

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'ACCES AUX SERVICES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre la Régie Municipale des Grands Bains du Monétier au numéro SIRET 210 500 799 00155, ci-après dénommée « l'Etablissement », et toute personne physique accédant à l'un des services de l'établissement, ci-après dénommée « l'Acheteur », que l'achat ait été effectué sur place ou à distance.

OBJET

Les présentes conditions visent à définir les modalités de vente sur place et à distance entre l'Etablissement et l'Acheteur, de l'achat, au paiement et à la consommation du service. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à l'achat sur place, à la passation de la commande web et assurent le suivi entre les parties contractantes pour l'ensemble des prestations de l'espace Grands Bains, du Spa La Rotonde, de l'espace Soins & Massages et de la Boutique (cf. liste exhaustive des prestations et tarifs disponible à l'accueil des Grands Bains du Monétier).

L'achat sur place ou à distance, puis l'accès à l'établissement impliquent la connaissance et l'acceptation par l'Acheteur, de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles.

L'Acheteur déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le site ou un achat sur place.

Aucune disposition contraire aux conditions particulières de vente ne saurait être opposée à la Régie Municipale des Grands Bains du Monétier si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par cette dernière.

ARTICLE 1 : CONFORMITÉ ET DISPONIBILITÉ DES BIENS ET SERVICES

Les biens et services proposés à la vente par Les Grands Bains du Monétier sont ceux disponibles au jour de la commande ou de la venue de l'Acheteur, tels que présentés sur les supports d'information officiels de l'Etablissement (site internet, brochures, affichage sur place, billetterie en ligne, renseignements fournis par le personnel d'accueil).

Ces biens et services comprennent notamment :

- **des accès aux espaces thermoludiques**
- **des soins de bien-être et de balnéothérapie**
- **des prestations au sein du Spa La Rotonde**
- **des produits de la boutique**
- **des services d'événementiel et de privatisation**

Les prestations sont proposées à la vente dans la limite des capacités d'accueil, des créneaux horaires disponibles et des stocks pour les biens matériels. Les Grands Bains du Monétier s'efforcent de décrire et présenter leurs offres avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, les visuels, photographies,

illustrations et descriptifs n'ont qu'une valeur indicative et ne sauraient engager contractuellement l'Établissement.

L'Établissement se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de modifier tout ou partie de son offre (nature des prestations, horaires, tarifs, conditions d'accès) ou de suspendre temporairement un service pour des raisons d'entretien, de sécurité, de conditions climatiques, de saturation, de force majeure ou de toute autre nécessité opérationnelle. Dans la mesure du possible, une solution de remplacement ou un report pourra être proposé à l'Acheteur, sans qu'une telle modification n'ouvre automatiquement droit à indemnisation.

Il appartient à l'Acheteur de vérifier, avant tout achat ou réservation, que les prestations correspondent à ses attentes, à ses disponibilités et à sa situation personnelle, notamment en cas de contre-indications médicales ou de restrictions d'accès (âge minimum, conditions de santé, accompagnement obligatoire, etc.).

ARTICLE 2 : PRIX

Les prix des biens et services proposés à la vente par Les Grands Bains du Monétier sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), incluant la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande. Ils s'entendent hors éventuels frais annexes (ex. : frais de port ou de traitement lors de ventes en ligne).

Les prix en vigueur sont ceux affichés sur le site internet officiel ou sur place, au moment de la prise de commande ou de l'achat par l'Acheteur. **L'Établissement se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment**, mais s'engage à appliquer le prix en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. En cas de modification du taux légal de TVA, **les nouveaux taux seront automatiquement répercutés sur les prix**, sans obligation d'information préalable de l'Acheteur.

Il appartient à l'Acheteur de prendre connaissance des tarifs en vigueur, de comparer les offres disponibles et de sélectionner celles qui lui paraissent les plus adaptées. Le personnel de l'Établissement ne saurait être tenu responsable du choix opéré par l'Acheteur.

ENTREES AUX GRANDS BAINS

L'entrée aux Grands Bains donne lieu à la délivrance d'un billet QR Code lors de la réservation sur lequel est enregistré **un droit d'accès à durée déterminée**. Ce droit permet l'accès, durant sa période de validité et selon les conditions fixées par l'Établissement, aux infrastructures en service correspondant **à la catégorie de billet ou de personne sélectionnée** (durée, période de la journée, type de public).

Une tarification particulière peut s'appliquer lors d'événements spéciaux ou en cas d'accès à des zones ou prestations spécifiques.

Les réductions ou gratuités ne sont accordées que sur présentation immédiate, au moment de l'achat, de pièces justificatives valides (ex. : carte d'identité, livret de famille, justificatif de domicile, etc.). En l'absence de justificatif, aucun tarif préférentiel ne pourra être appliqué et **aucune réclamation ni remboursement ne sera accepté a posteriori**.

TARIFICATION POUR LES TITULAIRES DE LA CARTE CMI

Pour les titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) :

- **Une remise de 20 %** est appliquée sur le tarif public de l'entrée aux Grands Bains.
- Si la mention « besoin d'un accompagnant » figure sur la carte, **une remise de 50 %** est accordée à l'accompagnant, à condition que celui-ci achète le même type d'entrée que le porteur de la carte CMI.

Ces réductions sont strictement réservées aux points de vente physiques de l'Établissement.

TARIF GROUPE

Le tarif groupe s'applique à partir de 15 personnes payantes minimum, uniquement sur réservation anticipée, et selon les conditions détaillées dans l'article relatif aux réservations.

PERTE, VOL OU DETERIORATION DU SUPPORT D'ACCES

- En cas de perte, destruction ou vol d'un support (bracelet avec jeton) pour les entrées au Spa La Rotonde, un **frais de remplacement de 2,00 € sera facturé à l'Acheteur.**
- Pour **les supports portant un abonnement** ou forfait longue durée, un nouveau support pourra être émis pour la durée restante, après vérifications d'usage, moyennant un **frais de dossier de 5,00 €.**

Les supports retrouvés sont à restituer à l'accueil. Tous les titres remplacés seront automatiquement désactivés aux bornes d'accès.

ARTICLE 3 : ACHAT ET PAIEMENT

Les produits et services commandés demeurent la propriété exclusive de l'Établissement Les Grands Bains du Monétier jusqu'au paiement intégral de leur prix par l'Acheteur.

3.1. COMMANDE ET PAIEMENT EN LIGNE

Le site internet www.lesgrandsbainsdumonetier.fr propose à la vente une sélection non exhaustive de biens et services de l'Établissement. L'achat en ligne s'effectue exclusivement via ce site.

Pour passer commande, l'Acheteur commence par sélectionner les prestations souhaitées et les ajouter à son panier. Il pourra ensuite vérifier le contenu de son panier et le montant total avant tout paiement, et corriger d'éventuelles erreurs, conformément à l'article 1127-2 du Code civil. Lorsqu'il souhaite procéder au paiement, l'Acheteur sera invité à se connecter à son compte personnel ou à en créer un. Il devra alors fournir les informations demandées, à savoir son nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone et mot de passe, afin de confirmer définitivement sa commande.

MODALITES DE PAIEMENT EN LIGNE :

Le règlement s'effectue soit par carte bancaire, soit à l'aide d'un bon cadeau valide, au moment de la commande, pour la totalité du montant dû.

Les cartes acceptées sont les suivantes :

- Cartes portant le logo « CB »
- Cartes VISA, EUROCARD, MASTERCARD acceptées en France
- Cartes émises dans le cadre de réseaux internationaux reconnus par le GIE Cartes Bancaires.

Lorsque le paiement est effectué par carte bancaire, la validation de la commande par saisie des coordonnées de carte bancaire (numéro, date d'expiration, cryptogramme) vaut mandat de paiement irrévocable pour le montant de la commande.

Lorsque le paiement est effectué au moyen d'un bon cadeau, l'Acheteur doit saisir le code unique associé à ce bon au moment du paiement. Si le montant du bon cadeau est inférieur au total de la commande, le solde devra être réglé par carte bancaire. Si le montant du bon cadeau est supérieur au montant de la commande, la différence restera créditée sur le bon cadeau et pourra être utilisée ultérieurement par l'Acheteur, sauf disposition contraire spécifiée sur le bon cadeau.

Le site utilise une solution de paiement sécurisé via la plateforme VADS avec protocole 3D Secure. Les données de paiement ne sont jamais accessibles par l'Établissement et sont directement traitées par le prestataire de paiement.

Toute commande validée en ligne vaut acceptation expresse et irrévocable par l'Acheteur :

- des prix et descriptions des prestations
- des présentes conditions générales de vente.

Après la réservation, aucun courriel de confirmation n'est envoyé. L'Acheteur peut retrouver ses billets directement dans son compte en ligne, où il pourra les consulter, les éditer ou les télécharger sur son

smartphone. Les billets commandés sont obligatoires pour accéder à l'Établissement et doivent être présentés aux portiques à l'entrée.

3.2. PAIEMENT SUR PLACE

Le règlement des achats réalisés directement à l'accueil de l'Établissement peut s'effectuer par :

- Carte bancaire (paiement sans contact possible ; toutes cartes acceptées sauf American Express),
- Espèces (dans la limite des plafonds légaux),
- Chèques-Vacances ANCV (la monnaie n'est pas rendue).

3.3. COMMANDE ET PAIEMENT À DISTANCE PAR TÉLÉPHONE

L'Acheteur peut passer commande par téléphone uniquement pour la réservation de soins, en contactant le 04 92 40 00 00. Ce canal permet de régler l'intégralité de la prestation au moyen d'un paiement à distance sécurisé.

Pour toute question relative à une commande en cours, l'Acheteur peut contacter le service client via la rubrique « Contact » du site internet.

ARTICLE 4 : MODIFICATION, ANNULATION, REMBOURSEMENT

4.1. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat à distance pour annuler sa commande.

Toutefois, en vertu de l'article L221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne s'applique pas à notre activité pour :

- la réservation d'entrées aux Bains,
- la réservation de soins,
- ou toute autre prestation datée ou devant être exécutée à une période déterminée.

Le droit de rétractation s'applique uniquement aux bons cadeaux, ceux-ci n'étant pas datés et pouvant être utilisés ultérieurement dans la limite de leur durée de validité.

4.2. ENTRÉES AUX GRANDS BAINS & SPA LA ROTONDE

Les entrées aux Grands Bains et au Spa La Rotonde sont remboursables jusqu'au jour J, avant 10h (heure d'ouverture de l'établissement), sur demande adressée à l'adresse suivante :

experienceclient.grandsbains@monetier.com.

À titre exceptionnel, un remboursement après le délai du jour J à 10h pourra être accordé si l'Acheteur transmet un **justificatif valable** à l'adresse experienceclient.grandsbains@monetier.com.

Aucun remboursement ne sera accordé :

- en cas d'entrée utilisée, même partiellement, quelle qu'en soit la cause (maladie, accident, convenance personnelle)
- en cas d'arrivée tardive ou de départ anticipé
- si l'entrée est annulée à l'accueil pour non-conformité de la tenue de bain

4.3. ESPACE SOINS & MASSAGES ET PRESTATIONS PACKAGÉES

Toute prestation réservée (soin, massage, activité, formule ou forfait) peut être annulée **jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue** sans frais, sur demande adressée à l'adresse suivante : spalarotonde@monetier.com

En cas d'annulation effectuée **moins de 48 heures avant la prestation**, l'établissement se réserve le droit de facturer **l'intégralité du montant de la prestation**.

En cas de retard, la durée du soin pourra être **raccourcie**, sans réduction de prix.

Tout rendez-vous non honoré (sans annulation préalable) sera facturé.

Aucune déduction ne sera accordée pour un soin non consommé dans le cadre d'un **forfait ou d'un pack**.

Aucun changement ni remboursement ne sera accepté si l'annulation est fondée sur le **genre du praticien**. L'Acheteur est invité à consulter l'**article 8** des présentes conditions pour plus de précisions.

4.4. REMBOURSEMENT

En cas d'exercice conforme du droit de rétractation ou de demande acceptée de remboursement, l'Établissement s'engage à **rembourser l'intégralité des sommes versées** dans un **délaï de 30 jours** à compter de la validation de la demande. Le remboursement est effectué **par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande**, sauf accord exprès de l'Acheteur.

4.5. MODALITÉS D'EXERCICE

Toute demande de modification, d'annulation ou de remboursement doit être transmise par l'Acheteur :

- **par e-mail** à experienceclient.grandsbains@monetier.com pour toute demande relative aux Grands Bains, ou à spalarotonde@monetier.com pour toute demande concernant le Spa La Rotonde et l'espace Soins & Massages.
- **ou par courrier recommandé avec accusé de réception** à l'adresse postale suivante :
Régie des Grands Bains du Monétier
Route des Bains
05220 Le Monétier-les-Bains

La demande doit être **claire et dénuée d'ambiguïté**, mentionner explicitement la volonté de se rétracter ou d'annuler, et comporter **tous les éléments nécessaires au traitement** : nom, prénom, adresse e-mail utilisée pour la commande, date d'achat, justificatif de paiement.

ARTICLE 5 : CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX BONS CADEAUX

UTILISATION DU BON CADEAU

Le bon cadeau peut être utilisé pour :

- des entrées à l'espace Grands Bains ou Spa La Rotonde,
- des soins à l'espace Soins & Massages,
- des achats en Boutique.

Le bon cadeau possède une **valeur monétaire** et peut être utilisé sur place ou en ligne pour la prestation de votre choix. Lors du règlement, il suffit de saisir ou présenter le numéro du bon : son montant sera automatiquement déduit du total.

- Si le prix de la prestation dépasse la valeur du bon, le complément pourra être réglé par tout moyen de paiement accepté par l'Établissement.
- Si la prestation est d'un montant inférieur, le solde restant demeurera disponible sur le bon pour une utilisation ultérieure.

Nous vous remercions d'anticiper votre réservation afin de garantir l'utilisation de votre bon cadeau. **La non-disponibilité d'un créneau ne constitue ni un motif de prolongation, ni un motif de remboursement.**

VALIDITE

- Les bons cadeaux sont valables 2 ans à compter de leur date d'émission et **ne peuvent en aucun cas être prolongés**.
- La durée de validité inclut les périodes de fermetures annuelles (printemps, automne). **La fermeture de l'établissement ne constitue pas un motif de prolongation.**
- Le tarif applicable est celui en vigueur au moment de la réservation des prestations ou lors de l'accès à l'établissement.

PERTE, VOL, DESTRUCTION

En cas de perte, de vol ou de destruction du bon cadeau, une réédition pourra être effectuée par Les Grands Bains. Des frais de dossier de 10€ seront appliqués.

CESSION – REMBOURSEMENT

Les bons cadeaux peuvent être cédés à un tiers.

En revanche, ils ne sont pas remboursables une fois le délai légal de rétractation expiré et ne peuvent donner lieu à aucun avoir.

La possession d'un bon cadeau ne confère aucun droit de priorité dans les créneaux de réservation ou dans les files d'attente.

ANNULATION

Toute annulation avant la date de début des prestations, selon les délais mentionnés dans nos Conditions Générales de Vente, doit être effectuée par e-mail :

- Pour les Grands Bains : lesgrandsbains@monetier.com
- Pour le Spa La Rotonde : spalarotonde@monetier.com

Soins – Espace Soins & Massages

En cas d'annulation en dehors des délais prévus par les conditions générales de vente, le bon cadeau sera consommé.

Grands Bains et Spa La Rotonde

En cas d'annulation hors délai, le bon cadeau sera considéré comme entièrement utilisé.

Annulation du fait de l'Établissement

Le client sera informé et pourra reporter les prestations à une autre date.

Si l'annulation résulte d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, aucune indemnité ne pourra être réclamée. Sont considérés comme tels les événements présentant un caractère imprévisible et insurmontable, reconnus par la jurisprudence française, empêchant l'établissement d'assurer tout ou partie des prestations.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Certaines activités proposées au sein de l'établissement peuvent présenter des risques pour la santé. Les usagers présentant une fragilité ou un doute sur leur état de santé sont invités à solliciter un avis médical avant leur venue.

ARTICLE 6 : CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX ABONNEMENTS

TYPES D'ABONNEMENTS

Les abonnements proposés par l'Établissement sont les suivants :

- Abonnements 10h et 25h : Donnent accès uniquement à l'espace Grands Bains, à l'exclusion du Spa La Rotonde.
- Abonnement 10 séances aquabike/aquagym : Donne accès uniquement aux cours d'aquabike ou d'aquagym proposés par l'Établissement.

UTILISATION DE L'ABONNEMENT

PASS HORAIRE 10H OU 25H

- Les abonnements sont nominatifs et strictement personnels.
- Chaque minute consommée est décomptée du solde disponible. L'accès est valable uniquement pour l'espace Grands Bains.

- Les abonnements 10h et 25h peuvent être utilisés plusieurs fois dans la même journée avec un délai minimum de 2h entre chaque venue.
- Les abonnements 10h et 25h permettent un accès libre aux Grands Bains, sans réservation préalable. Le détenteur de l'abonnement peut ainsi en bénéficier à tout moment, selon les horaires d'ouverture de l'espace.

PASS AQUADUO 10 SÉANCES

- Les abonnements sont nominatifs et strictement personnels.
- Pour l'abonnement 10 séances aquabike/aquagym, chaque séance réservée est décomptée du solde.
- L'abonnement 10 séances nécessite une réservation préalable pour chaque séance. Le détenteur doit impérativement réserver son créneau à l'avance, selon les disponibilités et les modalités en vigueur.

VALIDITÉ

- Les abonnements sont valables un an à compter de leur date d'émission et ne peuvent en aucun cas être prolongés.
- La durée de validité inclut les périodes de fermetures annuelles (printemps, automne). La fermeture de l'établissement ne constitue pas un motif de prolongation.
- Le tarif applicable est celui en vigueur au moment de la réservation des prestations ou lors de l'accès à l'établissement.

PERTE, VOL, DESTRUCTION

En cas de perte, de vol ou de destruction du support d'abonnement (jeton), une réédition pourra être effectuée par Les Grands Bains. Des frais de dossier de 5€ seront appliqués.

CESSION - REMBOURSEMENT

Les abonnements sont nominatifs et ne peuvent être cédés à un tiers, sauf accord préalable de l'Établissement. En revanche, ils ne sont pas remboursables une fois le délai légal de rétractation expiré et ne peuvent donner lieu à aucun avoir.

ANNULATION

Toute annulation de réservation doit être effectuée dans les délais prévus par les Conditions Générales de Vente, par e-mail à : lesgrandsbains@monetier.com.

- En cas d'annulation hors délai, la séance ou l'heure sera considérée comme consommée et déduite du solde de l'abonnement.
- En cas d'annulation du fait de l'Établissement, le client sera informé et pourra reporter sa séance. Aucune indemnité ne sera due en cas de force majeure.

SANTÉ ET SÉCURITÉ Certaines activités proposées au sein de l'établissement peuvent présenter des risques pour la santé. Les usagers présentant une fragilité ou un doute sur leur état de santé sont invités à solliciter un avis médical avant leur venue.

ARTICLE 7 : RESPECT DES RÈGLES DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Acheteur, ainsi que toute personne accédant à l'Établissement, est soumis au respect strict du règlement intérieur, disponible :

- à l'entrée de l'Établissement et des Bassins,
- ou transmis sur simple demande au moment de la réservation.

EN CAS DE NON-RESPECT :

Toute violation du règlement intérieur peut entraîner une expulsion immédiate, sans possibilité de remboursement ou indemnisation.

COMPORTEMENTS ET CONDITIONS D'ACCES :

L'Établissement refuse l'accès :

- à toute personne sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants
- à toute personne dont l'état, la tenue ou le comportement porterait atteinte à la sécurité, à l'hygiène, au confort des usagers, ou à l'image de l'Établissement

Certaines personnes, notamment celles nécessitant une assistance particulière, peuvent se voir appliquer des modalités spécifiques d'accès, dans l'objectif d'assurer leur sécurité, celle des autres clients et celle du personnel.

SANTE :

L'Établissement attire l'attention de ses clients sur le fait que certaines prestations peuvent présenter des risques pour la santé. Il est formellement déconseillé aux personnes :

- en état de santé fragile
- ou souffrant de pathologies cardiaques, respiratoires, ou dermatologiques, d'avoir recours à des services susceptibles d'aggraver leurs troubles

ANIMAUX :

L'accès aux Espaces Grands Bains, Spa La Rotonde et Espace Soins & Massages est interdit aux animaux, sans exception.

ARTICLE 8 : CONDITIONS SPÉCIFIQUES D'ACCÈS À L'ESPACE GRANDS BAINS & AU SPA LA ROTONDE

8.1 ACCUEIL DU PUBLIC

Outre le respect du règlement intérieur, les modalités suivantes s'appliquent :

- L'accès à l'Établissement et aux prestations est consenti à titre nominatif et pour une durée limitée
- Le temps d'accès débute dès le passage du tourniquet d'entrée et inclut le temps consacré aux vestiaires et aux douches.
- Toute sortie est définitive : un nouveau droit d'entrée sera exigé pour toute réintégration, même temporaire.
- En cas de dépassement horaire, un supplément sera facturé selon les tarifs en vigueur.
- Le client doit conserver le justificatif de paiement jusqu'à la sortie de l'Établissement. Le personnel est autorisé à effectuer des vérifications à tout moment dans les espaces payants. En l'absence de justificatif valide, le client pourra être exclu et sommé de régler les prestations consommées.

ENFANTS ET ADOLESCENTS :

- **Aux Grands Bains**
 - Les bambins de 9 à 35 mois sont acceptés uniquement sur les créneaux avant 12h (exception lorsque l'établissement ouvre uniquement l'après-midi ; voir informations disponibles sur le site internet).
 - Les enfants de 3 à 13 ans sont acceptés toute la journée et doivent être accompagnés d'un adulte légalement responsable.
 - Jusqu'à 16 ans, enfants et adolescents doivent être accompagnés d'un adulte responsable.

- L'Établissement se réserve le droit de refuser l'accès aux enfants non accompagnés ou ne pouvant justifier de leur âge.
- **Au Spa La Rotonde**
 - les enfants et adolescents de moins de 16 ans ne sont pas acceptés
 - L'Établissement se réserve le droit de refuser l'accès aux personnes ne pouvant justifier de leur âge.

TENUE DE BAIN ET LINGE :

Les tenues de bain autorisées sont définies dans le règlement intérieur. Toute tenue non conforme entraînera le refus d'accès ou l'expulsion sans compensation.

Un maillot de bain près du corps en matière adaptée à la baignade est demandé au sein de l'Établissement.

Par maillot de bain adapté à la baignade, nous entendons un vêtement spécifiquement conçu pour la pratique de la natation, confectionné en matière synthétique telle que le polyamide et l'élasthane (environ 80 % / 20 %), moulant au corps, sans poches, et utilisé exclusivement pour la baignade.

Pour les Grands Bains du linge de bain est proposé à la location. Ce linge demeure la propriété de l'Établissement. Tout linge non restitué ou détérioré pourra être facturé.

Pour le Spa La Rotonde, le linge est compris dans les prestations réservées. Ce linge demeure la propriété de l'Établissement. Tout linge non restitué ou détérioré pourra être facturé.

PERSONNES ENCEINTES :

L'accès n'est pas interdit, mais des précautions médicales sont fortement recommandées, notamment pendant le 1er et le 3^e trimestre. **Il revient à chaque cliente de se renseigner préalablement auprès de son professionnel de santé.**

8.2 INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS

L'Établissement se réserve le droit de fermer temporairement tout ou partie des installations pour des raisons de sécurité ou d'hygiène, sans préavis.

Il appartient au client de se renseigner avant son achat sur l'état des installations. En cas de doute, il lui est conseillé de s'informer auprès de l'accueil ou via les canaux officiels.

Un dédommagement ne pourra être envisagé qu'en cas d'arrêt complet d'une partie substantielle des installations.

Le client concerné pourra alors prétendre, sur présentation des justificatifs d'achat, à l'une des compensations suivantes :

- Une prolongation immédiate de la durée de validité de son entrée, équivalente au temps d'interruption
- Un remboursement différé, au plus tard le 31 mai de la saison en cours, calculé au prorata temporis.

Aucune autre compensation ne pourra être exigée.

CAS PARTICULIERS :

Fermeture pour cause d'orage : aucun remboursement ni dédommagement ne sera accordé.

Températures des bassins : les températures affichées sont indicatives et peuvent varier. L'Acheteur doit se renseigner sur les températures réelles avant d'accéder à l'espace Bains. En cas d'écart significatif constaté avant l'entrée, un remboursement peut être envisagé selon l'article 4.

Une fois l'entrée validée, aucun geste commercial ne sera effectué en cas d'insatisfaction liée à la température réelle des bassins.

8.3 ACCUEIL DES GROUPES

Un groupe est défini comme **un ensemble de 15 personnes minimum âgées de 14 ans ou plus**, se présentant simultanément, avec **un paiement unique**.

RESERVATION ET CONDITIONS :

La demande de réservation doit être adressée en amont au service commercial par e-mail à l'adresse :

commercial2.grandsbains@monetier.com

- Un devis sera transmis, et devra être validé par un interlocuteur unique, désigné comme responsable du groupe.
- Le nombre définitif de participants doit être confirmé au moins 72h avant la venue.
- En cas de différence non signalée entre le devis et la réalité constatée le jour J, le devis sera facturé en totalité.
- Les modalités de paiement sont précisées dans le devis.

SPECIFICITES D'ACCES :

Le devis ne vaut pas réservation. La confirmation du devis et la fixation de la date et de l'heure doivent être effectuées auprès du service commercial, sous réserve des disponibilités.

Les groupes non réservés ne sont pas prioritaires (hors IME et groupes de personnes en situation de handicap) et peuvent se voir refuser l'entrée en cas d'affluence. Aucun tarif préférentiel ne sera appliqué en l'absence de devis.

RESTRICTIONS SUPPLEMENTAIRES :

Les groupes de mineurs ne sont pas admis après 16h pendant les vacances scolaires.

En fonction de l'affluence, l'Établissement se réserve le droit de refuser les groupes de plus de 40 personnes durant ces mêmes périodes.

ENCADREMENT DES MINEURS :

À l'arrivée, le groupe doit remettre la fiche groupe fournie par l'accueil aux surveillants des bassins.

Les mineurs de moins de 16 ans doivent être encadrés par des accompagnants en nombre suffisant conformément à la législation en vigueur.

Chaque accompagnant devra rester avec son sous-groupe et s'assurer du respect du règlement intérieur durant toute la durée de la visite.

ARTICLE 9. L'ESPACE SOINS & MASSAGES

Les soins dispensés dans l'espace « Soins & Massages » sont **soumis à réservation préalable et à une planification horaire**. La réservation ne devient effective qu'après le paiement de l'intégralité de la prestation, et reste conditionnée aux disponibilités.

Lors de la réservation, le genre du praticien n'est pas communiqué, car il ne constitue pas un critère influant sur la qualité de la prestation. Si l'Acheteur anticipe une gêne liée au genre du praticien (homme ou femme), il lui appartient d'en informer l'établissement au moment de la prise de rendez-vous. **Aucun changement ni remboursement ne sera accepté le jour du soin si l'annulation est motivée par le genre du praticien.**

Toutes les prestations, y compris les massages, sont réalisées dans un objectif exclusif de détente et de bien-être. Elles ne sont en aucun cas de nature thérapeutique, médicale ou sexuelle.

Le bénéficiaire du soin doit se conformer aux consignes suivantes. En cas de non-respect, la conformité de la prestation ne pourra être garantie :

- Se présenter au minimum 20 minutes avant l'horaire prévu à l'accueil de l'espace Soins & Massages situé à l'étage de l'Établissement

- En cas de retard, la durée du soin pourra être réduite pour ne pas perturber le planning des praticiens.
- Respecter le silence dans l'ensemble de l'espace « Soins & Massages » (zones de repos et cabines).
- Porter la tenue adaptée fournie par le personnel pendant le soin.
- Se présenter douché(e) juste avant le soin, pour des raisons d'hygiène.
- Restituer le linge prêté à la sortie de l'établissement.
- Informer l'Etablissement de toute contre-indication médicale ou évolution de son état de santé (fièvre, maladie grave, grossesse, etc.), notamment si cela intervient entre la réservation et la date du soin.
- L'usage des téléphones portables est interdit dans cet espace.

ENFANTS ET ADOLESCENTS :

Les enfants ne peuvent pas accompagner leurs parents en cabine ni dans les zones d'attente lors des soins. Le personnel des Grands Bains n'assure pas la garde d'enfants.

L'âge minimum requis pour accéder aux soins est de 10 ans.

Pour les enfants de moins de 15 ans, l'âge doit être indiqué au moment de la réservation.

De 10 à 18 ans, un adulte légalement responsable doit être présent dans la cabine pendant le soin.

L'établissement se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne ne pouvant justifier de son âge.

FEMMES ENCEINTES :

Les femmes enceintes sont les bienvenues, mais de nombreux soins leur sont déconseillés. Il est indispensable de signaler une grossesse dès la réservation afin de bénéficier d'un soin adapté. Les massages ne sont autorisés qu'entre le 4^e et le 7^e mois de grossesse (à l'exclusion des 3 premiers mois et des 2 derniers mois).

OBJETS DE VALEUR :

Les Grands Bains du Monétier déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'effets personnels. Il est recommandé d'utiliser les casiers à clés mis à disposition pour y déposer les objets de valeur.

ANNULATION PAR LES GRANDS BAINS :

En cas d'annulation d'une prestation de soins à l'espace Soins & Massages du fait de l'Etablissement, le client sera informé et se verra proposer un report à une autre date, sous réserve d'acceptation. Si le client refuse, il pourra prétendre au remboursement de sa prestation, selon les modalités décrites à l'article 4.

En revanche, si l'annulation est due à un cas de force majeure ou à un événement imprévisible et irrésistible (cas fortuit), aucune indemnité ne pourra être exigée.

ARTICLE 10. BOUTIQUE

La boutique des Grands Bains vous propose une sélection de produits pour la baignade, des cosmétiques, ainsi que des souvenirs.

En cas de vente d'un produit non conforme, l'Établissement s'engage à proposer à l'Acheteur :

- **soit un remboursement du prix du produit**
- **soit un échange avec un produit identique, selon les stocks disponibles**
- **soit un échange avec un produit de qualité et de prix équivalent, selon les stocks disponibles**

Une cabine d'essayage est mise à disposition dans la boutique. Il appartient à l'Acheteur de vérifier que le maillot de bain choisi lui convient avant l'achat. **Pour des raisons d'hygiène, les maillots de bain ne sont ni repris ni échangés après achat.**

Ces dispositions s'ajoutent aux clauses prévues à l'article 4 des présentes conditions générales.

ARTICLE 11. RESTAURANT LA TERRASSE

Le restaurant La Terrasse est un établissement indépendant des Grands Bains du Monétier. Les conditions générales de vente qui s'y appliquent sont celles définies par son propre gérant.

Toute réclamation concernant ce restaurant doit être directement adressée au gérant de celui-ci.

ARTICLE 12. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations collectées par l'Établissement sont nécessaires à la délivrance des produits et services. Elles sont utilisées à des fins de gestion des clients, de contrôle des entrées et de statistiques. Ces données sont exclusivement destinées à l'Établissement.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, toute personne concernée (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, notamment en ce qui concerne la conservation de la photographie par voie numérique.

Les demandes peuvent être adressées :

- par email à : lesgrandsbains@monetier.com
- par courrier postal à :
Régie des Grands Bains du Monétier
Route des Bains
05220 Le Monétier-les-Bains

Responsable du traitement : Régie des Grands Bains du Monétier

Finalités du traitement : gestion des fichiers clients et prospects, billetterie et contrôle d'accès.

En application de l'article 90 du décret n°2007-451 du 25 mars 2007, toute personne peut demander à recevoir ces informations sur support écrit, en adressant une simple demande à l'Établissement.

ARTICLE 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments présents sur le site internet lesgrandsbainsdumonetier.fr ainsi que dans l'enceinte de l'Établissement Les Grands Bains du Monétier sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques ou le droit des brevets. Ils sont la propriété exclusive de l'Établissement.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission ou dénaturation, totale ou partielle, de ces éléments, quel que soit le procédé ou le support utilisé, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'Établissement.

ARTICLE 14. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – GARANTIES – RESPONSABILITÉS

L'Établissement se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente (CGV). En cas de modification, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la commande effectuée par l'Acheteur.

La responsabilité de l'Établissement ne saurait être engagée en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution d'une obligation contractuelle résultant d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1148 du Code civil et par la jurisprudence française.

ARTICLE 15. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée dans un délai de deux mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des délais légaux pour agir en justice.

Les réclamations doivent être accompagnées d'un justificatif d'achat (billet, facture ou reçu) et mentionner clairement les coordonnées du demandeur, ainsi que la date de la demande.

Les réclamations peuvent être transmises :

- par courrier :
Service Commercial – Régie des Grands Bains du Monétier
Route des Bains
05220 Le Monétier-les-Bains
- par email : experienceclient.grandsbains@monetier.com

Le délai de traitement des réclamations est d'un mois à compter de leur réception.

ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE – MÉDIATION

Les présentes conditions sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des ventes de produits et services relèvera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

En cas de désaccord persistant après recours au service réclamation, et en l'absence d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, à savoir : Association des Médiateurs Européens (AME CONSO)

- En ligne : WWW.MEDIATIONCONSO-AME.COM
- Par courrier :
AME CONSO
197 Boulevard Saint-Germain
75007 Paris

La demande de médiation doit intervenir dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'Établissement.

Directeur de l'établissement : M. Benoît CAPODIECI

Date de mise à jour : 19/05/2026