

**FORMULAIRE D'INFORMATION ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE THALAZUR APPLICABLES AUX FORFAITS
HEBERGEMENT RESTAURATION ET THALASSOTHERAPIE**

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

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

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

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

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

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX FORFAITS HEBERGEMENT, RESTAURATION ET THALASSOTHERAPIE PROPOSES PAR THALAZUR

Sommaire :

- Article 1 : Préambule
- Article 2 : Définitions
- Article 3 : Contenu
- Article 4 : Prestations proposées par Thalazur*
- Article 5 : Conditions enfants, bébés et futures mamans
- Article 6 : Accessibilité – Personnes à mobilité réduite
- Article 7 : Prix
- Article 8 : Réservation des prestations
- Article 9 : Confirmation de la réservation
- Article 10 : Paiement des prestations
- Article 11 : Prestataires extérieurs
- Article 12 : Visites médicales et état de santé
- Article 13 : Modifications du fait du Client
- Article 14 : Annulation du fait du Client
- Article 15 : Annulation du fait de Thalazur*
- Article 16 : Cession du Forfait
- Article 17 : Mesures d'hygiène – Règlements Intérieurs
- Article 18 : Responsabilité
- Article 19 : Données personnelles
- Article 20 : Formalités administratives
- Article 21 : Propriété intellectuelle
- Article 22 : Modalités de traitement des réclamations par Thalazur
- Article 23 : Saisine du Médiateur de la consommation
- Article 24 : Loi applicable et règlement des litiges

Article 1 : Préambule

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

Article 2 : Définitions

- « **Client** » : personne qui réserve ou pour le compte de laquelle il est réservé un Forfait hébergement, restauration et Thalassothérapie ou d'une Cure externe auprès de Thalazur*.
- « **Curiste** » : personne recevant des soins de Thalassothérapie dans le cadre d'un Forfait hébergement, restauration et Thalassothérapie ou d'une Cure externe.
- « **Accompagnant non curiste** » : personne accompagnant le Curiste, n'ayant pas réservé de forfait de soins de Thalassothérapie et séjournant dans la même chambre que le Curiste.
- « **Forfait hébergement, restauration et Thalassothérapie** » : prestation comprenant un hébergement dans l'un des hôtels intégrés de nos Instituts Thalazur* ainsi qu'une formule restauration en petit-déjeuner, demi-pension ou pension complète et un ou plusieurs soins de Thalassothérapie.
- « **Cure externe** » : prestation désignant un ou plusieurs soins de Thalassothérapie sans hébergement, ni restauration.
- **Institut Thalazur*** : désigne ensemble ou séparément l'hôtel-restaurant et l'institut de Thalassothérapie & Spa
- **Agent de Voyage/Prestataire** : revendeur ayant des accords commerciaux avec Thalazur* et habilité à vendre ses prestations.

- **Offre « early booking »** : opération promotionnelle qui permet de bénéficier d'une réduction tarifaire lorsque la réservation d'un Forfait hébergement, restauration et Thalassothérapie ou d'une Cure externe 3 jours ou 6 jours est effectuée au minimum 60 jours avant la date de début du séjour, avec un engagement non modifiable et un paiement en totalité à la réservation. Cette offre est non cumulable avec d'autres offres en cours.
- **Offre « bon plan »** : opération promotionnelle qui permet de bénéficier d'une réduction tarifaire lorsque la réservation d'un Forfait hébergement, restauration et Thalassothérapie ou d'une Cure externe 3 jours ou 6 jours est effectuée entre 60 et 7 jours avant la date de début du séjour, avec un engagement non modifiable et un paiement en totalité à la réservation. Cette offre est non cumulable avec d'autres offres en cours. opération promotionnelle donnant lieu à l'application d'une réduction tarifaire ponctuelle
- **Offres « thématiques »** telles que offres « Effet Mer », « Dernière Minute », « Mois de la Thalasso », « Thermalies », etc. : opérations promotionnelles donnant lieu à l'application d'une réduction tarifaire ponctuelle, avec un engagement non modifiable et le versement d'un acompte de 50% ou le prépaiement en totalité du Forfait à la réservation, selon l'offre et l'Institut Thalazur* choisis. Ces offres sont non cumulables avec d'autres offres en cours.

Article 3 : Contenu

- Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les droits et obligations des Parties dans le cadre de la réservation des Forfaits hébergement, restauration et thalassothérapie, ou Cure Externe proposés par Thalazur*. Les offres promotionnelles dites : « early booking », « bon plan » et « thématiques » sont soumises à des conditions particulières telles que précisées dans les présentes.
- Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis. Ces modifications ne seront pas applicables aux réservations effectuées antérieurement. Seules les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la réservation sont opposables au Client.

Article 4 : Prestations proposées par Thalazur

- Les prestations proposées par Thalazur* sont détaillées au sein des offres de l'Institut Thalazur* concerné, du site internet <https://www.thalazur.fr> et des brochures tarifaires correspondantes ; ces dernières sont accessibles sur la page du site internet <https://www.thalazur.fr> dédiée à l'Institut concerné ou sur simple demande écrite.
- Tous les Forfaits hébergement, restauration et Thalassothérapie s'entendent en petit-déjeuner, demi-pension ou en pension complète, traditionnelle ou diététique (en fonction de l'Institut Thalazur* concerné et en fonction de l'option choisie). Ils ne comprennent pas les boissons, les taxes de séjour et les diverses prestations supplémentaires dont le Client pourrait vouloir bénéficier à l'occasion de son séjour (téléphone, blanchissage...).
- Le tarif Accompagnant non curiste est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un Curiste. Tout Accompagnant non curiste d'un séjour avec hébergement peut accéder à l'espace détente et au parcours marin (suivant les conditions spécifiques mentionnées dans la rubrique « Questions fréquentes » et sur les brochures de chacun des Instituts Thalazur*, accessibles sur la page du site internet <https://www.thalazur.fr> dédiée à l'Institut concerné ou sur simple demande écrite).
- Pour les enfants, l'accès piscine se fait accompagné d'un parent suivant les conditions spécifiques mentionnées dans la rubrique « Questions fréquentes » et sur les brochures de chacun des Instituts Thalazur*, accessibles sur la page du site internet <https://www.thalazur.fr> dédiée à l'Institut concerné ou sur simple demande écrite.
- Les horaires des restaurants, instituts de Thalassothérapie et espaces beauté, mentionnés dans la rubrique « Questions fréquentes » du site internet de chacun des Instituts Thalazur* sont spécifiques à chaque institut Thalazur* et sujets à modification sans avis préalable.
- Langues parlées dans les établissements Thalazur : français et anglais.

Article 5 : Conditions enfants, bébés et futures mamans

- Certains de nos Instituts de Thalassothérapie proposent des soins accessibles aux adolescents entre 14 et 18 ans, aux bébés de 3 à 9 mois ainsi qu'aux femmes enceintes. Ces soins de Thalassothérapie sont dispensés sous réserve de présentation d'un certificat médical et/ ou d'une décharge parentale et selon les conditions spécifiques de nos Instituts Thalazur* mentionnées dans les brochures de nos Instituts disponibles sur le site Internet <https://www.thalazur.fr>.
- Les enfants de moins de 14 ans ne peuvent recevoir aucun soin de Thalassothérapie.

Article 6 : Accessibilité - Personnes à mobilité réduite

- L'ensemble des hôtels et Instituts Thalazur* sont titulaires de la certification AD'AP n° 5415.
- Les personnes à mobilité réduite sont invitées à se renseigner, auprès de l'hôtel Thalazur* dans lequel elles souhaitent séjourner, sur la disponibilité des chambres qui leur sont accessibles, avant d'effectuer toute réservation.

Article 7 : Prix

- Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement fourni pour le règlement de sa commande et que celui-ci donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultants de l'achat de sa prestation.
- Sauf offre promotionnelle particulière, les tarifs applicables sont ceux figurant dans la brochure tarifaire de l'institut Thalazur* concerné et sur la page Internet du site <https://www.thalazur.fr> qui lui est dédiée, en vigueur au moment de la réservation.
- Les prix indiqués sont affichés en euros, en montant TTC, et ne sont valables que pour les dates indiquées sur la confirmation de réservation.
- Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués.
- En l'absence de mention contraire dans la description du séjour, les prix affichés ne comprennent pas les frais et prestations optionnelles suivantes :
 - o la taxe de séjour ;
 - o les frais d'honoraires médicaux** (sauf dans le cadre des cures dénommées d'Experts et Inoubliables visite médicale incluse dans le tarif annoncé) ;
 - o l'accueil des animaux domestiques (pour les hôtels permettant leur accueil) ;
 - o les assurances ;
 - o les prestations restauration non comprises dans la formule choisie ;
 - o les boissons ;
 - o les activités non comprises dans la formule choisie (détail de ces activités et tarifs disponibles sur simple demande auprès de l'institut Thalazur*) ;
 - o les prestations annexes (blanchisserie...) (tarifs disponibles sur simple demande auprès de l'institut Thalazur*) ;
 - o et d'une manière générale, toutes les dépenses à caractère personnel non comprises dans la formule choisie.

Article 8 : Réservation des prestations

- La réservation peut s'effectuer :
 - o par téléphone au 01 48 88 89 90 (coût d'un appel standard, non surtaxé),
 - o par courrier électronique à : inforeservation@thalazur.fr,
 - o courrier postal à : Thalazur - 43-45 rue - Jean Jaurès - 92300 LEVALLOIS-PERRET,
 - o depuis le site internet <https://www.thalazur.fr>,
 - o ou directement à l'accueil de l'un de nos Instituts Thalazur*

Article 9 : Confirmation de la réservation

- A la suite à sa commande, le Client reçoit une confirmation de réservation. La confirmation de la réservation du Client par l'Institut Thalazur* est subordonnée à l'encaissement du prix des prestations selon les modalités définies par l'article 10.
- La confirmation de la réservation récapitule les prestations commandées et les prix correspondants.

Article 10 : Paiement des prestations

- S'agissant des Forfaits hébergement, restauration et Thalassothérapie ainsi que les Cures Externes et sauf offre particulière prévoyant le paiement de la totalité du montant de la prestation au moment de la réservation (notamment, les offres thématiques, les offres « early booking » et « bon plan »), le Client doit payer au minimum un acompte de 30% ou 50% du montant total du forfait au moment de la réservation ; le solde du Forfait ainsi que les éventuels extras sont réglés sur place à l'hôtel, avant le départ du Client :
 - à la fin du séjour si ce dernier n'excède pas 7 jours,
 - ou tous les 7 jours et avant le départ du Client à la fin du séjour, au prorata du temps passé, si ce dernier excède 7 jours.Le Client peut également choisir de payer la totalité du montant correspondant à la prestation au moment de la réservation.
- Toute prestation non consommée ne sera pas remboursée.
- Le paiement peut s'effectuer : par un envoi de chèque, par virement bancaire, par chèque vacances ou par carte bancaire (Carte bleue, Visa, American Express, Master Card/Eurocard) dont le titulaire est le réservant. Les réservations effectuées par internet sont payables par carte bancaire uniquement.
En cas de paiement par carte bancaire, le Client reconnaît avoir donné l'autorisation de débiter le montant correspondant.
- Conformément à l'article L133-8 du Code monétaire et financier, et sauf disposition légale contraire, l'utilisateur de services de paiement ne peut révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur.

Article 11 : Prestataires extérieurs

- Les Articles 9 et 10 qui précèdent ne sont pas applicables en cas de réservation sur internet par l'intermédiaire d'un site internet d'un Agent de Voyage/Prestataire ayant un accord en vigueur avec l'institut Thalazur* concerné. Les conditions et modalités de réservation et de paiement applicables sont celles proposées par ledit site de voyage.
- En tout état de cause, le Client devra disposer, avant la date du début de séjour ou de la Cure externe, d'un Voucher de l'Agent de Voyage/Prestataire en ligne auprès duquel il aura payé la prestation correspondant à la réservation.

Article 12 : Visites médicales et état de santé

- Les visites médicales** se déroulent conformément au règlement de chaque Institut. Par conséquent, le Client est invité à se rapprocher de l'Institut au sein duquel les soins seront dispensés afin de s'informer sur les possibilités ou non d'une visite médicale sur place, avant la pratique des soins, pour disposer d'un certificat médical.
- Certains des Instituts Thalazur* proposent des Forfait de Thalassothérapie et/ou des soins accessibles aux femmes enceintes (renseignements auprès l'Institut Thalazur* concerné). Il est conseillé aux femmes enceintes de consulter leur médecin, avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à recevoir les soins disponibles et à pratiquer une activité sportive avec le matériel mis à disposition dans les espaces fitness. Il est de la responsabilité de la Cliente de spécifier lors de la réservation l'état de grossesse.
- La visite médicale ou le certificat médical présenté par le Curiste détermine la capacité du Curiste à réaliser la prestation réservée.
- La présentation d'un certificat médical par le Curiste est indispensable pour toute Cure d'une durée supérieure ou égale à trois jours.
- Les vaccins des bébés doivent être à jour.
- D'une manière générale, Thalazur* ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de mauvaise utilisation du matériel de sport, de mauvaise exécution de la cure par le Client, d'impossibilité de l'effectuer totalement ou partiellement ou de recevoir des soins du fait de l'état de santé du Client, et aucun remboursement ou demande de dédommagement ne pourra avoir lieu de ce fait.
- Une salle de fitness est mise à disposition du Client durant son séjour. Le Client reconnaît être conscient des risques encourus par l'utilisation des installations auxquelles il a accès dans la salle de fitness. La responsabilité de l'Institut Thalazur* ne saurait être engagée en cas de survenance d'un dommage, de quelque nature que ce soit, suite à un accident résultant de l'inobservation par le Client des règles de sécurité ou de l'utilisation inappropriée des appareils et/ou installations.
- Les principales contre-indications thérapeutiques à la pratique des soins de Thalassothérapie & Spa, sauna et hammam sont :
 - grossesse ou allaitement
 - absence d'autonomie
 - intervention chirurgicale datant de moins de 3 mois
 - hypertension artérielle
 - dépression
 - traumatisme récent, fractures
 - maladie endocrinienne : dysthyroïdie non équilibrée
 - maladies infectieuses et contagieuses (fièvre, angine, infections aiguës)
 - maladies neurologiques (épilepsie non stabilisée, sclérose en plaque, maladie de Parkinson...)
 - maladies respiratoires (aiguë ou chronique, asthme sévère etc.)
 - maladie veineuse : phlébite récente
 - maladie psychiatrique : si non stabilisée
 - maladies cardio-vasculaires (insuffisance cardiaque, artérite des membres inférieurs, infarctus récent, cardiopathie aiguë, trouble du rythme non stabilisé)
 - maladies rhumatologiques (poussée rhumatismale aiguë, ostéoporose sévère, hernies discales)
 - cancer en évolution ou en traitement (chimiothérapie, radiothérapie, aplasie)
 - métastases ou reprise évolutive du cancer
 - infection dermatologique (plaie ou cicatrice récente non refermée, suintantes, purulentes, eczéma, psoriasis, zona non cicatrisé, chroniques, ulcère variqueux)
 - cancer en rémission
 - maladie cardiovasculaire (y compris traitée et stabilisée)
 - hypertension artérielle
 - maladie rénale,
 - maladie dermatologique
 - infection aiguë

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

Article 13 : Modification du fait du Client

- Il est préalablement rappelé que les offres promotionnelles « early booking », « bon plan » et « thématiques » ne sont pas modifiables.
- Sous réserve de disponibilité et d'acceptation par l'Institut Thalazur*, des demandes de modification qui portent sur la prolongation de séjour, l'augmentation du nombre de personnes ou la modification de l'une des prestations incluses dans le Forfait initial entraîneront la facturation de frais de dossier de 60€ TTC par séjour réservé pour les Forfaits hébergement, restauration et Thalassothérapie. Le cas échéant, le Client devra s'acquitter de la différence de prix entre le Forfait initial et le nouveau Forfait. Le paiement de ces frais supplémentaires sera à régler au moment du départ.
- Dans le cas où Thalazur* ne pourrait accéder aux demandes de modification, Thalazur* ne saurait en être tenu pour responsable et si le Client souhaite, suite à cela, annuler sa réservation, les conditions d'annulation de l'article 14 s'appliquent alors.
- Pour toute modification portant sur la diminution du nombre de personnes, le changement de saisonnalité sur une saison inférieure ou la suppression d'une des prestations réservées, le montant de la commande initiale reste dû.

Article 14 : Annulation du fait du Client

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

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

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

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

- A plus de 60 jours avant la date du début du séjour : 100 euros TTC ;
- Entre 60 et 21 jours avant la date de début du séjour : conservation de l'acompte versé par le Client ;
- Entre 21 et 8 jours avant la date de début du séjour : 75% du montant total du prix TTC du Forfait ;
- Entre 7 jours et la date du début du séjour : 100% du montant total du prix TTC du Forfait ;

Selon la date à laquelle interviendra la résiliation, Thalazur procédera ainsi :

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

Il est précisé que les éventuels frais de dossier et d'assurances ne sont pas remboursables.

14.2. Conditions particulières applicables aux Forfaits faisant l'objet d'une offre promotionnelle (offre « Bon Plan », « Early Booking » ou « Thématique »)

Toute offre « Bon Plan », « Early Booking » ou « Thématique » est non modifiable et ne peut faire l'objet d'une annulation après sa souscription. Aucune somme versée à Thalazur dans le cadre d'une telle offre, y compris d'éventuels frais de dossier et d'assurance, ne peut faire l'objet d'un remboursement partiel ou total.

14.3. Modalités

- Toute demande d'annulation devra parvenir à Thalazur* impérativement par écrit (courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception) aux coordonnées suivantes :
 - Par courrier électronique à : serviceclient@thalazur.fr
 - Par lettre recommandée avec accusé de réception à : Thalazur - 43-45 rue Jean Jaurès – 92300 LEVALLOIS-PERRET.
- Thalazur* informe ses Clients de l'existence d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation : possibilité, sur demande et selon conditions, de contracter l'assurance annulation par téléphone auprès d'un conseiller Thalazur* au 01 48 88 89 90 (coût d'un appel standard, appel non surtaxé). L'assurance portera sur les modifications ou annulation du fait du Client comme précisé dans les articles 13 et 14. Les Conditions Générales de Vente de l'assurance annulation proposée par Thalazur* sont disponibles sur demande auprès des conseillers Thalazur*.
- Conformément aux dispositions de l'article L211-14 du code du tourisme, le Client pourra résoudre le contrat avant le début du séjour sans se voir appliquer d'indemnités de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de ce dernier, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

Article 15 : Modification / Annulation du forfait de Thalazur*

- Si, avant le début du séjour, Thalazur* se trouve contraint d'annuler ou de modifier le Forfait réservé par le Client, Thalazur* en informera le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les plus brefs délais à la suite de la survenance des causes ayant justifié l'annulation ou la modification du Forfait concerné.
- Thalazur proposera alors au Client de nouvelles dates, pour l'exécution du Forfait réservé ou un nouveau Forfait. Le Client devra alors faire connaître son choix à Thalazur* dans les meilleurs délais.
- Si le Client accepte un nouveau Forfait ou de décaler les dates de son séjour, aucune indemnité lui sera due. De plus :
 - si le prix du nouveau Forfait est inférieur à celui du Forfait initial, la différence sera déduite ou remboursée selon l'état de règlement du solde, à la date de la modification.
 - si le prix du nouveau Forfait est supérieur à celui du Forfait initial, la différence sera supportée par Thalazur à titre indemnitaire et transactionnel.
- Si le Client ne souhaite pas décaler son séjour ou opter pour un nouveau Forfait, il pourra demander le remboursement de l'acompte versé ainsi que le versement d'une indemnité d'un montant égal à l'indemnité de résiliation qu'il aurait dû supporter si la résiliation était intervenue de son fait à cette même date. Il est précisé que si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure (telle que définie à l'article 1218 du Code civil), le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.
Le cas échéant, le remboursement s'effectuera, au choix de Thalazur*, par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

Article 16 : Cession du Forfait

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

- Le Client peut céder son contrat à un tiers remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour.
- Le cas échéant, il doit en informer Thalazur* au plus tard, sept jours avant la date de début du séjour, impérativement par écrit (courrier électronique ou par lettre recommandée avec accusé de réception) aux coordonnées suivantes :
 - o Par courrier électronique à : serviceclient@thalazur.fr
 - o Par lettre recommandée avec accusé de réception à : Thalazur - 43-45 rue Jean Jaurès – 92300 LEVALLOIS-PERRET.
- Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.
- Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix du Forfait hébergement, restauration et Thalassothérapie cédé ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.
- En particulier, toute cession d'un Forfait Hébergement, Restauration et Thalassothérapie entraînera la facturation de frais de dossier de 60€ TTC.

Article 17 : Mesures d'hygiène - Règlements Intérieurs

- Par mesure d'hygiène, il est recommandé aux Curistes de se munir de deux maillots de bain. Le short de bain est interdit dans les piscines. Le port du bonnet de bain est obligatoire dans certains Instituts Thalazur*. Les mesures applicables en termes d'hygiène et de sécurité au sein des Instituts Thalazur* sont plus amplement développées dans la rubrique « Questions fréquentes » de chacun des Instituts Thalazur*.
- Dans les espaces salle de sport et fitness, le Client devra se munir d'une tenue et de chaussures de sport. Pour accéder à ces espaces, le Client devra respecter les règles sanitaires en vigueur dans chaque Institut Thalazur*.
- Chaque Institut Thalazur* dispose d'un règlement intérieur consultable sur place dont le Client s'engage à prendre connaissance avant le début de son séjour ou son accès à l'Institut et s'engage à le respecter. En tout état de cause, le Client s'engage à utiliser la chambre et les prestations Thalazur* raisonnablement. En toutes circonstances, une tenue correcte est exigée. Tout comportement ou propos contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public amènera Thalazur* à demander au Client de quitter l'Institut, sans aucun remboursement si un règlement a été effectué, ni indemnité. Le Client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'Institut Thalazur*, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. Le Client ne pourra introduire, de l'extérieur, ni boisson, ni aucune denrée alimentaire. L'interdiction générale de fumer dans les lieux publics est applicable dans les Instituts Thalazur, en ce compris l'hôtel et le restaurant. Le Client devra respecter les règles propres à chaque Institut Thalazur* concernant les conditions d'autorisation ou d'interdiction de fumer ou d'utiliser une cigarette électronique.

Article 18 : Responsabilité

- Les prestations proposées sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Thalazur* ne saurait être engagée en cas de non conformité à la législation d'un pays tiers.
- Thalazur* ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, en cas de fait d'un tiers ou fait du Client.
- Les photographies, représentations graphiques, vidéographiques et narrations figurant sur le site internet www.thalazur.fr ne sont pas contractuels. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation ou indemnisation de ce fait.
- Thalazur est responsable de la bonne exécution des services inclus dans le contrat conformément à l'article L.211-16 du code du tourisme et est tenue d'apporter une aide au Client s'il est en difficulté en application de l'article L.211-17-1 du code du tourisme.
- Lorsqu'une non-conformité est constatée lors du séjour, le Client doit en informer THALAZUR en application de l'article R 211-6 5° du Code de tourisme

Article 19 : Données personnelles

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

- Pour toute demande concernant les données du Client : Le Client peut envoyer un courrier électronique, en joignant un justificatif d'identité, au Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) en utilisant l'adresse suivante : inforeservation@thalazur.fr.

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

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

- Données personnelles recueillies par Thalazur :

- Pour toute réservation réalisée par téléphone ou par courriel, Thalazur recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance, ses informations bancaires, le nom et le prénom du ou des autres participants ;
- Pour toute réservation par Internet depuis le site Internet <https://www.thalazur.fr>, Thalazur recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse courriel, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance, le nom et le prénom du ou des autres participants.
- Par le biais du « formulaire de contact » accessible depuis le site Internet, <https://www.thalazur.fr> et pour toute demande de brochure, Thalazur recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable
- Thalazur est susceptible de recueillir ces mêmes données personnelles lorsqu'elles sont communiquées lors de conversations avec les conseillers Thalazur, par le biais du module Chat accessible depuis son site Internet <https://www.thalazur.fr>, outre la ville de provenance de l'utilisateur du service et son adresse IP
- Thalazur est susceptible de recueillir ces mêmes informations par le biais de « Formulaires de suivi client qui sont envoyés avant, pendant et après le séjour ».
- Thalazur peut recueillir ces mêmes données personnelles de ses prestataires extérieurs lorsque la réservation du Client est opérée par leur intermédiaire.

- Ces données sont nécessaires aux traitements suivants :

-Gestion commerciale :

-> Réservation / confirmation: les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données commune aux Instituts Thalazur*. A défaut de renseignement, Thalazur* ne pourra traiter la réservation.

-> Satisfaction et suivi des Clients

-> Amélioration de notre suivi et service client

-> Envoi d'informations et offres promotionnelles personnalisées

- Gestion comptable

- Traitement de statistiques

- Pour répondre à des obligations légales ou règlementaires

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

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

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

Article 20: Formalités administratives

- L'ensemble des hôtels et Instituts Thalazur sont situés sur le territoire français. Le Client français ou ressortissant de l'Union Européenne devra disposer d'une carte nationale d'identité en cours de validité pendant toute la durée du séjour. Le Client non-ressortissant de l'Union-Européenne est invité à se rapprocher de l'ambassade de son pays pour connaître les démarches à entreprendre aux fins d'obtention des documents administratifs requis pour séjourner sur le territoire français (visa, etc.)
- Thalazur ne saurait en aucun cas être responsable du fait d'un refus d'attribution des documents requis et ne sera pas tenu, dans ce cas, de rembourser le Client du montant de sa réservation.

Article 21 : Propriété intellectuelle

- Tous les textes, images et sons reproduits sur le site web de Thalazur* www.thalazur.fr sont réservés au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.
- Les présentes Conditions Générales de Vente n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à Thalazur* ou ayants droit tels que les photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, marques, chartes graphiques, logos au bénéfice du Client.
- L'internaute qui dispose d'un site Internet à titre personnel et désire placer, à des fins personnelles, sur son site un lien simple renvoyant directement sur la page d'accueil du site www.thalazur.fr, doit obtenir l'autorisation préalable et expresse de Thalazur* pour établir ce lien.
- En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web site www.thalazur.fr devront être retirés à première demande de Thalazur*.

Article 22 : Modalités de traitement des réclamations par Thalazur

- Le consommateur peut présenter ses réclamations à l'adresse suivante : Thalazur - 43-45 rue Jean Jaurès – 92300 LEVALLOIS-PERRET ou par e-mail à : serviceclient@thalazur.fr ou par téléphone au 01 48 88 89 90 (coût d'un appel standard, non surtaxé).
- Le Client devra laisser à Thalazur un délai raisonnable pour procéder à la constatation de la réclamation et pour y porter remède, le cas échéant.
- En l'absence de solution dans les 30 jours suivant la réclamation du Client auprès du Service Client, le Client peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyage dont les coordonnées sont indiquées à l'article 23 des présentes Conditions générales de vente.

Article 23 : Saisine du Médiateur de la consommation

- Conformément aux Articles L. 612-1 ° du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement au service médiation de Médiateur Tourisme Voyage dont Thalazur* relève : par voie électronique en remplissant le formulaire adéquat : <https://www.mtv.travel> ou par voie postale aux coordonnées suivantes :
- **Médiateur Tourisme Voyage,**
MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17
- Les modalités de sa saisine sont indiquées sur le site internet suivant : www.mtv.travel

Article 24 : Loi applicable et règlement des litiges

- La loi applicable est la loi française.
- En cas de litige, et faute d'accord amiable entre les parties, la juridiction à saisir sera celle territorialement compétente.

COORDONNEES DE THALAZUR :

THALAZUR HOTEL THALASSOTHERAPIE & SPA, GIE ThalassoFrance inscrite au RCS de Paris sous le n° 809 137 888 00016

TVA intracommunautaire : FR25 809137888

Adresse du siège social : 43-45 rue Jean Jaurès – 92300 LEVALLOIS-PERRET

Numéro de téléphone : 01 48 88 89 90 (coût d'un appel standard, non surtaxé)

Adresse électronique : inforeservation@thalazur.fr

Les activités de l'ensemble des Instituts Thalazur sont couvertes par une assurance Multirisque professionnelle souscrite auprès de la compagnie GENERALI sur l'ensemble du territoire français.

ThalassoFrance dispose d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours délivré par l'organisme ATOUR France, 79 – 81 Rue de Clichy – 75009 PARIS

Lesdits certificats d'immatriculation sont délivrés sous les numéros suivants :

Cabourg : IM075130037

Ouistreham : IM014160006

Carnac : IM056190002

Royan : IM017160004

Arcachon : IM033160011

Saint-Jean-de-Luz : IM064120027

Port-Camargue : IM075100412

Bandol : IM083160012

Antibes : IM006140021

COORDONNEES DES INSTITUTS THALAZUR :

THALAZUR CABOURG

44 Avenue Charles de Gaulle 14390 Cabourg

Hôtel Les Bains de Cabourg** & Institut Thalazur**

SNC HOTHACAP au capital de 2.000€

RCS PARIS 87 B 313

SIRET 489 228 122 000 29

TVA Intracommunautaire FR 76 489 228 122

e-mail : cabourg@thalazur.fr

Tél : 02 50 22 10 00

THALAZUR OUISTREHAM

Avenue du Commandant Kieffer 14150 Ouistreham

Hôtel RIVA BELLA** & Institut Thalazur**

SNC THANOR au capital de 2.000€

RCS Caen 2001 B 159

SIRET 434 962 155 00017

TVA Intracommunautaire FR 88 434 962 155

e-mail : ouistreham@thalazur.fr

Tél : 02 31 96 40 40

THALAZUR CARNAC – HOTEL LES SALINES

Avenue de l'Atlantique 56340 Carnac

Hôtel Les Salines****

SAS au capital de 560 000€

RCS Lorient B 347 390 528 00011

SIRET 347 390 528 00029

Tva Intracommunautaire FR 07 347 390 528

e-mail : carnac@thalazur.fr

Tel : 02 97 52 53 54

THALAZUR CARNAC – CARNAC RESIDENCE

Avenue de l'Atlantique 56340 Carnac

Carnac Résidence

SARL au capital de 97630.50€

RCS Lorient 429 853 542

SIRET 429 853 542 00018

Tva Intracommunautaire FR 55 429 853 542

e-mail : contact@thalasso-carnac.com

Tel : 08 97 52 53 54

THALAZUR CARNAC – INSTITUT THALAZUR CARNAC THALASS ARMOR

Avenue de l'Atlantique 56340 Carnac

Institut Thalazur Carnac Thalass Armor

SAS au capital de 1 055 888€

RCS Lorient B 309 575 157

SIRET 309 575 157 00016

Tva Intracommunautaire FR 50 309 575 157

e-mail : contact@thalasso-carnac.com

Tel : 02.97.52.53 54

THALAZUR ROYAN

Fort du Chay 17200 ROYAN

Grand Hôtel Courdouan** & Institut Thalazur**

SA REVITHAL au capital de 3.349.305€

RCS Marennes 90 B 143

TVA Intracommunautaire FR 23 378 939 557

e-mail : royan@thalazur.fr

Tél : 05 46 39 96 96

THALAZUR ARCACHON

Avenue du Parc 33120 Arcachon

Hôtel Bains d'Arguin** & Institut Thalazur**

SNC THABAC au capital de 2.000€

RCS Bordeaux 2001 B 01235

SIRET 434 976 718 00024

TVA Intracommunautaire FR 30 434 976 718

e-mail : arcachon@thalazur.fr

Tél : 05 57 72 06 66

THALAZUR SAINT JEAN DE LUZ

Place Maurice Ravel BP 469 64504 Saint Jean de Luz

Hôtel Hélianthal** & Thalazur Saint Jean de Luz**

SAS Hélianthal au Capital de 50 000€

RCS Bayonne B 487 542 458

SIRET 487 542 458 000 12

TVA Intracommunautaire FR 82 48 75 42 458

e-mail : saintjeandeluz@thalazur.fr

Tel : 05 59 51 51 51

THALAZUR PORT CAMARGUE

Route des Marines 30240 Le grau du Roi

Hôtel les Bains de Camargue & Thalazur Port Camargue****

SAS Hôtel et Bains du Cap Chabian au Capital de 1004001.20€

RCS Nîmes B 395 388 325

SIRET 395 388 325 00015

TVA Intracommunautaire FR 02 395 388 325

e-mail : port-camargue@thalazur.fr

Tel : 04 66 73 60 60

THALAZUR BANDOL

25, boulevard Louis Lumière 83150 Bandol

HOTEL ILE ROUSSE*** & Institut Thalazur**

EURL MARGERIDE au capital de 7.500€

RCS Toulon B 443 283 932

SIRET 44328393200020

TVA Intracommunautaire FR 44 443 283 932

e-mail : contact@ile-rousse.com

Tél : 04 94 29 33 00

THALAZUR ANTIBES

770 Chemin des Moyennes Bréguières 06600 Antibes

Hôtel BAIE DES ANGES* & Institut Thalazur**

SNC THACAZ au capital de 2.000€

RCS Antibes 2001 B 343

SIRET 435 281 423 00010

Tva Intracommunautaire FR17 435 281 423

e-mail : antibes@thalazur.fr

Tel : 04 92 91 82 00

COORDONNEES DU SERVICE CLIENT THALAZUR :

Adresse : Thalazur - 43-45 rue Jean Jaurès – 92300 LEVALLOIS-PERRET

Numéro de téléphone : 01 48 88 89 90 (Appel non surtaxé)

Adresse électronique : serviceclient@thalazur.fr

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

*** les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d'une cure de Thalassothérapie ne sont pas remboursés (circulaire de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie n°5698 du 23 décembre 1998). Par « cure » est entendu ici tout forfait ou soin de Thalassothérapie proposé par Thalazur*.*