

Conditions Générales de Vente

PREAMBULE

1/ Carnac Thalasso & spa resort® (ci-après « Thalasso de Carnac ») permet la réservation d'activités thalasso, de soins et d'activités aquatiques dans trois cadres différents : la Thalassothérapie, le Spa marin (en accès libre aux curistes et aux clients hébergés) et le Spa beauté (centre esthétique).

2/ Thalasso de Carnac permet également la réservation d'un large choix de chambres (Hôtel Les Salines & Carnac Résidence) et une restauration de cuisine diététique, gastronomique et traditionnelle.

3/ Enfin, d'autres prestations sont proposées telles que l'accès à un espace Fitness & Forme, la réservation de salles de séminaires, la commande de produits de la gamme Biocarnac, etc... (ci-après dénommés collectivement « les Prestations »).

4/ Afin de sécuriser les relations avec toute personne utilisant la réservation à distance des Prestations (ci-après « le Client »), Thalasso de Carnac a entièrement rédigé ces présentes conditions générales de vente. Egalement, pour faire profiter au Client de toutes les vertus de la mer et des bienfaits de ses centres, Thalasso de Carnac garantit être en conformité avec les dispositions relatives à la thalassothérapie, la restauration et le tourisme.

5/ Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations de Thalasso de Carnac et du Client dans le cadre de la réservation à distance des Prestations.

Article I – Généralités

1/ Toutes Prestations passées sur le site thalasso-carnac.com ou par téléphone suppose la consultation préalable ainsi que l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales de vente de la part du Client.

2/ La consultation des présentes conditions générales de vente sont mises à la disposition de tout Client qui en fait la demande. Les présentes conditions générales de vente sont également référencées par hyperlien sur chaque page du site internet thalasso-carnac.com. Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie.

3/ L'accord du Client concernant les présentes conditions générales de vente intervient lors de la réservation lorsque la réservation ou la commande est passée par téléphone ou lors du processus de paiement lorsque la réservation est passée par internet. Aucune réservation n'est possible sans l'accord du Client.

4/ Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

5/ Les présentes conditions générales de vente expriment l'intégralité des obligations du Client et de Thalasso de Carnac. Tout autre document que les présentes conditions générales de ventes et notamment catalogues, prospectus, publicités, newsletter n'a qu'une valeur informative et indicative et incidemment non contractuelle.

6/ Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 26/02/2016. Elles remplacent et annulent toutes les versions antérieures.

Article II – Réservation

A/ Réservation par internet

1/ La procédure de réservation comprend notamment :

- Etape 1 : la recherche et le choix d'une prestation ou produit (séjours hotel & spa, séjour thalasso, soins, forfaits Spa et/ou Fitness, et/ou de produits de la gamme Biocarnac)
- Etape 2 : la sélection d'un ou plusieurs prestations et/ou produits
- Etape 3 : le renseignement du nom et du prénom du Client
- Etape 4 : la vérification du détail de la réservation ou de la commande et de son prix total
- Etape 5 : les renseignements des coordonnées du Client, du mode de paiement, un aperçu de la commande ou de la réservation et l'acceptation des conditions générales de vente
- Etape 6 : la redirection vers une page de paiement
- Etape 7 : la saisie des renseignements de la carte bancaire
- Etape 8 : la confirmation de la réservation ou de la commande par le Client

2/ Conformément à l'article 1369-5 du code civil, Thalasso de Carnac accuse réception de la réservation ou de la commande du Client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique.

B/ Modalités de paiement

1/ Pour toute réservation par Internet ou par téléphone des offres Internet, le prix de la réservation est exigible en totalité à 100% au moment de la réservation. Le paiement s'effectue immédiatement à la réservation par carte bancaire.

Article III – Facturation

1/ Lorsque la réservation ou la commande est faite par internet, la commande ou la réservation est réputée formée lors du paiement en ligne par carte bancaire.

2/ Dans les forfaits cure-hôtel (pension/demi-pension), cure-Résidence ou cure non hébergée, les repas, les chambres et les journées cure non consommés ne sont pas remboursés.

3/ Les prestations complémentaires à la cure (soins supplémentaires spa marin, spa beauté ou thalasso, sandales...) sont directement à régler à la caisse de l'accueil de chaque univers si le Client n'est pas hébergé à Carnac Thalasso & spa resort® ou directement transféré sur le compte de sa chambre dans le cas contraire.

4/ Aucune déduction ne sera accordée en cas de Prestations non consommées ou de soins programmés non effectués.

5/ S'agissant des factures émises notamment dans le cadre de la vente à distance, tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard sur la base du taux BCE majoré de dix (10) points (Loi n°2008-776 du 4 août 2008) et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€ (Décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012).

Article IV - Tarifs

1/ Nos tarifs s'entendent toutes taxes comprises, hormis la taxe de séjour. Les extras (boissons, téléphone, dépenses personnelles) ne sont pas compris dans nos tarifs. Tous nos prix sont exprimés en euros et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Sauf offre promotionnelle particulière, les tarifs applicables sont ceux figurant dans la brochure tarifaire du site, en vigueur au moment de la réservation.

Article V - Spa marin

1/ Par mesure d'hygiène, le port de sandales en plastique est obligatoire (des sandales sont vendues à l'institut). Par ailleurs, il est recommandé de prévoir un maillot et bonnet de bain et une tenue de gymnastique pour l'accès au Spa marin.

Article VI - Séjour à l'Hôtel Les Salines

1/ Tous les forfaits cure-hôtel proposés s'entendent en demi-pension, ou supplément demandé par le Client en pension complète ou en pension complète diététique. Ils ne comprennent pas les boissons, les diverses prestations supplémentaires dont le Client pourrait vouloir bénéficier à l'occasion de son séjour (téléphone, blanchissage...). Les chambres sont disponibles à partir de 16h et doivent être libérées à 12h. Si le Client n'a pas quitté la chambre à 12h, il lui sera facturé une nuit supplémentaire.

Article VII - Séjour à Carnac Résidence

1/ Les appartements ou studio sont disponibles à partir de 17h le samedi, jour de l'arrivée du client et devront être libérés pour 10h le samedi, le jour du départ. Si le Client n'a pas quitté la chambre à 10h, il lui sera facturé une nuit supplémentaire.

2/ Remise des clés : les clés sont à disposition de 17h à 20h le jour d'arrivée prévu, le solde du séjour ayant été préalablement réglé. En cas d'arrivée différée, les locataires doivent informer Carnac resort® Résidence. Dans le cas contraire, Carnac resort® Résidence peut relouer les locaux 24h après l'heure d'arrivée prévue, sans indemnité ni remboursement au premier locataire.

3/ Le nombre d'occupants indiqué sur le bon de réservation ne doit pas être dépassé. En cas de dépassement, Carnac resort® Résidence pourra réclamer un supplément de loyer. Un état des lieux sera remis au Client à son arrivée ; toute réserve concernant cet état des lieux devra être présentée dans les 24h à la réception de Carnac resort® Résidence, dans l'heure qui suit l'arrivée en cas de problème de propreté des locaux. L'état des lieux final sera effectué avec nos services lors du départ. Nous demandons au Client de bien vouloir nous faire savoir au moins 48h avant son départ, l'heure souhaitée pour le rendez-vous d'état des lieux final. Le jour du départ du Client, l'appartement devra être rendu propre. Les locataires devront respecter le règlement intérieur de la Résidence. En cas de départ anticipé, les locataires ne pourront réclamer aucun remboursement de loyer ou indemnité.

4/ Une caution de 230 €, demandée à l'arrivée, sera restituée après l'état des lieux final, déduction éventuelle faite du coût de remplacement des objets manquants ou détériorés, des nettoyages et réparations nécessaires à la remise en état des lieux dans les meilleurs délais et au maximum un mois après le départ, en cas de constat nécessitant l'intervention d'une entreprise extérieure. Les séjours offerts et pré-payés ne sont pas remboursables

5/ Le jour du départ, l'appartement devra être rendu propre.

6/ Les locataires devront respecter le règlement intérieur de la Résidence.

7/ En cas de départ anticipé, les locataires ne pourront réclamer aucun remboursement de loyer ou indemnité.

Article VIII – Conditions d'accès et de sécurité

A/ Contre-indications formelles

1/ La pratique de la thalassothérapie est contre indiquée formellement en cas de plaies ouvertes et lésions suintantes, poussées inflammatoires, pathologies infectieuses, épilepsies non contrôlées, états dépressifs sévères, cardiopathies.

2/ En cas de doute de la part du Client sur son état de santé, il est de la responsabilité du Client de prendre conseil auprès d'un médecin.

B/ Femmes enceintes

1/ Pour des raisons de sécurité, les femmes enceintes doivent obligatoirement passer une visite médicale et respecter l'avis du médecin.

2/ Le Client est informé que le sauna et le hammam sont contre indiqués pour les femmes enceintes.

3/ Le client est informé qu'il existe des programmes différents en fonction de l'état d'avancé de la grossesse. Pour connaître ces programmes, le Client est invité à contacter Thalasso de Carnac.

C/ Enfants

1/ Pour des raisons de sécurité, les enfants sont autorisés à bénéficier d'un programme adapté et spécialisé de thalassothérapie à partir de quatorze ans et avec l'accord de leurs représentants légaux. Ils doivent obligatoirement passer une visite médicale et respecter l'avis du médecin.

D/ Droit d'accès

1/ Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes de sécurité édictées par Thalasso de Carnac au présent article.

2/ Thalasso de Carnac se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne ne respectant pas ces consignes de sécurité ou dont l'état physique mettrait en danger sa santé.

Article IX - Bons cadeaux

1/ Thalasso de Carnac propose la vente de bons cadeaux. Ces bons cadeaux consistent en l'envoi par e-mail 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.

2/ Ce bon d'achat pourra ensuite être imprimé par le Client pour être offert et son bénéficiaire pourra alors l'utiliser à la thalasso de Carnac sur l'ensemble des prestations proposées (sur réservation) : à la thalassothérapie, au Spa Beauté, au Spa Marin, à l'hôtel Les Salines. Il pourra également être utilisé pour l'achat de produits cosmétiques.

3/ Les bons cadeaux sont nominatifs. Ils ne sont ni cessibles, ni remboursables. Le bon cadeau ne saurait donner lieu à un aucun avoir. La durée de validité d'un bon cadeau est d'un an à compter de la commande (hors opérations spéciales).

Article X - Cas de force majeure

1/ Dans le cas de force majeure, notamment tout sinistre affectant le site dans son ensemble et quelle que soit son origine (incendie, inondation, interruption de la fourniture d'électricité, acte de puissance publique, hostilités, guerre, fait du Prince, catastrophe naturelle...) qui entraînerait la fermeture totale ou partielle de Carnac Thalasso & spa resort®, un report de séjour dans les mêmes conditions de Prestations sera proposé au Client (date à déterminer d'un commun accord entre les parties). A défaut d'opter pour le report, le séjour sera annulé et les arrhes éventuellement versées seront restituées sans autre dédommagement.

2/ Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

Article XI - Annulation ou modification du fait du Client

1/ S'agissant des prestations de services, en application des dispositions de l'article L. 121-21-8 12° du Code de la Consommation les Prestations proposées sur les sites internet par Thalasso de Carnac ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du Code de la Consommation en matière de vente à distance. Par conséquent, les réservations des Prestations avec paiement sur internet ou par téléphone ne pourront faire l'objet d'aucune annulation et remboursement.

2/ S'agissant de la vente à distance de produits et notamment des produits de la gamme Biocarnac, en application des dispositions de l'article L 121-21 du Code de la Consommation, le droit de rétractation est fixé à 14 jours à compter de la réception du bien par le consommateur.

3/ Conformément à l'article L. 121-21-3 du code de la consommation, le Client dispose ensuite de 14 jours pour rendre les biens après avoir communiqué à Thalasso de Carnac sa décision de se rétracter. Les produits concernés devront être renvoyés dans leur emballage d'origine, les frais restant à la charge du Client. Thalasso de Carnac s'engage à échanger et rembourser les marchandises retournées respectant ces conditions. Les produits endommagés, utilisés ou retournés incomplets ne seront ni repris, ni remboursés.

Article XII – Protection des données personnelles

A/ Exploitation des données personnelles

1/ Pour le traitement et la bonne exécution des commandes, Thalasso de Carnac sera amené à collecter des données personnelles.

2/ Conformément à l'article 32 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client est informé du caractère obligatoire ou facultatif des informations à fournir par la présence d'un astérisque. Les informations qui sont signalées par la présence d'un astérisque ont un caractère obligatoire. Les informations obligatoires permettent le traitement et la bonne exécution des commandes des Prestations. En cas de défaut de réponse, Thalasso de Carnac ne sera pas en mesure de s'assurer du bon traitement et de la bonne exécution des commandes du Client. Les informations qui ne sont pas signalées par la présence d'un astérisque ont un caractère facultatif.

Elles permettent de mieux connaître le Client et de faire bénéficier au Client d'offres et de parrainages.

3/ Thalasso de Carnac utilisera uniquement les données communiquées dans le cadre du traitement mentionné ci-dessus. Aucune utilisation ne sera faite pour un autre traitement sans l'autorisation expresse du Client.

B/ Droit d'opposition, droit d'accès, droit de modification et droit de suppression

1/ Conformément à l'article 38 de loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition. Cela signifie que le Client a la possibilité de s'opposer, pour des motifs légitimes, à figurer dans nos fichiers informatiques.

2/ Conformément aux articles 38 à 40 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose également d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. L'exercice de ces droits permettent de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

3/ Si le Client souhaite exercer ces droits, il peut contacter Thalasso de Carnac à l'adresse mail suivante : contact@thalasso-carnac.com.

C/ Déclarations CNIL

1/ Conformément à l'article 22 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le traitement des données personnelles a fait l'objet de déclarations auprès de la CNIL, sous le numéro 1875423v0 du 16/07/2015 conforme à la NS48 et 1875425v0 du 16/07/2015 conforme à la NS26.

Article XIII – Cookies

1/ Le Client est informé que lors de sa visite sur le site thalasso-carnac.com, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le cookie est une information déposée sur le disque dur par le serveur du site que le Client visite. Les cookies peuvent permettre de signaler toute précédente visite du Client sur le site thalasso-carnac.com afin d'aider Thalasso de Carnac à personnaliser ses services.

2/ Thalasso de Carnac utilise des cookies qui permettent d'enregistrer les informations aux fins de :

- Etablir des statistiques de fréquentation (nombre de visites, de pages vues, d'abandon dans le processus de commande, etc.).
- Adapter la présentation du site thalasso-carnac.com aux préférences d'affichage des terminaux,
- Mémoriser des informations saisies dans des formulaires, gérer et sécuriser l'accès à des espaces réservés et personnels tels que le compte du Client et à gérer le panier de commande.

3/ Le Client a la possibilité de configurer son logiciel de navigation de manière à ce qu'aucun cookie ne soit enregistré sur son terminal. La procédure est décrite dans le menu d'aide du navigateur ou selon le navigateur à l'adresse suivante :

- Pour Internet Explorer™ : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>
- Pour Safari™ : <http://support.apple.com/kb/PH5042>

- Pour Chrome :
<http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>
- Pour Firefox™ :
<http://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20cookies>
- Pour Opera™ : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

Article XIV – Droit applicable

1/ Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Article XV – Règlement des litiges

1/ En cas de différend entre le Client et Thalasso de Carnac découlant des présentes conditions générales de vente, le Client est informé qu'il a la possibilité de recourir à un médiateur (M.Denetre joignable au 02 97 52 51 56) qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation.

2/ Conformément à l'article R. 152-1 du code de la consommation, la procédure est gratuite pour le Client. Les parties ont la possibilité de se faire représenter. Les parties peuvent également solliciter l'avis d'un expert. Les frais de représentation et/ou d'expert sont à la charge de la partie qui en fait la demande.

3/ A l'issue de la médiation, le médiateur proposera une solution. Les parties ont la possibilité d'accepter ou de refuser la solution.

4/ En cas d'échec de la procédure de médiation ou du refus par les parties de recourir à la procédure de médiation, tout litige découlant des présentes conditions générales de vente relèvera de la compétence des juridictions françaises.