

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRESTATIONS LUCHON FORME ET BIEN-ETRE

Les conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de vente des prestations proposées par Luchon Forme et Bien-être, Spa-Thermal de Bagnères de Luchon.

Compte tenu des évolutions et modifications possibles du site, Luchon Forme et Bien-être se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente.

Article 1 - Généralités

Tout achat de prestation sur site ou par téléphone suppose la consultation préalable ainsi que l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales de ventes de la part du client.

La consultation des présentes conditions générales de vente est mise à la disposition de tout client qui en fait la demande. Les présentes conditions générales de vente seront envoyées sur simple demande formulée par mail. Il est conseillé au client de les télécharger et/ou les imprimer et d'en conserver une copie

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.

Les présentes conditions générales de vente expriment l'intégralité des obligations du client et de Luchon Forme et Bien-être.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, newsletter n'a qu'une valeur indicative et incidemment non contractuelle.

Les présentes conditions générales de vente d'achat à distance sont valables à compter du 12 novembre 2019. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures.

Seules les conditions de générales de vente en vigueur au moment de la réservation à distance sont opposables au client.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à partir de la date de réservation du client et jusqu'à son départ de Luchon Forme et Bien-être.

Article 2 - Offres proposées par Luchon Forme et Bien-être

Les prestations proposées par Luchon Forme et Bien-être sont conformes à la législation française en vigueur. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers.

Les horaires d'ouverture et d'activités peuvent être sujets à modification sans avis préalable et sont consultables sur notre site internet : www.luchon-bien-etre.fr

Article 3 - Tarifs

Nos tarifs s'entendent toutes taxes comprises.

Les prix indiqués sont affichés en euros, en montant TTC et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Sauf offre promotionnelle particulière, les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la réservation.

Tout client ayant réservé ne peut prétendre à bénéficier à titre rétroactif d'un tarif promotionnel mis en ligne après sa réservation.

Les prix affichés ne comprennent que les activités et/ou soins compris dans le descriptif des prestations réservées et ne comprennent pas toute dépense à caractère personnel non comprises dans la formule choisie.

Article 4 - Modalités de paiement

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 les coûts résultants de l'achat de sa prestation.

Pour toute réservation par internet ou téléphone, le montant de la réservation doit être payé à 100 % au moment de la réservation.

Les modes de paiement acceptés sont : chèques bancaires et postaux, cartes bancaires (Visa / Master Card), chèques vacances ANCV, espèces et virements.

Luchon Forme et Bien-être se tient à la disposition du client pour fournir attestation et facture nécessaires pour d'éventuels remboursements par des organismes tiers.

Article 5 - L'achat et la réservation de prestations

L'achat d'une prestation peut s'effectuer directement à l'accueil de Luchon Forme et Bien-être, par téléphone, ou par courrier postal.

Toutes nos prestations peuvent être offertes sous forme de « Bon cadeau ». L'achat de nos prestations suppose un paiement intégral avant utilisation.

La réservation de soin nécessite une prise de rendez-vous validée après règlement de la prestation.

Article 6 - Durée de validité de votre prestation

La validité de votre achat correspond à la fin de la saison en cours. Toute prestation achetée sous forme d'abonnement ou bon cadeau à partir de notre réouverture du 2 décembre 2019 est valable jusqu'au 6 novembre 2020.

Article 7 - Bons Cadeaux

Luchon Forme et Bien-être propose la vente de bons cadeaux. Ces bons cadeaux consistent en l'envoi par e-mail soit d'un bon d'achat, personnalisé au nom d'un tiers bénéficiaire et d'une valeur déterminée et payée par le client lors de sa commande, soit d'un bon cadeau correspondant à une prestation définie et mentionné sur le bon cadeau.

Les bons cadeaux sont nominatifs. Ils ne sont ni cessibles, ni remboursables. Le bon cadeau ne saurait donner lieu à aucun avoir. L'utilisation de ce bon cadeau est possible jusqu'à la fin de la saison durant laquelle il a été acheté.

La Direction du centre attire l'attention des usagers sur le fait que certaines activités au sein de notre centre peuvent présenter des risques pour leur santé. Le centre déconseille formellement aux usagers en mauvaise état de santé ou présentant des problèmes de santé d'ordre cardiaque, respiratoire ou circulatoire de pratiquer des activités susceptibles d'aggraver leurs troubles médicaux.

Le bénéficiaire d'un bon cadeau de soin peut échanger la prestation reçue pour un autre soin de son choix. Si le soin choisi a un prix supérieur, le supplément est à la charge du client. En cas de montant inférieur, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 7 – produits « Boutique »

Toutes les ventes de produits « boutique » se font sur place, nous ne faisons pas d'envoi de colis.

Nos offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit après passation de la commande, nous nous engageons à vous en informer dans les 8 jours et à vous indiquer le délai d'attente pour réception de ce produit.

Article 8 – Abonnements et carte de plusieurs entrées

La vente d'un abonnement à la salle de sport est conditionnée à l'acceptation de son règlement intérieur que l'utilisateur devra signer.

En cas de manquement à ce règlement, un premier rappel à l'ordre lui sera signifié, d'abord à l'oral, puis à l'écrit, et en cas de récidive, une suspension d'abonnement sans compensation pourra lui être signifiée, ainsi qu'une suppression de son abonnement en cas de manquement persistant au règlement intérieur.

Les abonnements sont valables selon la durée d'achat choisie pour se terminer au plus tard au 06/11/2020 et les cartes de plusieurs entrées jusqu'à la fin de la saison soit le 06/11/2020. Pour chaque carte la date d'expiration est signifiée sur la carte et ne pourra être prolongée. Aucune de ces prestations ne pourra faire l'objet d'un remboursement. En cas d'incapacité médicale survenant en cours d'abonnement, ou en cours d'utilisation de la carte un avoir au prorata du reste à consommer pourra être proposé sur nos autres soins ou en boutique.

Article 9 – Santé

Contre-indications

La pratique de certains soins balnéo et certaines activités aquatiques sont contre-indiquées aux personnes présentant des poussées inflammatoires, pathologies infectieuses, épilepsies non contrôlées, états dépressifs sévères, cardiopathies.

Femmes enceintes

Il est de la responsabilité de la femme enceinte de spécifier son état de grossesse lors de sa réservation. Les femmes enceintes pour qui le sauna et le hammam sont contre indiqués peuvent recevoir certains soins balnéo sur présentation d'un certificat médical.

Enfants

Pour des raisons de sécurité, aucun soin balnéo ne peut être prodigué à des bébés, enfants et adolescents de moins de 14 ans. Entre 14 et 18 ans, l'accord de leurs représentants légaux est obligatoire.

Salle de sport : pour toute souscription d'un abonnement d'un mois ou plus, un certificat médical autorisant la pratique des sports en salle (muscultation, etc...) de moins d'un an au moment de l'inscription est exigé.

Article 10 - Annulation ou retard du fait du client

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation.

Le jour de son soin, le client doit se présenter à l'accueil, situé au 1^{er} étage droit du hall du bâtiment vitré aux heures d'ouverture en vigueur consultable sur notre site internet et sur Google my business. Il est recommandé d'arriver 15 à 20 minutes avant l'heure du rendez-vous pour avoir le temps de faire les formalités d'accueil et de se rendre aux cabines.

Toute annulation avant la date de début des prestations réservées (pass, forfaits, soins ou activité...) devra être adressée par écrit à Luchon Forme et Bien-être (courrier électronique ou courrier postal).

Toute annulation d'un rendez-vous soin, forfait soin ou activité moins de 48 heures à l'avance entraîne la perte du bon cadeau ou du montant versé lors de la réservation.

En cas d'annulation pour raison de santé, le client devra fournir un certificat médical **justifiant de son incapacité** à respecter ses engagements vis-à-vis de Luchon Forme et Bien-être. Toute non-présentation à un soin ou une activité sera considérée comme une annulation et ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

En cas d'arrivée tardive ou différée, le client doit en informer impérativement Luchon Forme et Bien-être dès que possible, le soin pourra être assuré dans la limite des places disponibles, écourté le cas échéant ou perdu si le retard est excessif et le planning du jour complet. Le soin ou l'activité effectuée se terminera à l'horaire prévu.

Article 11 - Annulation du fait de Luchon Forme et Bien-être

Si Luchon Forme et Bien-être se trouve contraint d'annuler la prestation réglée par le client, Luchon Forme et Bien-être en informera le client et lui proposera ces mêmes prestations à d'autres dates, soumises à acceptation du client qui, s'il refuse, pourra alors **solliciter le remboursement uniquement (sans supporter de pénalités ou de frais) de la somme versée pour le règlement de cette prestation.** Le remboursement s'effectuera par virement sur le compte bancaire du client.

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou de cas fortuit, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité : on entend par force majeure ou cas fortuit tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable tel que reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français et qui empêche Luchon Forme et Bien-être d'exécuter tout ou partie des prestations réglées par le client.

En cas de fermeture d'un ou plusieurs bassins, aucun remboursement ne sera effectué, un avoir de prestation sera accordé aux personnes étant arrivées moins d'une heure avant la fermeture du dernier bassin.

Article 12 – Hygiène, Sécurité

La Direction ainsi que ses agents se réservent le droit de refuser l'entrée à toute personne ne présentant manifestement pas les garanties de propreté, de sobriété et de bonne tenue.

Hygiène

Le client s'engage à respecter les consignes d'hygiène affichées sur place. L'accès aux espaces de Luchon Forme et Bien-être est interdit à toute personne présentant des plaies ouvertes ou lésions suintantes.

Le client ne pourra introduire, de l'extérieur, ni boisson, ni aucune denrée alimentaire.

L'interdiction générale de fumer **ou vapoter dans** les lieux publics est applicable dans la totalité de nos locaux

Sécurité

D'une manière générale, Luchon Forme et Bien-être ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de mauvaise utilisation par le client des installations et matériel mis à disposition. Il est de la responsabilité du client de respecter les consignes de sécurité édictées et affichées au sein des installations.

Lors de l'achat, le client déclare avoir fait contrôler par un médecin son aptitude à pratiquer une activité sportive.

La Direction du centre attire l'attention des usagers sur le fait que certaines activités au sein de notre centre peuvent présenter des risques pour leur santé. Le centre déconseille formellement aux usagers en mauvaise état de santé ou présentant des problèmes de santé d'ordre cardiaque, respiratoire ou osseux de pratiquer des activités susceptibles d'aggraver leurs troubles médicaux.

L'ensemble des activités se fait sous la surveillance d'une personne qualifiée, ayant un diplôme reconnu pour la pratique de l'activité.

Article 13 – Responsabilité et Assurances

Les prestations proposées sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Luchon Forme et Bien-être ne saurait être engagée en cas de non-conformité à la législation d'un pays tiers. Luchon Forme et Bien-être ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, en cas de fait d'un tiers ou fait du client.

Les photographies, représentations graphiques et descriptifs figurant sur le site web www.luchon-bien-etre.fr ou des brochures Luchon Forme et Bien-être ne sont pas contractuels. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation ou indemnisation de ce fait.

Conformément à l'art L.321-1 du code du sport, le centre est assuré pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle de ses salariés et de ses prestataires.

Toutefois, sa responsabilité ne pourra, en aucun cas, être engagée si le dommage résulte d'une inobservation par les usagers des règles de sécurité prévues dans le règlement de service des différents espaces, de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel ou des présentes.

L'usager doit s'assurer qu'il est bien couvert :

- En cas de préjudices causés à autrui ou à des biens,
- Pour les activités qu'il aura choisies.

Les vestiaires ne font pas l'objet de surveillance. Les usagers ne peuvent y laisser leurs affaires personnelles en dehors des casiers prévus à cet effet. Les casiers ne sont en aucun cas des coffres-forts. Leur système de fermeture interdit tout dépôt de biens de valeur.

Luchon Forme et Bien-être décline toute responsabilité en cas de perte, dégradation ou vol d'objets de valeur, montres, téléphones portables, tablettes, bijoux ... dans l'enceinte des installations.

Luchon Forme et Bien-être décline toute responsabilité en cas de vol, dégradation ou effraction sur les véhicules stationnés sur le parking du site.

Article 14 : Respect de la vie privée

Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données Luchon Forme et Bien-être. A défaut de renseignement, Luchon Forme et Bien-être ne pourra traiter la réservation.

Le client peut écrire à Luchon Forme et Bien-être dont les coordonnées sont indiquées dans l'article « Confirmation de réservation », pour exercer ses droits d'accès, d'opposition pour motif légitime ou sans motif s'agissant de la prospection et de rectification et à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement par Luchon Forme et Bien-être dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978. Luchon Forme et Bien-être déclare avoir accompli les formalités éventuellement requises auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des libertés.

Les informations que le client communique à Luchon Forme et Bien-être à l'occasion de sa commande ne sont transmises à aucun tiers. Ces informations sont considérées par Luchon Forme et Bien-être comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de Luchon Forme et Bien-être pour le traitement de la commande du client et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de Luchon Forme et Bien-être. Le client dispose de la faculté de consentir expressément à recevoir de la prospection directe sous forme de courrier électronique ou courrier postal.

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 15 : Propriété intellectuelle

Tous les textes, images et sons reproduits sur les sites web www.luchon-bien-etre.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 Luchon Forme et Bien-être 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 de www.luchon-bien-etre.fr doit obtenir l'autorisation préalable et expresse pour établir ce lien à partenariats@luchon-bien-etre.fr.

En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web www.luchon-bien-etre.fr devront être retirés à première demande de la régie Luchon Forme et bien-être.

Article 16 : Fermeture annuelle

L'établissement ferme ses portes pour raison technique 1 fois par an : 3 semaines en novembre.

Le calendrier des ouvertures et horaires sont consultables sur notre site internet

Article 17 : Réclamation

Toute réclamation relative aux prestations doit se faire impérativement **par écrit** :

- Soit par mail : qualite@luchon-bien-etre.fr
- Soit par voie postale :
Luchon Forme et bien-être, service qualité,
23 allées d'Etigny, 31110 Bagnères de Luchon

Article 18 : Loi applicable

La loi applicable est la loi française.

En cas de litige, et faute d'accord amiable entre les parties, la juridiction à saisir sera **le Tribunal de Toulouse**.