution puisse être apportée au problème posé. **Pour tout litige relevant du seul Code de la consommation, à l'exclusion des litiges portant sur un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.**

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

## 17 DONNEES PERSONNELLES

En sa qualité de concédant des prestations de gestion et d'exploitation du Nancy Thermal, la Métropole du Grand Nancy a la qualité de Responsable de traitement des données à caractère personnel des usagers du Nancy Thermal.

La Compagnie Thermale de Nancy a la qualité de sous-traitant et est autorisée à traiter pour le compte du Responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations d'exploitation et de gestion du Nancy Thermal.

La Compagnie Thermale de Nancy est amenée à collecter les données personnelles des clients lors des achats de titres d'accès nominatifs, de réservations de soins, lors de la création d'un compte client sur le site internet. Les données suivantes sont collectées : civilité, nom, prénom, adresse, email, date de naissance, numéro de téléphone. Les champs obligatoires pour enregistrer l'achat ou la réservation sont signalés par un astérisque au moment de la collecte.

Les données collectées sont destinées à la société Compagnie Thermale de Nancy en sa qualité de l'exploitant du Nancy Thermal mais peuvent également être transmises à la société Grand Nancy Thermal Développement en sa qualité de concessionnaire du Nancy Thermal, la Métropole du Grand Nancy en sa qualité de concédant, leurs prestataires et sous-traitants.

La collecte des données est réalisée pour les finalités suivantes : - gestion des prestations (incluant les opérations de vérification des conditions d'accès à un tarif réduit, réservation, suivi, paiement, évaluation de la satisfaction et renseignement) et à l'élaboration d'études et de statistiques, - envoi au client des informations commerciales et publicitaires selon ses préférences (mail et/ou SMS) sous réserve de son accord préalable (cases à cocher lors de la réservation).

La collecte et le traitement des données personnelles reposent sur le consentement de la personne, matérialisé par une case à cocher lors de la réservation.

Droits des personnes : conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, le client dispose des droits suivants : droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des données fournies. Ces droits peuvent être exercés par mail à : [rgpd@valvital.fr](mailto:rgpd@valvital.fr) et par courrier à l'adresse : Valvital, Délégué à la protection des données personnelles 18 route du Revard CS 30349 73103 Aix-les-Bains. Le client est en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.



## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

A l'attention de LA COMPAGNIE THERMALE DE NANCY (VALVITAL) - Parc Édouard Guénon - CS 90181 - 39005  
Lons-le-Saunier cedex, adresse mail : nancy@valvital.fr :

Je/Nous (\*)

vous notifie/notifions (\*)

ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur

la prestation suivante : \_\_\_\_\_

Date de l'achat : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)* :

Date :

*(\*) Rayez la mention inutile*

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION DE BONS CADEAUX

## NANCY THERMAL / CLIENTS PARTICULIERS

Version du 12 juin 2023

### 1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions particulières régissent les relations entre la Compagnie Thermale de Nancy et toute personne physique souhaitant :

- Acquérir un ou plusieurs bon(s) cadeau(x) auprès de la Compagnie Thermale de Nancy et/ou
- Utiliser un ou plusieurs bon(s) cadeau(x) en contrepartie d'une ou plusieurs prestations délivrées par la Compagnie Thermale de Nancy.

Les présentes conditions particulières complètent les conditions générales et particulières de vente applicables aux prestations délivrées en contrepartie d'un ou plusieurs bon(s) cadeau(x).

Le Client accepte les présentes conditions particulières, dans leur intégralité et sans aucune réserve. Ces conditions peuvent faire l'objet de modifications, les conditions applicables étant celles en vigueur au moment de l'achat du bon cadeau.

Lorsque le Bénéficiaire d'un bon cadeau est une personne distincte de la personne du Client, ce dernier s'engage à informer le Bénéficiaire des présentes conditions particulières de vente et d'utilisation de bons cadeaux et en particulier de leurs conditions de validité.

### 2 DEFINITIONS

« **Nancy Thermal** » désigne un complexe thermal constitué autour de plusieurs pôles et espaces d'activités : le « Spa Thermal », l'espace « Aquasport », « L'Espace Santé » et la résidence Hôtelière « Villa Thermae ».

Le « **Spa Thermal** » est un ensemble composé de :

- L'Espace « **Bien-Etre** » comprenant les installations bien-être dont la piscine ronde, à l'exception de l'Institut de soins et de l'espace Wellness.
- L'Espace « **Wellness** » comprenant l'espace Bien-Etre ainsi que certaines installations spécifiques à l'espace Wellness comme hammam, saunas, jacuzzis et terrasse solarium privative.
- « **L'Institut de soins** » désignant une zone spécifiquement réservée aux divers soins et prestations corporelles.

L'Espace « **Aquasport** » désigne les bassins de natation, d'activités sportives et de baignade ainsi que les salles de sports.

« **L'Espace Santé** » désigne l'ensemble des espaces dédiées aux soins thermaux, Cures conventionnées et Cures non conventionnées.

La « **Villa Thermae** » désigne la structure d'hébergement adossée au complexe, composée de 76 appartements et de 2 salles de séminaires.

« **Site internet** » désigne [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr).

« **Compagnie Thermale de Nancy** » désigne la Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Chambéry sous le n° 913 639 803, chargée par Grand Nancy Thermal Développement de l'exploitation du Nancy Thermal.

« **Agence ValVital** » désigne une Société par Actions Simplifiée dont le siège social se situe 16 rue de Beaujolais 75001 PARIS, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 810 459 438 appartenant au Groupe ValVital.

« **Compagnie Européenne des Bains** » désigné la Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 352 840 862, société mère de la Compagnie Thermale de Nancy.

« **Groupe ValVital** » ou « **ValVital** » désigne les sociétés exerçant sous la dénomination commerciale ValVital®, c'est-à-dire la société Compagnie Européenne des Bains et ses filiales.

**Grand Nancy Thermal Développement (« GNTD »)** désigne la société attributaire du marché de concession de service public portant notamment sur l'exploitation du Nancy Thermal, percevant les recettes d'exploitation du site versées par les usagers du service.

« **Bon Cadeau Valeur** » désigne un document émis sur un support papier ou électronique, présentant une valeur faciale fixe définie par le client au moment de son acquisition.

« **Bon Cadeau Prestation** » désigne un document émis sur un support papier ou électronique, sans valeur faciale fixe, mentionnant une prestation à laquelle ce bon donne accès.

« **Client** » désigne toute personne physique agissant pour ses besoins privés et effectuant un achat d'un ou plusieurs bons cadeaux auprès de la Compagnie Thermale de Nancy soit directement, soit par l'intermédiaire de l'Agence ValVital.

« **Bénéficiaire** » désigne toute personne physique, distincte ou non de la personne du Client, utilisant un ou plusieurs bon(s) cadeau(x) auprès de la Compagnie Thermale de Nancy.

### **3 UTILISATION DE BONS CADEAUX**

#### *3.1 Prestations éligibles au paiement au moyen de bons cadeaux*

Les prestations éligibles au paiement par bons cadeaux sont listées ci-après. Aucune autre activité, ni aucun autre titre d'accès ne peut être réglé à l'aide de bons cadeaux régis par les présentes conditions particulières de vente.

Les bons cadeaux sont exclusivement admis en règlement de :

- Au SPA Thermal :
  - o Pass multi-entrées Bien-Etre et Wellness,
  - o Soins de l'Institut de soins et rituels du hammam de l'Espace Wellness.
- A l'Espace Santé.
- A l'Espace Aquasport.

Sous réserve des exceptions énoncées au paragraphe suivant, les Bons Cadeaux sont admis comme mode de règlement sur le Site internet, par téléphone et auprès de l'établissement du Nancy Thermal.

Exception au règlement sur le Site internet : les mini-cures non conventionnées (1 jour ou 6 jours) et les pass multi-entrées à tarif réduit ne sont pas admis comme mode de règlement sur le Site internet.

#### *3.2 Durée de validité*

La période de validité des bons cadeaux est de 12 (douze) mois à compter de la date d'émission. Passée la date de validité, le bon cadeau est désactivé et ne peut plus être utilisé. Un bon cadeau expiré ne peut donner lieu à aucune contrepartie monétaire ni faire l'objet d'un remboursement.

Les bons cadeaux achetés avant le 31/12/2022 expirent le 31/12/2023.

#### *3.3 Conditions générales d'utilisation*

Les bons cadeaux s'utilisent pendant leur période de validité en une seule fois : à hauteur de la valeur faciale pour un Bon Cadeau Valeur ou pour la prestation identifiée sur le bon pour un Bon Cadeau Prestation. Ils ne sont ni échangeables, ni modifiables, ni remboursables, sauf l'exercice du droit de rétractation.

Aucun bon cadeau ne peut donner lieu à une contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement, y compris le rendu de monnaie.

Le bon cadeau ne peut être ni revendu, ni porté au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire.

L'utilisation de tout bon cadeau est soumise à la présentation d'un bon imprimé ou en version électronique.

#### *3.4 Conditions d'utilisation spécifiques au Bon Cadeau Valeur*

Plusieurs Bons Cadeaux Valeur peuvent être utilisées pour un même achat. Si le montant total des Bons Cadeaux Valeur utilisés dépasse la valeur totale des prestations réglées le surplus ne pourra donner lieu à aucun remboursement. En cas de paiement partiel par Bon Cadeau Valeur, la différence peut être payée par tout autre moyen de paiement accepté pour la prestation choisie.

#### *3.5 Conditions d'utilisation spécifiques au Bon Cadeau Prestation*

Tout Bon Cadeau Prestations mentionne obligatoirement la prestation à laquelle il donne accès. Aucun changement de l'objet du Bon cadeau n'est possible postérieurement à l'achat.

La carte des prestations évolue régulièrement. Dans l'hypothèse où l'une ou l'autre des prestations décrites sur le Bon Cadeau Prestation ne pourrait plus être fournie, ladite prestation serait remplacée par une prestation de valeur équivalente, à l'appréciation du vendeur.

### **4 COMMANDE**

Sous réserve de l'exception énoncée dans le paragraphe suivant, le Client peut commander les bons cadeaux :

- sur le site [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr),
- sur le site [www.achetez-grandnancy.fr](http://www.achetez-grandnancy.fr),
- auprès de l'Agence ValVital : 04 79 35 38 50 / [nancy@valvital.fr](mailto:nancy@valvital.fr),

- directement à l'accueil du Nancy Thermal.

Exception pour les Bons Cadeaux Prestations portant sur les pass multi-entrées à tarif réduit : un Bon Cadeau Prestation portant sur un pass multi-entrées à tarif réduit est disponible uniquement auprès de l'établissement du Nancy Thermal sur présentation d'une preuve d'identité de son Bénéficiaire.

Le montant des Bons Cadeaux Valeur est prédéfini par le vendeur et est compris entre 50 € et 300 €.

Les commandes sont fermes et définitives et ne pourront en aucune façon donner lieu à remboursement ni être annulées, sauf application du droit de rétractation.

Indépendamment des éventuelles difficultés de paiement prévues ci-après, la Compagnie Thermale de Nancy se réserve le droit de ne pas donner suite à la commande passée par le Client notamment en cas de commande anormale ou mauvaise foi du Client et plus généralement au cas de motif légitime tel que prévu par l'article L.121-11 du code de la consommation.

#### *4.1 Passation de commande sur [www.nancythermal.fr](http://www.nancythermal.fr)*

##### *Création d'un compte client*

Pour passer une commande sur le site Internet, le Client peut choisir de créer un compte client et se connecter à son compte à l'aide de ses identifiants. La création d'un compte est facile et se fait en quelques clics grâce au formulaire proposé en ligne et permettant de recueillir certaines informations obligatoires d'identification (signalées par un astérisque). Le Client s'engage à ne créer qu'un seul et unique compte.

Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel. Il peut être modifié par le Client à tout moment. Toute commande passée grâce à l'adresse mail du client et son mot de passe sera réputée avoir été effectuée par le Client et engagera en conséquence ce dernier à l'égard de la Compagnie Thermale de Nancy. Il appartient au Client d'informer immédiatement par écrit la Compagnie Thermale de Nancy de toute utilisation de son adresse mail et de son mot de passe faite à son insu et dont il aurait connaissance.

Il appartient au Client d'actualiser, à chaque fois que nécessaire, ses informations personnelles et notamment ses adresses électronique et postale.

##### *Passation de commande en ligne*

Il n'est pas possible d'acquérir plusieurs bons cadeaux en même temps lorsque la commande est passée en ligne. Pour acheter plusieurs bons cadeaux le client doit passer autant de commandes que de bons cadeaux à acquérir.

Les Bons Cadeaux Valeur sont vendus pour un montant prédéfini et affiché sur le site web.

Qu'elle soit passée à partir d'un compte personnel du Client ou non, la commande ne pourra être enregistrée que si un certain nombre d'informations personnelles obligatoires (signalées par un astérisque) sont saisies : nom/prénom, email, date de naissance, adresse postale de livraison et de facturation, numéro de téléphone.

La saisie de la commande se fait selon les instructions précisées en ligne.

La commande en ligne n'est effective qu'après la validation du paiement du Client. Le Client reçoit alors un email d'accusé de réception de commande.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il a communiquées lors de sa commande sont correctes, la Compagnie Thermale de Nancy déclinant toute responsabilité en cas d'erreur du Client. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas l'accusé de réception de commande, il lui incombe de le signaler à la Compagnie Thermale de Nancy au plus vite.

#### *4.2 Passation de commande auprès de l'Agence ValVital*

Le Client peut passer sa commande à l'aide d'un email envoyé à [nancy@valvital.fr](mailto:nancy@valvital.fr) ou en appelant au 04.79.35.38.50 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

Le règlement du bon cadeau choisi par le Client peut intervenir par virement, chèque ou Carte Bancaire à distance.

#### *4.3 Achat de bon cadeau à l'accueil de l'établissement*

Le Client peut se présenter à l'accueil du Nancy Thermal en vue d'acquérir un ou plusieurs bons cadeaux.

#### *4.4 Remise du Bon cadeau*

Pour la remise de son bon cadeau, le Client a le choix entre :

- Un bon cadeau physique :
  - En cas d'achat auprès du Nancy Thermal, le bon cadeau est remis au Client directement par l'établissement.

- En cas de vente à distance (Agence ValVital ou Site Internet), le Bon cadeau est envoyé à l'adresse postale fournie par le Client. Les frais d'acheminement du courrier sont à la charge du Client étant précisé que la livraison est limitée au territoire de la France Métropolitaine (hors DOM-TOM). Toute erreur dans l'adresse postale communiquée sera de la responsabilité du Client. Les commandes confirmées sont traitées et expédiées, sous 72 heures de la confirmation, sous réserve de réception du paiement, du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- Un bon cadeau dématérialisé :
  - Il est envoyé au Bénéficiaire (Client ou une autre personne désignée par lui), à l'adresse électronique renseignée au moment de la commande, à charge pour le Bénéficiaire de l'imprimer ou de l'enregistrer sur son téléphone et de le présenter le jour de son utilisation. L'e-mail contenant le Bon cadeau sera considéré comme réceptionné par le Bénéficiaire, dès lors qu'il aura été envoyé à l'adresse électronique renseignée par le Client au moment de la commande. Il est conseillé au Client ou le cas échéant, au Bénéficiaire de consulter le dossier « SPAM » de son compte de messagerie, dans l'hypothèse où l'e-mail adressé n'arriverait pas directement dans sa boîte de réception.
  - Si le client passe la commande à partir de son compte client en ligne, il pourra télécharger le bon cadeau en se connectant à son compte.

Toute erreur dans l'adresse électronique communiquée sera de la responsabilité du Client.

## **5 PERSONALISATION DU BON CADEAU**

Le Client peut demander d'ajouter un message sur le bon cadeau.

Le texte rédigé ne doit en aucun cas porter atteinte aux bonnes mœurs, au respect de la dignité humaine, à la protection des mineurs et de leur image et au respect de toute réglementation applicable à l'ordre public.

A ce titre, les éléments suivants seront systématiquement refusés par la Compagnie Thermale de Nancy : contenu à caractère vulgaire, diffamatoire, injurieux, obscène, raciale ou xénophobe, pornographique, incitant à la consommation d'alcool, de tabac ou plus largement tout élément qui serait considéré ou susceptible de l'être comme étant contraire à la morale et au droit. La Compagnie Thermale de Nancy refuse également de reproduire tout contenu ayant une connotation politique, syndicale ou religieuse ; et/ou visant, par tous moyens, des individus, y compris des personnalités connues ; et/ou des logos et nom d'entreprise.

## **6 PAIEMENT**

Tous les prix sont indiqués en Euros. Ils s'entendent hors frais de port.

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de l'achat ou de la commande par le Client, selon les modalités suivantes :

- pour les commandes en ligne : par Carte Bancaire ;
- pour les achats effectués à l'accueil du Nancy Thermal : par Carte Bancaire, par chèque bancaire ou espèces.
- pour les achats effectués auprès de l'Agence ValVital : par chèque bancaire, virement ou Carte Bancaire.

Sont acceptées les Cartes Bancaires suivantes : Visa, MasterCard, Carte Bancaire, Maestro, Visa Electron, e-carte bleue

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Le chèque est libellé à l'ordre de la société Grand Nancy Thermal Développement. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

Un Bon Cadeau Valeur ne peut pas être utilisé pour l'achat d'un autre Bon Cadeau Valeur ou Bon Cadeau Prestation.

Lors du paiement effectué en ligne, le Client est automatiquement redirigé vers le site du partenaire bancaire de la société Grand Nancy Thermal Développement. Cette dernière n'a jamais accès aux données bancaires du Client : elle est uniquement informée par le partenaire bancaire du succès ou de l'échec de la transaction du règlement.

Pour le paiement par carte bancaire, le site [www.nancythermalresort.fr](http://www.nancythermalresort.fr) permet d'utiliser le système 3DSecure, programme créé par Visa et Mastercard afin de renforcer la sécurité des paiements en ligne.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par la société Grand Nancy Thermal Développement.

En cas de règlement par carte bancaire, le Client reconnaît avoir donné l'autorisation de débiter son compte du montant correspondant.

La Compagnie Thermale de Nancy se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande passée par le Client ou d'annuler un achat en désactivant le bon cadeau déjà remis au Client, si l'organisme bancaire en charge de la gestion du règlement de la commande fait état de l'impossibilité de mettre en œuvre le mode de paiement retenu par le Client. Dans ce cas, la Compagnie Thermale de Nancy adressera un courriel d'information au Client.

## 7 FACTURATION

Pour les commandes de Bons Cadeaux Prestation, la facture est libellée au nom du Client et est émise à la validation de la commande. Le Bon Cadeau Prestation est soumis à la TVA au taux applicable à la prestation, objet du bon cadeau.

Pour les commandes de Bons Cadeaux Valeur, aucune facture n'est émise au profit du Client à la validation de la commande. En effet, les Bons Cadeaux Valeur sont des produits monétiques, non assujettis à la TVA. La facture est émise au nom du Bénéficiaire, distinct le cas échéant de la personne du Client, au moment où la prestation réglée au moyen d'un Bon Cadeau Valeur est délivrée.

## 8 DROIT DE RETRACTATION

### *8.1 Rappel du principe*

Les ventes à distance (site internet, mail, courrier postal, téléphone) sont soumises à des conditions particulières. Le Client dispose notamment d'un délai de rétractation de 14 jours tel que défini à l'article L.221-18 du code de la consommation. Ainsi, le Client a la faculté d'annuler sa commande dans les 14 jours suivant la date d'achat, ce délai étant décompté conformément à l'article L.221-19 du code de la consommation.

Pour exercer son droit de rétractation, le client devra informer la Compagnie Thermale de Nancy de sa demande en envoyant avant l'expiration du délai susmentionné, le formulaire de rétractation (modèle fourni en fin des présentes conditions particulières) ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, par mail à [nancy@valvital.fr](mailto:nancy@valvital.fr) ou par lettre avec accusé de réception à Compagnie Thermale de Nancy (VALVITAL) - Parc Édouard Guénon - CS 90181 - 39005 Lons-le-Saunier cedex.

Après avoir vérifié la non-utilisation du bon cadeau, la Compagnie Thermale de Nancy procédera au remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter.

Le formulaire de rétractation est également joint à l'email de confirmation de la commande.

### *8.2 Exception au droit de rétractation*

En vertu de l'article L.221-28 du même code, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

**Ainsi, sont notamment expressément exclus du bénéfice du droit de rétractation les bons cadeaux dont l'utilisation a commencé avant l'expiration du délai de 14 jours dans les conditions de l'article L.221-28 du Code de la consommation.**

## 9 RESERVATION DES PRESTATIONS

Il est rappelé que toute prestation réglée à l'aide d'un bon cadeau reste soumise aux conditions générales de vente applicable à cette prestation. Le Bénéficiaire est invité à en prendre connaissance notamment quant aux conditions de réservation préalable.

Le jour de prise de réservation, le Client devra communiquer le numéro du bon qu'il compte utiliser.

## 10 RESPONSABILITE

Une fois acquis, les bons cadeaux sont placés sous l'entière responsabilité de leur porteur sans aucun recours possible contre la Compagnie Thermale de Nancy, en cas de perte ou de vol.

Le Client s'engage à informer tout Bénéficiaire de bons cadeaux de leur date limite de validité et de leurs conditions d'utilisation.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique (adresse postale et/ou courriel) lors de sa commande sont correctes. La Compagnie Thermale de Nancy décline toute responsabilité en cas d'erreur du Client. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas sa commande, il lui incombe de prendre contact avec la Compagnie Thermale de Nancy.

Il est précisé que le Client et, le cas échéant, les destinataires sont responsables de leur messagerie électronique et des personnes y ayant accès. A ce titre, la responsabilité de la Compagnie Thermale de Nancy ne pourra en aucun cas être engagée et notamment en cas d'utilisation du bon par une autre personne que le Bénéficiaire.

## 11 RECLAMATION, MEDIATION ET DROIT APPLICABLE

Il est rappelé que pour tout litige relevant du seul code de la consommation, à l'exclusion des litiges portant sur un service de santé, **le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.**

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

## **12 DONNEES PERSONNELLES**

En sa qualité de concédant des prestations de gestion et d'exploitation du Nancy Thermal, la Métropole du Grand Nancy a la qualité de Responsable de traitement des données à caractère personnel des usagers du Nancy Thermal.

La Compagnie Thermale de Nancy a la qualité de sous-traitant et est autorisée à traiter pour le compte du Responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations d'exploitation et de gestion du Nancy Thermal.

Dans le cadre de la gestion des bons cadeaux acquis et utilisés par les usagers du Nancy Thermal, la Compagnie Thermale de Nancy collecte les données personnelles suivantes : civilité, nom, prénom, adresse postale, email, date de naissance, numéro de téléphone. Ces données personnelles concernent le Client et le cas échéant, le Bénéficiaire du bon cadeau.

Les données collectées sont destinées à la société Compagnie Thermale de Nancy en sa qualité de l'exploitant du Nancy Thermal mais peuvent également être transmises à la société Grand Nancy Thermal Développement en sa qualité de concessionnaire du Nancy Thermal, la Métropole du Grand Nancy en sa qualité de concédant, leurs prestataires et sous-traitants.

La collecte des données est réalisée pour les finalités suivantes : - gestion et suivi de la commande et du paiement ; - personnalisation et envoi du bon cadeau ; - envoi au Client des informations commerciales et publicitaires selon ses préférences (mail et/ou SMS) sous réserve de son accord préalable (cases à cocher lors de la commande).

La collecte et le traitement des données personnelles reposent sur le consentement de la personne, matérialisé par une case à cocher lors de la commande.

Droits des personnes : conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, le Client et le Bénéficiaire dispose des droits suivants : droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des données fournies. Ces droits peuvent être exercés par mail à : [rgpd@valvital.fr](mailto:rgpd@valvital.fr) et par courrier à l'adresse : ValVital, DPO, 18 route du Revard CS 30349 73103 Aix-les-Bains. Le Client et le Bénéficiaire sont en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

## **FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

A l'attention de LA COMPAGNIE THERMALE DE NANCY (VALVITAL) - Parc Édouard Guénon - CS 90181 - 39005 Lons-le-Saunier cedex, adresse mail : [nancy@valvital.fr](mailto:nancy@valvital.fr) :

Je/Nous (\*)

vous notifie/notifions (\*)

ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur

la prestation suivante : \_\_\_\_\_

Date de l'achat : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)* :

Date :

(\*) *Rayez la mention inutile*