

Conditions Générales de vente applicables aux séjours et forfaits touristiques

Mises à jour le 30/01/2026

1 Définition et champ d'application des conditions générales de vente

1.1. Les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « CGV ») régissent tout achat effectué par une personne physique majeure (agissant à des fins non professionnelles et achetant pour ses besoins personnels) (ci-après "le Client"), portant sur un(e) ou plusieurs séjour(s), prestation(s) de bien-être et/ou autres activités non incluses dans une cure conventionnée par l'assurance maladie, apparaissant sur le site internet www.valvital.fr (ci-après « le Site »), auprès de la société AGENCE VALVITAL, SAS au capital de 10 000 euros dont le siège social se situe 16 rue de Beaujolais 75001 PARIS, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 810 459 438 – numéro de TVA intracommunautaire : FR 91 810 459 438, que cet achat s'effectue sur le Site, par téléphone ou par courrier.

1.2. En cas de modification, les CGV sont celles en vigueur sur le Site à la date de la validation de la commande par le Client.

1.3. Les CGV en vigueur prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version et/ou tout autre document contradictoire, à l'exception des conditions particulières éventuellement communiquées avant la passation de la commande et acceptées par le Client dans le cadre de sa réservation. En effet, en cas de contradiction, lesdites conditions particulières prévaudront sur les CGV.

2 Acceptation des conditions générales de vente

2.1. Le Client a accès aux CGV préalablement à la passation de la commande et à tout moment sur le site internet : <https://www.valvital.fr/Conditions-generales-de-vente>. Les CGV sont également référencées dans tout document écrit reprenant les éléments essentiels du séjour ou forfait adressé au Client.

2.2. En cas d'achat par email, par téléphone ou par courrier, lorsque le Client effectue le paiement de tout ou partie de sa commande, il accepte les CGV, les conditions particulières éventuellement communiquées préalablement à la commande, le descriptif de l'hébergement et/ou de l'ensemble des prestations et/ou activités proposées (moyennant paiement) par l'AGENCE VALVITAL pour la destination choisie.

En cas d'achat sur le Site, le Client accepte également sans restriction ni réserve :

- les CGV, en cochant la case « J'accepte les conditions générales de vente » ; et
- le descriptif de l'hébergement et/ou de l'ensemble des prestations et/ou activités proposées et/ou les éventuelles conditions particulières, en cliquant sur l'icône "Validez votre commande".

3 Information préalable, mise à jour des conditions et documentations commerciales

3.1. L'information préalable requise par les articles L.211-8 et suivants et R.211-4 et suivants du code du tourisme est constituée par toutes les informations contenues dans les brochures et sur le Site ainsi que par les informations complémentaires spécifiques pouvant être communiquées par l'AGENCE VALVITAL en centrale ou sur site, par téléphone, mail ou courrier.

3.2. Conformément aux articles L.211-9 et R.211-8 du code du tourisme, l'AGENCE VALVITAL se réserve expressément la faculté de modifier à tout moment tout élément de son offre dans le cadre de la gestion des capacités disponibles (chambres, etc.) ou de la mise à jour de sa documentation commerciale.

4 Conditions de réservation

4.1. Les séjours proposés par l'AGENCE VALVITAL sont valables pour les périodes indiquées sur le Site ou par l'AGENCE VALVITAL et sous réserve de disponibilité.

4.2. Le Client a la possibilité de faire sa réservation par téléphone ou par courrier, par le Site ou par email.

4.2.1. Réservation par email, téléphone ou par courrier

La réservation d'une prestation proposée par l'AGENCE VALVITAL se fait par le règlement du montant de l'acompte ou de la totalité de la commande indiqué sur le devis ou l'option de réservation.

En effectuant le paiement de tout ou partie de sa commande, le Client reconnaît avoir reçu l'information préalable visée à l'article 3 ci-dessus et reconnaît être pleinement engagé par les CGV et les conditions particulières du séjour ou forfait touristique ainsi acceptées.

4.2.2. Réservation sur le Site

Création d'un compte client :

Le Client qui commande pour la première fois sur le Site doit créer un compte client comprenant un identifiant et un mot de passe. Le Client peut à tout moment changer son mot de passe et doit le garder strictement confidentiel.

Le Client fournit d'autres renseignements (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays, email, numéro de téléphone) afin de valider la création de son compte. Ces informations sont nécessaires à l'AGENCE VALVITAL pour traiter la commande du Client. Un courrier électronique est ensuite adressé à l'adresse email fournie par le Client, comprenant les identifiants de connexion relatifs aux informations fournies.

En cas de perte de son mot de passe, le Client peut demander un nouveau mot de passe.

Ce mot de passe, strictement confidentiel, sera demandé au Client à chaque commande passée sur le Site. Le Client est tenu de garder confidentiels son identifiant et son mot de passe et sera présumé seul responsable de leur utilisation par un ou des tiers.

Passation de la commande :

Le Client passe sa commande en plusieurs étapes :

- le Client remplit son panier avec les prestations qu'il sélectionne sur le Site, et
- le Client effectue le paiement demandé (acompte ou totalité du prix conformément à l'article 6.1).

Préalablement au paiement, le Client visualise un récapitulatif des informations de sa commande lui permettant de vérifier celles-ci.

Le Client coche la case d'acceptation des conditions générales de vente, puis valide sa commande.

En cliquant sur le bouton permettant de valider sa commande, le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre de la commande, des CGV et/ou des éventuelles conditions particulières et reconnaît que la passation de la commande entraîne le paiement de celle-ci.

Suite à la passation de la commande, l'AGENCE VALVITAL confirme au Client le détail de sa commande, les caractéristiques essentielles de la ou des prestation(s), les dates, le prix TTC, ainsi que les modalités de règlement par courrier électronique envoyé à l'adresse de messagerie renseignée par le Client.

5 Droit de rétractation

Selon l'article L221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. Ainsi, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, même dans le cadre d'une vente à distance.

6 Paiement

6.1. Calendrier de paiement

Après confirmation de la réservation, le Client verse un acompte de trente pour cent (30 %) du montant total du prix du séjour, auquel s'ajoute une contribution forfaitaire de vingt-cinq euros (25€) pour frais de gestion. Le Client doit régler le solde trente (30) jours au plus tard avant la date du début de séjour. À défaut de règlement de l'acompte ou du solde dans le délai ci-dessus imparti, la réservation sera réputée résiliée du fait du Client et l'AGENCE VALVITAL fera application de l'article 14.1 ci-dessous relatif aux frais d'annulation. Lorsque la commande est passée moins de trente (30) jours avant le début de séjour, le prix du séjour doit être intégralement réglé au moment de la réservation, sous peine de l'application de l'article 14.1. ci-dessous.

6.2. Bons d'échanges ou vouchers

Après encaissement de l'intégralité du prix du séjour, de la prestation et/ou de l'activité commandé(s), les bons d'échange (ou « vouchers ») et, le cas échéant, le programme de soins sont adressés au Client par email ou courrier selon son choix. Le Client devra les communiquer à l'hébergeur et/ou à l'établissement thermal au moment de la réalisation des prestations.

6.3. Mode de règlement

Lors de sa commande le Client choisit son mode de règlement :

- par carte bancaire : L'AGENCE VALVITAL accepte les cartes bancaires visa, mastercard, le paiement par carte bleue électronique (e-card). La carte bancaire doit être émise en France par une banque domiciliée en France Métropolitaine (Corse et Monaco compris).

Le paiement s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire (Banque Populaire Systempay). Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le Client ne transite via le Site. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé.

Les coordonnées de la carte de crédit sont cryptées et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la Banque. L'AGENCE VALVITAL n'a, en aucun cas, accès à ces coordonnées et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi le Client doit renseigner les coordonnées de la carte à chaque nouvelle commande sur le Site.

- par chèques vacances : envoi par courrier suivi ou recommandé à l'adresse figurant sur le contrat de séjour ou le bon de commande.
- par chèque bancaire : envoi par courrier postal à l'adresse figurant sur le contrat de séjour ou le bon de commande.

7 Prix

7.1. Prix applicable

Les prix publiés dans les brochures et sur le Site sont mentionnés à titre indicatif, toutes taxes comprises et sont libellés en euros. En cas de différence de prix entre une brochure et le Site, le prix du Site, tel que mentionné au moment du paiement, prévaudra. Le prix du séjour est impérativement confirmé par l'AGENCE VALVITAL au Client au moment de la réservation.

7.2. Modification du prix par l'AGENCE VALVITAL

Les prix peuvent être librement modifiés par l'Agence VALVITAL, jusqu'à passation de la commande, afin de tenir compte des conditions économiques et des prix consentis par ses fournisseurs, partenaires. L'Agence VALVITAL diffusera, le cas échéant sur le Site, les nouveaux prix applicables.

7.3. Précisions sur le prix

Sauf spécifications contraires de l'AGENCE VALVITAL sur le Site, les prix s'entendent :

- par personne pour l'hébergement en hôtel,
- par logement pour l'hébergement de type locatif meublé.

Le caractère forfaitaire des prix comprend exclusivement les prestations expressément décrites dans le descriptif de chaque offre.

8 Périmètre des prestations

8.1. Prestations possibles

Le tarif mentionné par séjour et par personne inclut les prestations réservées par le Client telles que décrites sur le Site et/ou par l'Agence Valvital parmi les suivantes :

- le logement dans la catégorie mentionnée,
- la restauration selon la formule proposée,
- l'accès aux services et infrastructures de l'hébergement dans les conditions précisées par la brochure ou sur le Site,
- un programme de soins de remise en forme Bien-être, dispensé dans un des établissements ou spas thermaux du groupe VALVITAL,
- l'assurance interruption - annulation (si le Client l'a souscrite).

8.2. Prestations exclues des forfaits

Ne sont pas inclus dans les forfaits :

- le transport (aller et retour) entre le domicile et le lieu de séjour,
- les assurances optionnelles d'annulation et d'assistance,
- les boissons, pourboires et toutes dépenses à caractère personnel,
- les repas non expressément inclus dans le descriptif de l'hébergement,
- les prestations mentionnées « avec supplément » ou « sur option ».

8.3. Taxes de séjour

Le montant de la taxe de séjour, calculé par personne et par nuitée, est fixé par les Conseils Municipaux.

Le paiement de la taxe de séjour par le Client intervient dans les conditions indiquées dans le descriptif de l'hébergement :

- soit la taxe est indiquée payable en même temps que le paiement du solde de la réservation,
- soit la taxe est indiquée payable sur place.

Dans tous les cas, la taxe de jour n'est payée qu'une seule fois par le Client et intégralement reversée à la Commune.

9 Cession du contrat

9.1. Dans les limites de l'article R.211-9 du code du tourisme, le Client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Le Client est tenu d'informer l'AGENCE VALVITAL de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant la date de début du séjour.

9.2. Le Client ne peut ni céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance

La responsabilité de l'AGENCE VALVITAL ne saurait être recherchée quand l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Les visuels d'illustration contenus dans les brochures et documentations communiquées par l'AGENCE VALVITAL et le groupe VALVITAL pour le compte de ses filiales n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. Cette documentation est modifiable à tout moment.

10 Formalités

Les séjours sont dispensés en France. Les ressortissants d'un pays hors Union Européenne ou hors Espace Économique Européen doivent prendre attache auprès de leur représentation diplomatique pour prendre connaissance des formalités sanitaires et administratives à accomplir. Les ressortissants d'un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique européen bénéficient des règles du marché unique ou de libre circulation dès lors que le séjour est effectué dans un cadre touristique. Les mineurs non accompagnés ne peuvent bénéficier d'un séjour.

11 Responsabilité du Client

11.1. Interruption du séjour

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation dont le Client par son fait n'a pas bénéficié, pour quelque cause que ce soit, ne peut donner lieu à remboursement ou indemnisation.

11.2. Modification des prestations

Aucun remboursement ne sera accordé si le Client demande la suppression de tout ou partie des prestations payantes à moins de trente (30) jours de son séjour.

11.3. Vol et atteinte des biens

L'AGENCE VALVITAL et ses prestataires ne peuvent pas avoir la qualité de dépositaire des effets personnels des Clients non nécessaires à la réalisation des prestations et/ou d'une certaine valeur appartenant au Client. Ils ne peuvent donc pas être responsables des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant les séjours, et ils recommandent de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni de les emporter avec soi. Les établissements et spas thermaux ne peuvent être tenus pour responsable des éventuels perte, vol et/ou dégradations des effets personnels.

11.4. Règlement intérieur

Il appartient au Client de respecter le règlement intérieur de l'établissement dans lequel il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité. A défaut, les responsables d'établissement sont autorisés à interrompre le séjour du Client du fait de son comportement fautif, sans qu'il ne puisse en résulter aucune responsabilité de l'AGENCE VALVITAL ou du prestataire. Dans un tel cas, le Client n'a droit à aucun remboursement ni indemnité et supporte seul les frais consécutifs à l'interruption du séjour.

11.5. Aptitude au voyage

Il est de la seule responsabilité du Client de s'assurer au préalable qu'il ne souffre d'aucune contre-indication (déficit immunitaire, infections cutanées profondes...) impliquant qu'il ne puisse se voir dispenser une prestation incluse dans le séjour acquis.

En tout état de cause, l'AGENCE VALVITAL ne saurait être tenue responsable en cas de difficultés de santé intervenues pendant ou après le séjour.

Un Client présentant un handicap/incapacité doit signaler, dès la réservation, tout besoin particulier en découlant. Des mesures appropriées seront prises, chaque fois que cela est possible ; la prise en charge complète et totale du handicap/incapacité relève de la seule responsabilité du Client. Certaines prestations sont soumises à des conditions d'âge : le Client doit s'assurer qu'il respecte les conditions d'accès.

12 Responsabilité de l'AGENCE VALVITAL

12.1. Pour tout dédommagement au titre des présentes CGV, le Client doit prouver l'existence d'un fait générateur, d'un dommage et d'un lien de causalité entre le fait générateur et le dommage.

12.2. Conformément aux dispositions du Code civil, sous réserve d'une mise en demeure écrite, seuls les éventuels préjudices prévisibles, en lien de causalité immédiat, direct et exclusif avec une inexécution partielle ou totale de l'objet du contrat, défini comme les prestations expressément prévues dans la commande, peuvent engager la responsabilité contractuelle de l'AGENCE VALVITAL ou de l'établissement thermal.

12.3. Sauf dans les cas prévus expressément par une loi d'ordre public, la responsabilité de l'AGENCE VALVITAL ne saurait être recherchée quand l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, (i) au Client lui-même ; (ii) au fait d'un tiers (iii) à un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil ; et/ou (iv) à un mouvement social.

12.4. Les visuels d'illustration des brochures et documentations émanant de toute société du groupe VALVITAL et du Site n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. Cette documentation est modifiable sans préavis à tout moment, sans que l'établissement thermal n'encoure une quelconque responsabilité de ce chef.

13 Hôtels et prestations

13.1. Hébergement

Les heures d'arrivée et de départ de l'hébergement sont communiquées lors de la confirmation de la réservation. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, il appartient au Client d'avertir l'hébergement partenaire et/ou l'établissement thermal au numéro de téléphone figurant sur le bon d'échange.

Le Client est informé que les établissements hôteliers et les hébergements de type locatif meublé, à l'exception des Villa Thermae® situées à Thonon-les-Bains, Santenay, Nancy, Vernet-les-Bains et de l'Hôtel Collège des Doctrinaires de Lectoure, sont des sociétés et des loueurs indépendants du groupe VALVITAL. L'AGENCE VALVITAL a la qualité d'opérateur numérique intermédiaire de paiement vis-à-vis de ces sociétés et loueurs indépendants.

13.2. Repas

Le séjour en demi-pension comprend : un dîner, une nuitée, et un petit déjeuner.

Le séjour en pension complète comprend un dîner, une nuitée, un petit déjeuner et un déjeuner.

Les boissons, y compris l'eau minérale, sont payantes sauf disposition contraire dans la brochure ou sur le Site.

13.3. Parking

L'usage d'un stationnement à titre gracieux mentionné dans la brochure ou sur le Site dépend de sa disponibilité.

13.4. Animaux

En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les séjours organisés par l'AGENCE VALVITAL.

L'accès aux hôtels et aux restaurants leur est interdit, sauf stipulation expresse contraire de l'AGENCE VALVITAL et de l'hébergement partenaire.

14 Annulation et modification

14.1. Annulation du fait du Client

Les annulations doivent être adressées dans les meilleurs délais par courrier recommandé avec accusé de réception à AGENCE VALVITAL -2 B rue de Pavigny – 39000 LONS-LE-SAUNIER, et sont prises en considération à la date de réception du courrier.

En cas d'annulation du Client, les frais suivants seront appliqués par l'AGENCE VALVITAL :

- Jusqu'à 30 jours avant le début de séjour : 30 % du montant du séjour, qui est conservée par l'AGENCE VALVITAL
- Entre 29 jours et 21 jours avant le début de séjour : 50 % du montant du séjour, qui est conservée par l'AGENCE VALVITAL
- Entre 20 et 8 jours avant le début de séjour : 75 % du montant du séjour, qui est conservée par l'AGENCE VALVITAL
- Moins de 8 jours avant le début de séjour ou non-présentation : 100 % du montant total du séjour, qui est conservée par l'AGENCE VALVITAL

Dans chaque cas ci-dessus mentionné, la contribution forfaitaire pour frais de gestion de vingt-cinq (25€) et l'assurance annulation éventuellement souscrite par le Client resteront acquises à l'AGENCE VALVITAL.

Par exception à ce qui précède, en cas d'annulation pour cause de décès du Client dûment justifiée par un certificat de décès, aucun frais ne sera appliqué.

14.2. Modification du fait du Client

En application des dispositions de l'article L.211-28 12° du code de la consommation, aucune des prestations proposées par l'AGENCE VALVITAL n'est soumise au droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, toute modification émanant du Client avant le départ entraîne la perception des frais d'annulation mentionnés à l'article 14.1. « Annulation du fait du Client » ci-dessus, hors l'augmentation du nombre de participants.

14.3. Annulation du fait de l'AGENCE VALVITAL

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, III du code du tourisme, lorsqu'avant le départ du Client, l'AGENCE VALVITAL annule le voyage ou le séjour, il doit informer le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le Client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis et définis dans les conditions dudit article, obtient auprès de l'AGENCE VALVITAL le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées au titre des prestations expressément prévues par la commande. Les stipulations du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le Client, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par l'AGENCE VALVITAL.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation ou la modification du séjour est imposée par des circonstances liées à un événement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

15 Assurance interruption-annulation

Afin de bénéficier de votre séjour en toute tranquillité, l'AGENCE VALVITAL propose au Client de souscrire une formule d'assurance interruption-annulation par l'intermédiaire de GRITCHEN TOURISME ET LOISIRS (contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire de GRITCHEN AFFINITY Courtier gestionnaire 27 rue Charles Durand CS 70139 18021 BOURGES CEDEX auprès de GROUPAMA RA). Cette assurance interruption-annulation couvre les frais de séjour pour certains cas d'interruption ou d'annulation. Les bulletins d'adhésion, les conditions générales d'assurances qui régissent ces modalités sont accessibles sur simple demande à L'AGENCE VALVITAL (par mail : info@valvital.fr ou par téléphone : 04 79 35 38 50) ou sur le Site.

16 Service après-vente, réclamation, médiation, droit applicable

16.1. Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible à notre représentant légal sur place, afin qu'il puisse, le cas échéant, apporter une solution au problème posé.

16.2. En cas de persistance de la situation litigieuse, une réclamation doit être adressée à l'AGENCE VALVITAL, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives (par courrier à : AGENCE VALVITAL – 2 B rue de Pavigny 39000 Lons-le-Saunier ou par mail à : info@valvital.fr).

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours, **le Client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage BP 80 303 75823 PARIS Cedex 17, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.**

16.3. A défaut d'accord entre L'AGENCE VALVITAL et le Client, le litige peut être porté devant les juridictions françaises compétentes.

Pour les achats effectués par un Client demeurant dans l'Union européenne, une plateforme en ligne de résolution des litiges est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

16.4. Toutes les clauses figurant dans les CGV, ainsi que toutes les opérations d'achat de séjours et de prestations qui y sont visées, sont soumises au droit français. La langue du contrat est la langue française.

17 Formulaire d'information standard

Sauf dans les cas prévus au B. de l'article L. 211-2, II du code du tourisme, la combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme, sous réserve de l'application. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

L'AGENCE VALVITAL et ses partenaires hébergeurs seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'AGENCE VALVITAL 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 elle 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 pas en tout cas 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. L'AGENCE VALVITAL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST 15 avenue Carnot 75017 PARIS - info@apst.travel - 01.44.09.25.35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de L'AGENCE VALVITAL.

18 Données personnelles

18.1. Données collectées

L'AGENCE VALVITAL et les sociétés du groupe VALVITAL sont amenées à collecter les données personnelles des Clients lors d'une réservation par téléphone, par courrier, par email ou lors de la création d'un compte client sur le Site. Les données suivantes sont collectées : civilité, nom, prénom, adresse, email, date de naissance, numéro de téléphone. Les champs obligatoires pour enregistrer la réservation sont signalés par un astérisque au moment de la collecte.

18.2. Finalités et destinataires des données

Seule l'AGENCE VALVITAL, en sa qualité de responsable de traitement, ses prestataires, sous-traitants et les sociétés appartenant au Groupe VALVITAL® traitent les données personnelles des Clients recueillies. Les données collectées et ainsi traitées ne sont pas cédées, louées ou échangées. Elles peuvent être transférées en dehors de l'Union européenne pour les besoins exclusifs du service.

La collecte des données personnelles est réalisée pour les finalités suivantes :

- Gestion du séjour (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, évaluation de la satisfaction et renseignement),
- Elaboration d'études et de statistiques, et/ou
- Envoi au client des informations commerciales et publicitaires sous réserve de son accord préalable (cases à cocher lors de la réservation).

18.3. Droits des personnes

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

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, le Client dispose des droits suivants : droit d'être informé, droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation du traitement, d'effacement des données personnelles le concernant, de portabilité et droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé des données fournies.

Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite envoyée par courrier à l'adresse suivante : VALVITAL Délégué à la protection des données personnelles 18 route du Revard CS 30349 73103 AIX-LES-BAINS ainsi que par email à l'adresse suivante : rgpd@valvital.fr.

Le Client est en droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, le Client est informé qu'il a la possibilité, s'il le souhaite, de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

Conditions Générales de Vente Prestations non conventionnées et produits cosmétiques

Mise à jour le 30/01/2026

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les présentes conditions générales (ci-après les « CGV ») précisent et complètent les dispositions du Code civil et du Code de la consommation.

1.2. Les CGV s'appliquent sans restriction ni réserve à la vente et, le cas échéant, la livraison de produits cosmétiques et à la vente et la réalisation de prestations par les établissements du groupe Valvital (Compagnie Européenne des Bains SAS et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce) (ci-après VALVITAL) à un Client, c'est-à-dire une personne physique, qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Les produits cosmétiques et prestations (par exemple mini cures, programmes complémentaires, prestations bien-être, etc., ci-après dénommées « les Prestations ») proposés par VALVITAL sont listés sur le site internet www.valvital.fr (ci-après « le Site »), sur les brochures commerciales et sur place dans chaque établissement thermal concerné.

1.3. L'achat de Prestations n'est régi par les présentes CGV que si ces dernières ne sont ni prises en charge ni remboursées par un dispositif d'assurance santé obligatoire national ou communautaire.

1.4. Toute prestation autre que ces dernières est soumise aux autres conditions générales de vente disponibles auprès de l'établissement ou consultables à l'adresse suivante : <https://www.valvital.fr/Conditions-generales-de-vente>.

1.5. Le Client a accès aux CGV, préalablement à la passation de la commande et à tout moment à l'adresse suivante : <https://www.valvital.fr/Conditions-generales-de-vente> ou sur demande. Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des CGV, lesquelles sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières. Le cas échéant, ces dernières seront communiquées au Client et acceptées par celui-ci dans le cadre de sa réservation.

1.6. En cas de modification ultérieure, la version des CGV applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de passation de la commande, la date de mise à jour en tête des CGV figurant sur le Site faisant foi.

1.7. Les CGV prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, à l'exception des conditions particulières éventuellement communiquées avant la passation de la commande et acceptées par le Client dans le cadre de sa réservation. En effet, en cas de contradiction, lesdites conditions particulières prévaudront sur les CGV.

2. PRIX

2.1. S'agissant des Prestations, la vente ne peut être considérée comme parfaite sans que :

- Le Client ait préalablement et valablement acquitté l'intégralité du prix et
- VALVITAL ait confirmé la disponibilité des Prestations commandées, dans le cadre de l'achat de Prestations.

Aucune Prestation ne peut être délivrée tant que la vente n'est pas parfaite

2.2. Pour les produits cosmétiques, les prix applicables sont ceux affichés en vitrine, dans la documentation commerciale ou sur le Site à la date de l'achat par le Client.

2.3. Pour les Prestations, les prix applicables sont ceux affichés dans la documentation commerciale et/ou sur le Site, pour la période concernée, au moment de la demande de pré-réservation sur le Site ou de réservation de la prestation auprès de VALVITAL. En cas de différence de prix entre une documentation commerciale sur papier et le Site, le prix du Site, tel que mentionné au moment du paiement, prévaudra.

2.4. Les prix peuvent être modifiés par VALVITAL à tout moment sans préavis. Tout changement de tarif et la date de son entrée en vigueur seront communiqués par voie d'affichage et, le cas échéant, signalées au Client avant toute Commande.

2.5. les prix s'entendent TTC et sont libellés en euros.

2.6. 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 des établissements. Ces conditions sont précisées sur le Site, sur la documentation, sur le ticket d'entrée et/ou tout autre titre assimilable.

2.7. La durée des Prestations à l'unité ou des forfaits inclut le temps de vestiaire du Client, son installation et sa désinstallation, ainsi le cas échéant, la mise en route des équipements utiles aux soins.

3. RESERVATIONS DES PRESTATIONS

3.1. Pour garantir l'effectivité d'une réservation, le Client doit :

- - Adresser un bon de réservation dûment rempli, ou passer une commande par téléphone ou sur le Site, et
 - S'acquitter du prix de la Prestation dans son intégralité.

Pour chaque Prestation, la réservation n'est garantie qu'après confirmation de la disponibilité de cette Prestation par VALVITAL et expiration, dans le cadre d'une vente en ligne ou à distance, du délai de rétractation de quatorze (14) jours, édicté par l'article L.221-18 du Code de la consommation.

3.2. Pour toutes les Prestations, mini-cures santé et cures thématiques compris, les arrhes s'élèvent à cent pour cent (100 %) du montant total des Prestations.

3.3. Toute réservation de Prestation peut être annulée sans frais sous réserve que le Client respecte les délais suivants :

- Pour les mini-cures et les cures thématiques, l'annulation doit avoir lieu au moins sept (7) jours avant la date prévue de dispense de la Prestation,
- Pour les réservations de Prestations au sein du SPA sauf activités et événements organisés au SPA, l'annulation doit être effectuée au moins soixante-douze (72) heures avant le début de la Prestation réservée.

En cas de non-respect de ces délais minimum d'annulation, les arrhes ne pourront pas être restitués au Client, sauf dans le cas prévu ci-après.

Aucun délai n'est applicable en cas d'annulation si un certificat de décès ou un certificat médical justifiant de l'impossibilité de bénéficier de la prestation est fourni.

Les annulations doivent être adressées à l'établissement thermal de réalisation des Prestations avec, le cas échéant, les justificatifs afférents. La date prise en compte est la date de réception de la correspondance par VALVITAL.

3.4. Par exception à l'article 3.3. ci-dessus, les entrées pour les activités et événements organisés au SPA (par exemple, animations, brunch, soirées à thème ou tout autre événement ponctuel) ne peuvent faire l'objet d'une annulation par le Client, ni être remboursées par VALVITAL.

Ces entrées sont vendues *intuitu personae*. Elles ne peuvent être cédées ou transférées à une autre personne que le Client sans l'accord préalable écrit de VALVITAL.

VALVITAL se réserve le droit de modifier ou annuler tout événement et toute activité organisée au SPA pour toute raison indépendante de sa volonté, notamment avarie, panne, force majeure, sécurité des Clients. Dans ce cas, VALVITAL proposera, en accord avec le Client, une solution de remplacement (report de date, prestation équivalente, etc.).

4. DISPENSE DES PRESTATIONS

4.1. Les établissements thermaux VALVITAL s'efforcent de satisfaire au mieux, dans la limite de leur capacité d'accueil, les demandes des Clients dans la fixation des dates et horaires, qui peuvent varier en raison des nécessités du service (avarie, panne et tout événement imprévisible nuisant à la réalisation des Prestations). Le Client s'engage à respecter les dates et horaires fixés par l'établissement thermal, qui sont impératifs. Les modifications de jours et d'horaires ne sont possibles qu'après accord de l'établissement et pour raison médicale dûment justifiée par un certificat médical.

4.2. 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 ou un programme de soins ne peuvent être dispensés qu'à une même personne. Dans un but d'amélioration continue, chaque année, les Prestations du SPA sont susceptibles d'évoluer. Si la Prestation choisie n'est plus disponible à la vente, une autre Prestation d'un montant tarifaire équivalent sera proposée au Client.

4.3. 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.

4.4. Lorsqu'une Prestation n'a pas pu être effectuée par faute de l'établissement thermal, ce dernier s'efforcera de fournir une Prestation de remplacement de valeur équivalente. Si le client refuse la prestation de remplacement, il sera émis à son profit un avoir valable un (1) an et pouvant être remboursé à l'issue de cette période. Seuls les éventuels préjudices en lien direct et exclusif avec une inexécution partielle ou totale de l'objet du contrat pourront être pris en compte.

4.5. Les dates de validité des Prestations vendues à l'unité, par lot ou abonnement ne peuvent être prorogées.

Toutefois, un abonnement ou un forfait peut être suspendu contre remise du titre d'entrée dans les trois (3) cas suivants :

- Hospitalisation du Client consécutive à une intervention chirurgicale,
- Maternité,
- Incapacité totale temporaire de travail d'une durée de plus d'un (1) mois.

Le Client doit alors transmettre à l'établissement, à brefs délais, un certificat médical daté de moins de huit (8) jours attestant de la situation. Le report est égal à la durée de l'impossibilité de bénéficier de l'abonnement ou du forfait sans qu'il puisse excéder une durée de six (6) mois et court à compter de la demande.

Si pour des raisons médicales dûment justifiées par un certificat médical, un Client est dans l'impossibilité définitive de bénéficier de son abonnement ou de son forfait, il peut en demander la résiliation.

4.6. Le respect du règlement intérieur de l'établissement thermal concerné, ainsi que des règles applicables en matière d'hygiène et plus généralement de toute consigne délivrée par un membre de l'établissement, est impératif. Certaines Prestations sont soumises à des conditions d'âge : le responsable d'établissement ou son délégué peut s'assurer du respect de l'âge minimum, un justificatif d'identité et d'âge devant pouvoir être produit à cet effet. 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.

5. VENTE A DISTANCE OU VENTE EN LIGNE

5.1. Les ventes à distance ou en ligne 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. Le Client peut exercer son droit de rétractation en annulant sa commande dans les quatorze (14) jours suivant la date de réception du bon de confirmation ou dans le cadre de produits cosmétiques de la date de réception des produits :

- Par email à info@valvital.fr
- Par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à VALVITAL - Parc Édouard Guénon - CS 90181 - 39005 Lons-le-Saunier cedex Pour des raisons d'hygiène, seuls les produits cosmétiques non ouverts et non utilisés peuvent être retournés. Les frais de retour sont à la charge du Client.

5.2. Le Client est remboursé dans les quatorze (14) jours suivant le jour de réception par VALVITAL des produits cosmétiques retournés ou suivant le jour de la réception par VALVITAL de la demande de rétractation du Client pour les Prestations.

6. ORGANISATION ET VENTE DE SEJOURS ET DE FORFAITS TOURISTIQUES

Les Prestations qui incluent un (ou plusieurs) hébergement(s) sont vendues par l'Agence. Ces Prestations sont soumises aux conditions générales de vente applicables aux séjours et forfaits touristiques, communicables sur simple demande ou consultables à l'adresse suivante : <https://www.valvital.fr/Conditions-generales-de-vente>.

7. VENTE DE PRODUITS COSMETIQUES

7.1. Les produits cosmétiques sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles.

7.2. la liste des produits disponibles est susceptible de changer à tout moment.

7.3. Les frais de livraison sont à la charge du Client et sont facturés à chaque commande en ligne.

Le colis comportant les produits commandés et payés est déposé dans la boîte aux lettres à adresse de livraison renseignée par le Client.

Dans le cas où la boîte aux lettres est de taille insuffisante, le Client ou le destinataire de la Commande reçoit un avis de passage, lui permettant de retirer le colis au lieu indiqué dans cet avis de passage et dans le délai indiqué.

Dans le cas où le colis ne serait pas retiré dans le délai indiqué sur l'avis de passage, le colis est retourné à VALVITAL. Dans ce cas, le Client sera remboursé du montant de la Commande, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de remboursement. Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible si le colis apparaît comme ayant été livré, le système informatique (flashage) du transporteur faisant foi.

8. RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

8.1. Sous réserve des dispositions d'ordre public, seuls les éventuels préjudices prévisibles, en lien de causalité immédiat, direct et exclusif avec une inexécution partielle ou totale de l'objet du contrat, défini comme les Prestations et produits cosmétiques expressément prévus dans la commande, peuvent engager la responsabilité contractuelle de VALVITAL.

8.2. La responsabilité de VALVITAL ne saurait être recherchée quand l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable : (i) au Client lui-même et aux choses qu'il a sous sa garde ; (ii) au fait d'un tiers qui n'est ni le préposé ni un prestataire de VALVITAL ; (iii) à un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

8.3. 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 de commande et se voit éventuellement proposer une date de remplacement.

8.4. 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. Il ne pourra non plus être tenu pour responsable en cas de force majeure, de fait de grève ou du fait d'un tiers étranger à l'établissement.

8.5. Les informations et visuels contenus dans les brochures et documentations communiquées par VALVITAL n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. Ils sont modifiables sans préavis.

9. RECLAMATION, MEDIATION ET DROIT APPLICABLE

9.1. 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.

9.2. 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 ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR.

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

10. DONNEES PERSONNELLES

10.1. Données collectées : Les sociétés du groupe VALVITAL sont amenées à collecter les données personnelles des Clients lors d'une réservation par téléphone, par courrier ou lors de la création d'un compte client sur le Site. Les données suivantes sont collectées : civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse, email, numéro de téléphone.

10.2. Finalités et destinataires des données : seule la société COMPAGNIE EUROPEENNE DES BAINS, en sa qualité de responsable de traitement, ses prestataires, sous-traitants et les sociétés appartenant au Groupe VALVITAL® sont destinataires des données personnelles des Clients recueillies. Les données collectées ainsi traitées ne sont pas cédées, louées ou échangées. Elles peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne pour les besoins exclusifs du service.

La collecte des données personnelles est réalisée pour les finalités suivantes :

- Gestion de la réservation ou de la commande (incluant les opérations de 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 ou de la commande).

10.3. Droits des personnes : la collecte et le traitement des données personnelles reposent sur le consentement du Client, matérialisé par une case à cocher lors de la réservation. Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, le Client dispose des droits suivants : droit d'être informé, droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation du traitement, d'effacement des données personnelles, de portabilité des données fournies et droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé des données fournies. Ces droits peuvent être exercés par mail à : 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.

10.4. Droit de s'opposer au démarchage téléphonique : Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il a la possibilité, s'il le souhaite de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.