

# Conditions Générales de Vente des Etablissements thermaux de la SELO

## PREAMBULE

Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients des établissements thermaux de la Société SELO (établissement thermal de la Chaldette de Bagnols Les Bains Aqua Calida) et prévalent sur tout autre document (et notamment sur les catalogues, prospectus, publicité, notices qui n'ont qu'une valeur informative et indicative). L'achat d'une prestation implique de la part de l'acheteur l'acceptation de l'ensemble des dispositions des conditions générales de vente ci-dessous énumérées. La SELO se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par la SELO. Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

## DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement, le contrat que vous concluez avec la SELO sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

### SELO LOZERE

14 boulevard Henri Bourillon

48000, MENDE

Société Anonyme au capital de 761 000 €

N° SIRET : 314 139 635 00069

RCS : 314 139 635 RCS Mende

TVA Intracommunautaire : FR 91314139635

Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par la SELO et ce sans préavis. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne par la SELO. Dès sa mise en ligne, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera à tous les clients, et se substituera alors à la version figurant sur les brochures SELO. Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux prestations vendues à partir du 31/05/2024.

## Définitions

Les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous lorsqu'ils sont employés dans les présentes conditions générales de vente :

- **Client** : Toute personne physique ou morale passant une commande de prestation.
- **Bon Cadeau** : Carte cadeau achetée pour bénéficier de prestations définies des établissements thermaux de la Société SELO (Station thermale de la Chaldette et Station thermale de Bagnols Les Bains Aqua Calida).
- **Prestations** : Ensemble des services proposés par les établissements thermaux, y compris mais non limité à des soins, accès aux infrastructures, etc.

## ARTICLE 1. TARIFS

Les prix des prestations sont indiqués et payables en euros. Ils s'entendent TVA comprise, pour les dates et types de prestations choisies. Les tarifs et réductions contenus dans la brochure SELO ou sur le site internet réservant une prestation SELO directement auprès du standard téléphonique ou via le site internet des établissements thermaux, publiés sous réserve d'erreur ou d'omission. Les prix indiqués et les dates choisies vous seront confirmés lors de votre réservation. Les tarifs sont forfaitaires, nul ne peut donc se prévaloir de ne pas utiliser les prestations incluses pour déroger au tarif demandé. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation. L'âge du participant est considéré au 1<sup>er</sup> jour de la prestation. Tous tarifs et promotions sont soumis à la disponibilité des stocks alloués à chaque dispositif sur l'établissement thermal choisi aux dates concernées. Les stocks et les niveaux de remise sont modifiables à tout moment sans préavis. Les modifications de prix et le cas échéant, la date à partir de laquelle les modifications entrent en vigueur seront signalées au client avant toute commande. 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 la documentation ou le mail de confirmation. Le temps des soins à l'unité ou des forfaits ne tient pas compte du temps d'installation et de désinstallation. La vente ne peut être considérée comme parfaite sans que le client ait préalablement et valablement acquitté l'intégralité du prix et que l'établissement ait confirmé la disponibilité de la prestation. Aucune prestation ne peut être délivrée tant que la vente n'est pas parfaite.

## ARTICLE 2. REMISES

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, d'une réduction parrainage ou d'un accord tarifaire partenarial, vous devez vous en prévaloir dès la réservation du séjour. Les remises de tout type ne sont en aucun cas rétroactives : une fois la confirmation ou la facture émise, le client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction. Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné. La SELO se réserve le droit de contrôler et d'abroger si nécessaire, à posteriori la bonne utilisation d'un code parrainage, code avantage, partenaire ou promotionnel. Le client doit adresser à la SELO tout justificatif nécessaire à l'obtention d'une réduction sur le montant de sa prestation, avant le règlement des arrhes. Tout justificatif adressé à la SELO au-delà de ce délai ne sera pas pris en compte et n'ouvrira droit à aucun remboursement de la part de la SELO.

## ARTICLE 3. MODES DE RÈGLEMENT

Pour toute prestation SELO, les modes de règlements acceptés sont : carte bancaire, chèque postal ou bancaire, virement, espèces, chèques vacances, fédébons. Pour les règlements envoyés par courrier, nous vous conseillons de faire un envoi en recommandé avec accusé de réception. Tout règlement partiel ou total vaut acceptation de nos conditions générales de vente.

#### ARTICLE 4. RÉSERVATIONS

Pour garantir l'effectivité d'une réservation, un client doit passer une commande par téléphone, par mail ou sur internet puis s'acquitter du prix de la prestation dans son intégralité. La réservation n'est garantie qu'après confirmation de la disponibilité de la prestation par l'établissement.

Pour toutes les prestations, les arrhes s'élèvent à :

- 100 % du montant total des prestations acquises pour l'établissement thermal de La Chaldette
- 50 % du prix sera demandé à la réservation et 100 % du prix pendant les vacances scolaires et les jours fériés pour l'établissement thermal de Bagnols-les-Bains

Les ventes à distance ou en ligne sont soumises à des conditions particulières. En vertu de l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose d'aucun délai de rétractation concernant toute prestation faisant l'objet d'une réservation (hors abonnement).

#### ARTICLE 5. MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE RÉSERVATION CONFIRMÉE

##### A. Modification

Les prix et remises appliquées à la prestation ajoutée ou modifiée seront ceux en cours au jour de la création du dossier initial. Les offres en cours au moment de la demande de modification ne pourront en aucun cas être appliquées. Aucune rétroactivité ne pourra par ailleurs s'appliquer sur les prestations déjà réservées dans le cadre de la réservation initiale. Dès lors que la demande de modification entraîne l'annulation de la réservation initiale et fait l'objet de l'enregistrement d'une nouvelle réservation, les frais de dossier s'appliquent à nouveau à la nouvelle réservation (par exemple, en cas de changement de destination spa ou de dates de prestation). Toute demande de modification doit faire l'objet d'une demande écrite :

- pour l'établissement thermal de la Chaldette : par mail à [chaldette@france48.com](mailto:chaldette@france48.com) ou par courrier avec accusé de réception à ETABLISSEMENT THERMAL LA CHALDETTE, 48310 Brion
- pour l'établissement thermal de Bagnols les Bains : par mail à [bagnols@france48.com](mailto:bagnols@france48.com) ou ETABLISSEMENT THERMAL AQUA CALIDA, 48190 Bagnols-les-Bains.

La date de modification retenue sera celle figurant sur la demande (date d'envoi de l'e-mail ou cachet de la poste faisant foi en cas de courrier).

##### B. Annulation

Toute annulation doit obligatoirement faire l'objet d'une demande écrite aux établissements thermaux aux mêmes adresses.

En fonction de la date d'annulation, les montants retenus, à titre d'indemnité, sont les suivants :

##### Etablissement thermal de la Chaldette

Date d'annulation	Montant retenu sur le total du versement
Moins de 24h avant la date prévue de la prestation	100%
Entre 15 et 1 jours avant la date de la prestation	50%
Au moins 15 jours avant la date de la prestation	0%

##### Etablissement thermal de Bagnols Les Bains

Date d'annulation	Montant retenu sur le total du versement
Moins de 24 heures avant la date prévue de	

##### Etablissement thermal de Bagnols Les Bains

Date d'annulation	Montant retenu sur le total du versement
Moins de 24 heures avant la date prévue de la prestation	100%
Entre 6 et 1 jours avant la date de la prestation	50%
7 jours et plus avant la réservation	0%

Les frais de dossier et de modification ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. Les frais de dossier restent acquis à la SELO. Aucun délai n'est applicable en cas d'annulation si un certificat de décès (lien de parenté obligatoire) ou un certificat médical justifiant de l'impossibilité de bénéficier de la prestation est fourni.

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

#### **ARTICLE 6. ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE PRESTATION DU FAIT DU VENDEUR**

Lorsque, avant le début de la prestation, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à la SELO, la SELO s'engage à en informer, au plus vite et par écrit (courrier ou e-mail) l'acheteur, en lui précisant qu'il dispose de la faculté, soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée. Lorsqu'une prestation n'a pas pu être effectuée du fait de l'établissement, l'établissement s'efforcera de fournir une prestation de remplacement de valeur équivalente. Si le client refuse la prestation de remplacement, il sera émis à son profit un avoir valable un 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. L'acheteur doit alors faire connaître son choix dans les meilleurs délais. En cas de résiliation, la SELO remboursera la totalité des sommes qu'elle aura d'ores et déjà perçues. En cas d'impossibilité de proposition alternative, le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes déjà versées sera effectué. Toute annulation de prestation à l'initiative du vendeur due à un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucun remboursement supérieur au versement effectué par le client. Un abonnement ou un forfait ne peut être suspendu.

#### **ARTICLE 7. VALIDITÉ D'UN ABBONNEMENT OU D'UN FORFAIT**

Les dates de validité des prestations vendues à l'unité, par lot ou abonnement ne peuvent être prorogées. Les jours et horaires des prestations sont fixés d'un commun accord, en fonction des disponibilités de l'établissement qui s'efforce de satisfaire au mieux les demandes des clients. Ces jours et horaires sont impératifs. Les modifications de jours et d'horaires ne sont possibles qu'après accord exprès de l'établissement et pour raisons médicales. Les prestations sont vendues personnellement. Les prestations ne sont pas 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 de remise en forme 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.

#### **ARTICLE 8. ANNULATION ET RÉSILIATION D'UN ABBONNEMENT**

En application du droit en vigueur, lorsque le Client souhaite annuler un abonnement auquel il a souscrit par internet, il peut se rétracter dans le délai légal de 14 jours à compter de sa commande, sous réserve de ne pas avoir commencé à recevoir une prestation prévue dans l'abonnement. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats d'abonnement de fourniture de services exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

#### **ARTICLE 9. BON CADEAU**

Le bon cadeau désigne une carte permettant au bénéficiaire d'acheter des services dans les établissements thermaux de la Chaldette et de Bagnols Les Bains Aqua Calida. Les bons cadeaux achetés aux établissements thermaux ou sur le site <https://thermeschaldette.e-nympheacollexion.com/> et <https://thermesbagnols.e-nympheacollexion.com/gift.html> ont une durée de validité définie par les établissements thermaux LA CHALDETTE et AQUA CALIDA de 12 mois. Toutefois, les établissements thermaux sont ouverts une partie de l'année. Les bons cadeaux seront donc consommés durant cette période quel que soit leur date de fin. Les bons cadeaux désignant des prestations spécifiques à l'achat sont, quoi qu'il en soit, des bons de valeur. Si les prestations offertes ne conviennent pas ou ne sont plus proposées par les établissements, la valeur initiale du bon cadeau pourra être utilisée intégralement pour des prestations au choix du client parmi celles disponibles sur les cartes de soins.

##### **Validité du Bon Cadeau**

Le bon cadeau a une durée de validité de 12 (douze) mois à compter de sa date d'émission. Cette durée est non extensible et non renouvelable. À l'issue de la période de validité, le bon cadeau ne pourra plus être utilisé et la valeur du bon cadeau sera alors perdue. Toute prestation réservée avec un bon cadeau doit également être consommée avant la date d'expiration du bon.

##### **Remboursement du Bon Cadeau**

Sous réserve de l'exercice du droit de rétractation de 14 jours pour les bons cadeaux achetés à distance, les bons cadeaux ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni cessibles, ni revendables. Ils ne peuvent donner lieu à aucune contrepartie monétaire. En cas de remboursement partiel ou total de prestations payées, en tout ou partie, avec un bon cadeau, le client recevra un avoir électronique non remboursable, à hauteur de la somme initialement réglée par ce moyen de paiement. L'avoir électronique aura la même durée de validité que le bon cadeau initial. Si une prestation réservée avec un bon cadeau est annulée par le client, les montants des bons cadeaux utilisés ne peuvent être remboursés ou réutilisés après la date d'expiration du bon.

##### **Perte du Bon Cadeau**

Le client est responsable du bon cadeau. En cas de perte du courriel de confirmation d'achat du bon cadeau, le client pourra contacter l'accueil des stations thermales afin de recevoir un duplicata gratuitement. La SELO ne sera pas responsable de l'utilisation frauduleuse des bons cadeaux perdus ou volés. Le client ne pourra bénéficier d'un nouveau bon cadeau en compensation.

##### **Conditions d'Utilisation**

Le bon cadeau ne peut être utilisé qu'en une seule fois, sauf indication contraire. Les bons cadeaux ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles ou réductions, sauf indication contraire explicite.

#### **ARTICLE 10. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS**

La SELO se réserve le droit d'apporter des modifications à ses publications ou descriptifs sur internet et s'efforcera de communiquer toute rectification ou erratum oralement lors de la réservation téléphonique et/ou par écrit sur la confirmation de commande. Toute demande particulière hors conditions de ventes devra être précisée lors de la réservation. Si cette demande ne fait pas l'objet d'un supplément, elle ne pourra être considérée comme un engagement de la part de la SELO. Nous ferons donc le maximum pour la satisfaire mais ne pouvons garantir sa satisfaction. Elle sera considérée sous réserve de la faisabilité et de l'organisation des locaux et sujette au planning des établissements thermaux. La non-satisfaction de ces demandes ne saurait en aucun cas être un motif d'annulation ou prétexte à une quelconque demande de remboursement ou dédommagement ni de réclamation auprès de nos services.

#### **ARTICLE 11. ANIMAUX**

Les animaux domestiques ne peuvent être admis. Le règlement intérieur spécifique à chaque établissement sera mis à votre disposition ; tout non-respect de ce règlement intérieur pourra donner lieu à une mise en demeure préalable à exclusion de l'établissement.

## **ARTICLE 12. RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET GESTION DES CONTENTIEUX**

Un règlement intérieur est affiché à l'accueil des établissements thermaux. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. L'accès aux établissements thermaux est interdit aux personnes de moins de 16 ans révolus accompagnées et sous la responsabilité d'une personne majeure. Il est interdit de fumer dans les locaux. Les horaires d'accès aux différentes infrastructures sont précisés sur place. Le silence doit être respecté. Chacun doit avoir un comportement respectueux des autres clients et du personnel. En cas d'infraction grave ou répétée au règlement intérieur et après mise en demeure par la SELO de s'y conformer, la SELO pourra résilier le contrat et refuser toute réservation future. Le respect du règlement intérieur de l'établissement, 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. La SELO se réserve le droit d'inscrire les personnes dont le comportement contrevient au bon fonctionnement des établissements présentés dans sa brochure SELO sur une liste de clients ayant interdiction d'accès sur ces établissements pour une durée de 2 ans. Les modalités de gestion de cette liste sont disponibles sur simple demande par courrier à SELO, 14 bd Henri BOURILLON, 48000 MENDE.

## **ARTICLE 13. RÉCLAMATIONS**

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite au responsable sur le lieu de la prestation afin qu'une solution puisse être recherchée au plus tôt. Les réclamations qu'il est impossible de traiter sur place ou qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante, doivent être adressées par courrier recommandé avec accusé de réception après la fin du séjour avec la mention de votre numéro de dossier à : SELO, 14 bd Henri BOURILLON, 48000 MENDE. Nous attirons votre attention sur le fait que le signalement rapide d'une réclamation permettra un traitement efficace de celle-ci. Pour tout litige relevant du seul Code de la consommation, à l'exclusion des litiges portant sur un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme – 113 route de Moliets – 40140 AZUR. Tout demandeur à une action en justice à l'encontre des établissements devra justifier, avant de saisir la juridiction, d'une tentative amiable de médiation. Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

## **ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

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. Le client prend en compte qu'il n'y a pas de visite médicale préalable à l'accès à la remise en forme, aussi le client doit s'assurer qu'il est en bon état de santé avant de souscrire à cette prestation. Il est important de noter que la chaleur élevée de l'eau et de l'air, ainsi que l'ambiance et les sols humides pouvant être glissants, nécessitent un équilibre parfait et une condition physique adéquate pour éviter tout risque d'accident. Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance vos objets de valeurs, bijoux, espèces ou objets personnels. Le cas échéant, nous ne saurions être tenus pour responsable de leur vol ou détérioration tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements SELO, y compris les parkings. Nous vous rappelons qu'il est déconseillé d'apporter des objets de valeur, des bijoux ou de grosses sommes d'argent sur les lieux de prestation. En souscrivant une prestation pour un enfant mineur de plus de 16 ans, les parents, ou les personnes exerçant l'autorité parentale, s'engagent à faire jouer leur police d'assurance « responsabilité civile » pour tout fait ou dommage causé par le mineur pendant le déroulement de sa prestation, dégageant de fait formellement la responsabilité de la SELO. La SELO a souscrit un contrat d'assurance Responsabilité Civile et professionnelle.

## **ARTICLE 15. ACCÈS INTERNET**

Au sein de nos établissements SELO, l'accès internet ne peut être garanti et ne peut donc pas faire l'objet de réclamations. La connexion Internet, en accès libre comme payant, est réservée à une utilisation personnelle, non commerciale et de façon raisonnable, dans le respect de la législation en vigueur et de la propriété intellectuelle et artistique. Le client est responsable de la bonne utilisation du service et s'engage à garantir la SELO contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, notamment sur le réseau Internet. L'accès au service est réservé aux personnes physiques majeures, à jour de leurs obligations financières vis-à-vis de la SELO, et disposant d'un équipement avec connexion Wifi. La SELO décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'équipement de l'utilisateur ou d'incompatibilité de celui-ci avec le service d'accès Internet. L'accès Internet proposé ne doit en aucune manière être utilisé à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété littéraire artistique et industrielle. Le fait de télécharger illégalement est un délit pénal.

## **ARTICLE 16. HYGIÈNE ET SÉCURITÉ**

L'accès aux prestations peut être assujéti aux diverses contraintes et restrictions d'hygiène et/ou de sécurité. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant d'effectuer toute réservation. Ces contraintes/restrictions sont détaillées aux liens suivants : [www.chaldette.com](http://www.chaldette.com), [www.bagnols-les-bains.com](http://www.bagnols-les-bains.com).

## **ARTICLE 17. RESPONSABILITÉ DE LA SELO**

La SELO apporte un soin particulier au respect des engagements contractuels pris à l'égard de ses clients lors de toute réservation d'une prestation SELO quelle qu'elle soit. S'agissant des prestations, la SELO ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat qui serait imputable à l'utilisateur, à un cas de force majeure ou encore au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. S'agissant de toutes les prestations, la SELO ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le client. La responsabilité de la SELO ne peut s'étendre aux problèmes de santé que le client pourrait connaître durant les prestations en raison de la fragilité de sa situation ou de réactions de son corps aux températures ou aux caractéristiques de l'eau thermale employée. Les informations et visuels contenus dans les brochures et documentations communiquées par SELO LOZERE pour le compte de ses filiales n'ont pas de valeur contractuelle et sont indicatifs. Ils sont modifiables sans préavis. L'établissement peut ne pas confirmer une réservation ou accepter une commande, pour une date donnée, en fonction du niveau de fréquentation constaté. Le Client est informé de cette indisponibilité temporaire au moment de sa demande de réservation ou de commande et se voit éventuellement proposer une date de remplacement. L'établissement ne peut pas recevoir en dépôt les bijoux, les espèces, les montres, les moyens de paiement et plus généralement tous les effets personnels d'une certaine valeur. L'établissement ne peut pas être tenu responsable d'un quelconque vol, perte, ou détérioration d'un objet pouvant éventuellement se produire dans l'enceinte de l'établissement. Le client et/ou son représentant légal certifie avoir reçu l'information sur les règles relatives aux biens et objets personnels, en particulier sur les principes gouvernant l'irresponsabilité de l'établissement, en cas de vol, de perte ou de détérioration de ses biens. 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.

## **ARTICLE 18. TRANSPORTS**

Les transports d'acheminement vers et depuis le lieu de la prestation ne sont pas inclus dans la prestation. La SELO ne saurait donc être tenu pour responsable des modifications d'horaires, retards, mouvements de grève des transporteurs, etc., qui empêcheraient le client de profiter de tout ou partie de sa prestation.

## ARTICLE 19. DONNÉES PERSONNELLES

Les établissements de la SELO LOZERE sont amenés 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 internet. Les données suivantes sont collectées : civilité, nom, prénom, adresse, email, numéro de téléphone. 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). La SELO, en tant que responsable de traitement, traite les données personnelles des réservataires conformément au règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite loi "Informatique et Libertés"). Les informations demandées au réservataire à l'étape de la réservation ou de la création d'un compte (les « Données ») sont nécessaires à la SELO pour enregistrer, traiter, confirmer la réservation, gérer et suivre la relation commerciale avec le réservataire en exécution du présent contrat. La SELO pourra également traiter certaines Données sur le fondement de son intérêt légitime, notamment afin d'améliorer, optimiser et personnaliser ses services et supports de communication. Sauf objection du réservataire et suite à la validation de la réservation, la SELO peut utiliser l'adresse électronique du réservataire pour lui adresser sa « newsletter » (lettre d'information), ses offres promotionnelles, une invitation à compléter un questionnaire de satisfaction en ligne suite à son séjour. Le réservataire peut se désabonner de ces communications à tout moment en cliquant sur le lien en bas des communications. Conformément à la Règlementation Données Personnelles, le réservataire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition, en cas de motif légitime, au traitement des données qui le concernent ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données en cas de décès. Pour exercer ces droits, le réservataire doit s'adresser à :

- Adresse e-mail : [webmaster@selo-lozere.fr](mailto:webmaster@selo-lozere.fr)
- Adresse postale : SELO Lozère, Webmaster, 14 bd Henri Bourillon, 48000 MENDE
- Tél : 04.66.65.74.10

en joignant une copie d'un justificatif d'identité à sa demande écrite. Pour des raisons de sécurité, des systèmes de vidéosurveillance peuvent être installés dans les spas dans le respect de la législation applicable. Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, le client réservataire peut s'inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

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

Les données pourront être conservées pendant la relation commerciale, puis pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les clients peuvent adresser une réclamation auprès de la CNIL aux coordonnées suivantes :

- Site internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Adresse postale : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

## ARTICLE 20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les textes, images et sons reproduits dans les catalogues et les publications des établissements de la SELO sont réservés au titre de la propriété intellectuelle pour le monde entier. Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à la SELO ou aux ayants droit tels que les photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, marques, chartes graphiques, logos au bénéfice du Client. Seule une utilisation conforme à la destination des mini-sites web de la SELO est autorisée. 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 nos sites web doit obtenir l'autorisation expresse de la SELO pour établir ce lien. En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant aux sites web de la SELO devront être retirés à première demande de celle-ci.

SELO, Société SELO LOZERE, 14 boulevard Henri Bourillon, 48000 MENDE

Société Anonyme au capital de 761 000 €

N° SIRET : 314 139 635 00069

RCS : 314 139 635 RCS Mende

TVA Intracommunautaire : FR 91314139635

## ARTICLE 21. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par la SELO. Les nouvelles conditions générales seront applicables dès leur publication sur le site internet des stations thermales et remplaceront les versions antérieures. Les conditions générales en vigueur au moment de la réservation sont celles qui s'appliquent au contrat du client, sauf si un changement des conditions générales est exigé par la loi ou par une autorité gouvernementale.