

**RÈGLEMENT DU PROGRAMME Le Club Thermal**  
*Groupe Chaîne Thermale du Soleil*  
*Compagnie Hôtelière Et Fermière d'Eugénie – Michel Guérard*

1.	Introduction .....	2
2.	Sociétés participant au programme Le Club Thermal .....	2
3.	Règles d'adhésion au Programme Le Club Thermal .....	2
3.1.	Qui peut adhérer ? (conditions d'adhésion) .....	2
3.2.	Caractéristiques de l'adhésion .....	2
3.2.1.	Modalités de l'adhésion .....	3
3.2.2.	Validité de l'adhésion .....	3
3.2.3.	Acceptation du règlement du programme.....	3
3.3.	Qui ne peut pas adhérer ? (conditions d'incompatibilité totale ou partielle).....	3
4.	Définition du statut .....	4
4.1.	Détermination du statut.....	4
4.1.1.	Conditions de rattachement d'une prestation à un compte adhérent .....	4
4.1.2.	Définition d'une cure thermique .....	4
4.1.3.	Détermination des périodes de référence .....	4
4.1.4.	Détermination des barèmes et règles de calcul des avantages statuts.....	4
4.1.5.	Durée de conservation du statut en cas d'année sans cure .....	5
4.2.	Consultation du compte adhérent .....	5
5.	Parrainage.....	5
5.1.	Définition d'une marraine ou d'un parrain .....	5
5.2.	Définition d'un filleul .....	5
5.3.	Conditions du parrainage .....	5
5.4.	Définition des avantages Parrainage .....	5
6.	Définition des avantages du Programme .....	6
6.1.	Descriptif des avantages.....	6
6.2.	Conditions d'utilisation des avantages .....	6
6.3.	Régime des avantages .....	6
6.4.	Non cumul des avantages du Programme avec une autre offre promotionnelle.....	6
7.	Propriété intellectuelle .....	6
8.	Fin/résiliation par l'adhérent de l'adhésion .....	6
9.	Exclusion, Suspension, Modification et Arrêt du Programme .....	7
9.1.	Version applicable .....	7
9.2.	Exclusion du Programme.....	7
9.3.	Modification et suspension du Programme .....	7
9.4.	Arrêt du Programme .....	7
10.	Responsabilité de la Chaîne Thermale du Soleil.....	8
11.	Protection des données personnelles / Informatique et Libertés.....	8
12.	Précisions juridiques .....	9
12.1.	Langue et Loi applicables - compétence juridictionnelle .....	9
12.2.	Abrogation des programmes antérieurs.....	9
12.3.	Nullité d'une clause .....	9
12.4.	Non renonciation .....	9
12.5.	Unicité du règlement .....	9
12.6.	Majuscule/minuscule, abréviation, titre .....	9
13.	Informations et Réclamation.....	10
13.1.	Information .....	10
13.2.	Réclamation amiable et fin de l'adhésion par l'Adhérent.....	10
13.3.	Réclamation contentieuse .....	10

## 1. INTRODUCTION

---

Les sociétés du groupe Chaîne Thermale du Soleil souhaitent nouer une relation privilégiée avec leurs curistes et clients.

Elles ont donc créé et gèrent un programme dématérialisé de fidélisation ou de fidélité et un système de parrainage, dénommé « Le Club Thermal » destiné à leurs clients et curistes afin de leur permettre de bénéficier d'avantages et de services qui leur sont réservés, ci-après dénommé Le Programme ou le Club Thermal, ces avantages étant fonction de la fréquentation et/ou des actions de parrainage, dans les conditions ci-après définies.

Les clients et curistes décidant d'adhérer au Club Thermal deviennent membres du club thermal. Ils sont appelés ci-après les Adhérents.

Le Club Thermal est la dénomination commerciale du programme géré par la Chaîne Thermale du Soleil. L'adhésion au programme ne confère pas la qualité de membre d'une association au sens de la Loi de 1901 relative à la liberté d'association.

## 2. SOCIETES PARTICIPANT AU PROGRAMME LE CLUB THERMAL

---

Participent et gèrent le Programme les sociétés suivantes :

- **Chaîne Thermale du Soleil**

société par actions simplifiée au capital de 8.129.638,30 €, dont le siège social est sis à (75001) PARIS 31, avenue de l'Opéra, et inscrite au RC de PARIS sous le numéro 310 968 540

- **Thermes de Bourbon l'Archambault**

société par actions simplifiée au capital de 837 783,57 € dont le siège social est sis à (75001) PARIS 31, avenue de l'Opéra et inscrite au RC de PARIS sous le numéro 935 750 778

- **Compagnie Fermière de l'Établissement Thermal du Mont Dore**

société anonyme au capital de 1.215.628,46 € dont le siège social est sis à (75001) PARIS 31, avenue de l'Opéra et inscrite au RC de PARIS sous le numéro 542 046 677

- **Compagnie Hôtelière Et Fermière d'Eugénie – Michel Guérard**

société par actions simplifiée au capital de 1.900.000 € dont le siège social est sis à (40320) EUGÉNIE-LES-BAINS Place de l'Impératrice, et inscrite au RC de MONT DE MARSAN sous le numéro 307 920 488

Pour les présentes, les entités gestionnaires du Programme seront désignées sous le nom Chaîne Thermale du Soleil.

Le Programme est valable dans les établissements des sociétés ci-dessus listées et pour les prestations délivrées par eux, sauf exception expresse.

## 3. REGLES D'ADHESION AU PROGRAMME LE CLUB THERMAL

---

### 3.1. Qui peut adhérer ? (conditions d'adhésion)

Sous réserve des incompatibilités visées à l'article 3.3, peut adhérer au Programme « Le Club Thermal » toute personne physique :

- majeure au sens du droit français,
- agissant en tant que consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, c'est-à-dire agissant en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale,
- et bénéficiaire potentiel ou effectif de prestations satisfaisant aux conditions d'octroi d'un avantage tels que visés aux articles 4, 5 et 6.

### 3.2. Caractéristiques de l'adhésion

L'adhésion est unique et personnelle. Elle n'est pas transmissible à quelque titre que ce soit.

L'adhésion est gratuite et n'implique aucun engagement d'achat. L'adhésion est à durée illimitée sauf les précisions ci-après.

Nonobstant le caractère gratuit de l'adhésion, les éventuels frais de communication ou de connexion au site internet ou de mises en relation avec l'établissement sont à la charge de l'Adhérent et ne sont pas remboursables par la Chaîne Thermale du Soleil.

L'unicité et le caractère personnel de l'adhésion sont établis par le numéro de client attribué par la Chaîne Thermale du Soleil.

### 3.2.1. Modalités de l'adhésion

L'adhésion au Programme se fait exclusivement en ligne sur le site <https://club-thermal.com>.

L'adhésion au Programme, pour devenir effective, doit être confirmée par l'Adhérent dans le cadre d'un mécanisme d'authentification sécurisé par mail ou SMS.

### 3.2.2. Validité de l'adhésion

L'adhésion ne peut produire d'effet que si elle est valable et que si le présent Règlement est respecté.

Les informations déjà transmises pour adhérer doivent être à jour, complètes, exploitables et exactes. La mise à jour des données personnelles est de la responsabilité de l'Adhérent.

### 3.2.3. Acceptation du règlement du programme

Le simple fait d'adhérer au programme Le Club Thermal implique de droit l'acceptation éclairée, librement consentie, pleine, entière et sans réserve du présent Règlement et notamment des dispositions relatives au traitement des données personnelles en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit RGPD, précisées à l'article 11.

### 3.3. Qui ne peut pas adhérer ? (conditions d'incompatibilité totale ou partielle)

Pour des raisons réglementaires, ne peuvent pas adhérer au Programme :

- Les médecins prescripteurs de cure et/ou assurant la surveillance d'une cure thermale et plus généralement tout professionnel de santé relevant de l'ordonnance du 19 janvier 2017 relative aux avantages offerts par les personnes fabriquant ou commercialisant des produits ou des prestations de santé et le décret du 15 juin 2020 relatif aux avantages offerts par les personnes fabriquant ou commercialisant des produits ou des prestations de santé,
- Les salariés, travailleurs intérimaires, apprentis, stagiaires et toute personne assimilée par le droit du travail d'une des entreprises visées à l'article 2, ainsi que leur parent ou allié (ascendant ou descendant) jusqu'au quatrième degré inclus
- Les mineurs, même émancipés,
- Les personnes ayant fait l'objet d'une exclusion au sens de l'article 9.2,
- Les personnes n'ayant pas leur résidence principale en France métropolitaine et/ou qui relèveraient de juridiction non française ou hors de l'Union Européenne.

Peuvent adhérer au Programme mais sans pouvoir avoir la qualité de Filleul, de Marraine ou de Parrain et ainsi bénéficier des avantages inhérents au programme de parrainage :

- Les propriétaires, opérateurs ou exploitants, à titre principal ou accessoire, qu'ils soient ou non professionnels, de structures ou entité, sous quelque forme que ce soit, indépendamment de l'activité, ayant une activité en relation d'affaires directe ou indirecte avec un établissement exploité par une des sociétés visées à l'article 2, tels que par exemple, des structures d'hébergement, de restauration, des offices de tourisme, ainsi que les salariés, mandataires, agents commerciaux de telles structures, même s'ils agissent à titre purement privé,
- Les membres des conseils municipaux des communes ou des assemblées délibératives des collectivités territoriales dans lesquelles est implanté un établissement exploité par une des sociétés visées à l'article 2, même s'ils agissent à titre purement privé.

## 4. DEFINITION DU STATUT

---

Le programme Le Club Thermal est dématérialisé et est géré par une plateforme digitale accessible depuis le site internet club-thermal.com qui met en œuvre les règles d'obtention du statut sur la base des données de fréquentation, dans les conditions suivantes.

### 4.1. Détermination du statut

#### 4.1.1. Conditions de rattachement d'une prestation à un compte adhérent

Seules des prestations :

- délivrées exclusivement par un établissement exploité par une des sociétés visées à l'article 2, indépendamment du mode de réservation ou d'achat,
- effectivement et directement délivrées au profit de l'Adhérent au Programme en raison du caractère unique et personnelle de l'adhésion,
- dont le prix aura été intégralement acquitté dans les conditions prévues par les conditions générales et particulières de vente de la Chaîne Thermale du Soleil,

peuvent être prises en compte pour déterminer les droits à avantage.

Les prestations ne peuvent donc pas être imputées sur un autre compte que celui de l'Adhérent effectivement bénéficiaire.

En tout état de cause, en cas de contestation, le numéro de client utilisé pour la contractualisation fait foi.

L'adhésion au Programme doit intervenir au plus tard au moment où la prestation est portable au crédit du compte adhérent. Aucune régularisation rétroactive ne peut intervenir sauf les exceptions prévues à l'article 12.2.

Les prestations annulées ne sont pas prises en compte. Les prestations reportées sont imputées sur l'année durant laquelle elles sont effectivement dispensées.

En application de la règle de non-cumul précisée à l'article 6.4, les avantages résultant du Programme ne peuvent s'appliquer que dans les conditions d'une vente standard, c'est-à-dire au prix public TTC non remisé et aucun rabais, remise, ristourne, baisse de prix, offre promotionnelle n'ayant été appliqué.

#### 4.1.2. Définition d'une cure thermique

Sont des cures thermales les cures thermales conventionnées et libres

Une cure thermique conventionnée est une cure prescrite, d'une durée de 18 jours, réalisée intégralement dans les conditions prévues par les codes de la santé publique et de la sécurité sociale.

Une cure libre (dans sa dénomination actuelle ou une dénomination antérieure lorsque sont désignées des prestations équivalentes de par leur nature et leur durée) est une cure d'une durée minimale de 5 jours.

Les cures partielles à la suite d'une interruption y compris pour raison médicale ou cas de force majeure affectant le curiste ne peuvent pas être prises en compte au titre du Programme.

Les cures interrompues partiellement à la suite d'une fermeture de l'établissement ordonnée par décision administrative sont prises en compte au titre du Programme.

#### 4.1.3. Détermination des périodes de référence

Les périodes de référence conditionnant l'octroi d'avantages auxquels peut prétendre un Adhérent au Programme sont définies sur le site internet <https://club-thermal.com>.

La dernière version des périodes de référence est consultable sur le site internet <https://club-thermal.com>.

#### 4.1.4. Détermination des barèmes et règles de calcul des avantages statuts

Les barèmes et règles de calcul conditionnant l'octroi d'avantages auxquels peut prétendre un Adhérent au Programme en raison de son statut sont définis sur le site internet <https://club-thermal.com>

La dernière version des barèmes et règles de calcul est consultable sur le site internet <https://club-thermal.com>.

#### 4.1.5. Durée de conservation du statut en cas d'année sans cure

Les Statuts Argent, Or et Platinium sont valables 2 ans à compter du 1er janvier suivant leur obtention. Tous les 1ers janvier à minuit heure française, le solde des consommations de l'année précédente est remis à zéro. Si le client n'effectue pas de séjour thermal durant les deux années, le membre verra son statut rétrogradé au Statut Bleu pour la période débutant le 1er janvier N+3.

Exemple : un curiste acquiert le statut Or en janvier 2024, il ne peut effectuer de séjour en 2025, ni 2026. Son statut sera Bleu en janvier 2027. Le Statut du Membre est automatiquement mis à jour le 1er janvier dans le Compte du Membre consultable en ligne sur club-thermal.com.

#### 4.2. Consultation du compte adhérent

Le Programme étant dématérialisé, l'Adhérent peut consulter son compte Club Thermal :

- sur Internet : sur le compte qu'il aura créé préalablement sur <https://club-thermal.com> au moyen de son identifiant et de son mot de passe,
- auprès d'un agent d'accueil de la Chaîne Thermale du Soleil,
- ou par téléphone après identification sécurisée.

## 5. PARRAINAGE

---

#### 5.1. Définition d'une marraine ou d'un parrain

Une Marraine ou un Parrain est une personne adhérente du Programme qui communique sur le site internet <https://club-thermal.com> les coordonnées d'une personne réservant une prestation qui permette d'acquérir la qualité de Marraine ou de Parrain dans le cadre du Programme.

#### 5.2. Définition d'un filleul

Un Filleul est une personne ayant :

- réservé une prestation éligible au Programme qui permette d'acquérir à un Parrain la qualité de Parrain,
- communiqué divers éléments d'identification à une marraine ou un parrain qui auront déclaré, préalablement à la réservation par le filleul, ces éléments sur le site internet <https://club-thermal.com>,
- accepté d'être parrainée,
- accepté le présent Règlement,
- qui n'a jamais été cliente de la Chaîne Thermale du Soleil au titre d'une cure thermique (conventionnée ou libre) avant l'acceptation d'être parrainée.

Un Filleul ne peut avoir qu'une seule Marraine ou Parrain et est seul responsable de la désignation de sa Marraine ou de son Parrain, qui est irrévocable.

#### 5.3. Conditions du parrainage

Les membres d'un même foyer (même nom, même adresse), les conjoints, partenaires liés par un Pacs, les concubins, les ascendants ou descendants directs jusqu'au quatrième degré ne peuvent pas se parrainer.

Le parrainage est validé à la condition que le filleul est accepté le parrainage et à la fin de la prestation effectivement et intégralement dispensée au profit du Filleul sous réserve que cette prestation soit dispensée dans les 24 mois suivant la déclaration de la Marraine ou du Parrain.

Le nombre d'avantages attribués à un Parrain est limité à 5 par année civile.

#### 5.4. Définition des avantages Parrainage

Les conditions d'octroi et d'usage et la définition des avantages auxquels peut prétendre une Marraine ou un Parrain et un Filleul sont définies sur le site internet <https://club-thermal.com>

La dernière version des conditions et définition des avantages est consultable sur le site internet <https://club-thermal.com>

Les avantages liés à une opération de parrainage ne sont acquis que si la prestation, pour laquelle le processus de parrainage a été initié, a été intégralement réalisée et payée. Ils sont comptabilisés deux jours après la fin de la prestation.

## 6. DEFINITION DES AVANTAGES DU PROGRAMME

Le programme Le Club Thermal est dématérialisé et est géré par une plateforme digitale accessible depuis le site internet club-thermal.com qui met en œuvre les règles d'octroi des avantages liés au Programme sur la base et en fonction des données de fréquentation ou de parrainage.

### 6.1. Descriptif des avantages

Les avantages auxquels peut prétendre un Adhérent au Programme sont définis sur le site internet <https://club-thermal.com>.

La dernière version des avantages afférents au Programme Le Club Thermal est consultable sur le site internet <https://club-thermal.com>.

Les prestations offertes au titre des avantages sont soit décrites sur le site internet <https://club-thermal.com> soit correspondent à des prestations décrites dans la documentation commerciale de la Chaîne Thermale du Soleil.

Les illustrations, textes, éléments rédactionnels sous quelque forme que ce soit illustrant les avantages offerts sont purement indicatifs et n'ont pas valeur contractuelle.

### 6.2. Conditions d'utilisation des avantages

L'utilisation des avantages est soumise à l'acceptation des conditions générales et particulières de vente et aux règlements applicables dans les établissements concernés.

Pour bénéficier d'un avantage, l'Adhérent doit justifier de son identité préalablement à son utilisation.

### 6.3. Régime des avantages

Les avantages octroyés ne peuvent pas être assimilés à des moyens de paiement sauf les avantages de type cagnottage (ayant juridiquement la nature de bon cadeau) et ne peuvent être convertis en espèce. Ils sont nominatifs, bénéficient personnellement et exclusivement à leur seul bénéficiaire, c'est-à-dire l'Adhérent dont le compte permet d'en bénéficier. Ils ne sont pas divisibles, échangeables, transmissibles, à titre gracieux ou onéreux.

Ils ne peuvent pas donner lieu à report, remboursement total ou partiel, même si l'Adhérent n'a pas pu en bénéficier.

### 6.4. Non cumul des avantages du Programme avec une autre offre promotionnelle

Les avantages découlant du Programme sont incompatibles et ne peuvent donc se cumuler avec toute offre ou opération promotionnelle, réduction, rabais, remise ou ristourne, y compris les remises consenties sur les salons et autres événements organisés par la Chaîne Thermale du Soleil ou auxquels elle participe.

Si l'Adhérent entend bénéficier d'une opération commerciale et non d'un avantage lié au Programme, il doit le spécifier expressément. Ce choix est définitif.

Par défaut, il est fait application des avantages du Programme et exclusion des offres et opérations promotionnelles telles que définies ci-dessus.

## 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le présent programme est une création originale de la Chaîne Thermale du Soleil et est protégé à ce titre. Toute reproduction ou imitation constitue un acte de contrefaçon ou de concurrence déloyale.

Les visuels représentés appartiennent à la Chaîne Thermale du Soleil et ne sont pas libres de droit.

Les marques utilisées dont notamment Chaîne Thermale du Soleil et Club Thermal sont la propriété de la Chaîne Thermale du Soleil et sont protégées à ce titre.

## 8. FIN/RESILIATION PAR L'ADHERENT DE L'ADHESION

L'adhésion prend fin :

- au décès de l'Adhérent,
- en cas de refus par l'Adhérent des modifications du Programme,
- ou si l'Adhérent n'a procédé à aucune commande pendant un délai continu de 5 ans,
- ou sur décision de l'Adhérent,

avec les conséquences visées à l'article 9.2.

## 9. EXCLUSION, SUSPENSION, MODIFICATION ET ARRET DU PROGRAMME

---

### 9.1. Version applicable

La version des modalités en vigueur du Programme Le Club Thermal est consultable sur le site internet <https://club-thermal.com>.

Seule la version en vigueur est opposable, nonobstant les avantages mobilisés dans les conditions prévues à l'article 9.3.

Chaque Adhérent doit le consulter régulièrement pour être au courant de ses évolutions.

Le présent règlement peut être téléchargé dans sa version en vigueur ou être obtenu sur simple demande à un référent du Programme dans tous les établissements de la Chaîne Thermale du Soleil.

### 9.2. Exclusion du Programme

Toute personne :

- ayant fait l'objet d'une mesure d'exclusion définitive ou temporaire d'un des établissements de la Chaîne Thermale du Soleil, notamment à raison d'un manquement au règlement intérieur de l'établissement, de la Charte du Curiste,
- ayant fraudé ou tenter de frauder le présent règlement ou ses suites, soit physiquement soit par un procédé électronique, par exemple en ayant transmis une fausse identité, en ne respectant pas les conditions d'exclusion du programme définies à l'article 3.3, en ayant manqué de loyauté et agit abusivement (notamment caractérisé par un nombre anormalement élevé de transactions),
- n'ayant pas acquitté les sommes dues dans les délais prévus par les conditions générales et particulières de vente ainsi que les documents commerciaux (offre ou contrat) dont elle a été destinataire,

perd immédiatement et définitivement le bénéfice de tous les avantages acquis qu'ils aient été ou non engagés, avec désactivation du compte adhérent, et est exclue du Programme. Elle ne peut pas non plus y adhérer à nouveau par la suite.

La décision d'exclusion est privative de toute indemnisation ou droit à restitution.

### 9.3. Modification et suspension du Programme

Le présent programme peut être modifié ou suspendu discrétionnairement par la Chaîne Thermale du Soleil à tout moment et par tout moyen et notamment par une modification du présent règlement ou des avantages, sous réserve du respect d'un préavis d'un mois.

La Chaîne Thermale du Soleil informe alors les Adhérents de toute modification ou suspension par le moyen qui lui semble le plus adéquat (courrier, emailing, message sur le site internet, SMS,...)

La modification ou suspension du Programme Le Club Thermal ne peut donner droit à une indemnisation de l'Adhérent, sous quelque forme que ce soit ou pour quelque motif que ce soit.

Les avantages acquis non mobilisés au jour de la suspension ou de la modification ne produisent plus d'effet (sauf le cas de la suspension, à l'issue de la période de suspension).

Les avantages acquis mobilisés préalablement à la suspension ou à la modification demeurent acquis à l'Adhérent pendant l'année civile en cours.

La mobilisation d'un avantage acquis est définie comme l'expression de la volonté par l'Adhérent d'en bénéficier et de l'utiliser à une date déterminée donnant lieu à une réservation.

En cas de modification ou de suspension, l'Adhérent peut soit les accepter, soit mettre fin à son adhésion au Programme dans les conditions de l'article 8.

### 9.4. Arrêt du Programme

La société Chaîne Thermale du Soleil se réserve le droit de mettre fin au Programme à tout moment et de manière discrétionnaire.

La Chaîne Thermale du Soleil informe alors les Adhérents de toute modification ou suspension par le moyen qui lui semble le plus adéquat (courrier, emailing, message sur le site internet, SMS,...)

Les avantages acquis mobilisés préalablement à l'arrêt du Programme demeurent acquis à l'Adhérent pendant l'année civile en cours.

L'arrêt du programme Le Club Thermal ne peut donner droit à une indemnisation de l'adhérent, sous quelque forme que ce soit ou pour quelque motif que ce soit.

## 10. RESPONSABILITE DE LA CHAINE THERMALE DU SOLEIL

Les sociétés visées à l'article 2 déclinent toute responsabilité pour toutes les conséquences, directes ou indirectes, des éventuels dysfonctionnements du Programme ou des conséquences de son arrêt, sa suspension ou de sa modification ou à la suite d'une difficulté d'identification de l'Adhérent du fait d'information personnelles inexactes ou périmées, d'une impossibilité d'identifier ou relier le filleul à sa marraine ou son parrain, d'une impossibilité de s'adresser à l'Adhérent du fait de son refus de recevoir des offres commerciales. La Chaîne Thermale du Soleil fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver à l'Adhérent, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de ses avantages.

Malgré le soin apporté au suivi du compte adhérent par la Chaîne Thermale du Soleil, Il est recommandé de vérifier que les prestations entrant dans l'assiette déterminant les avantages ont bien été prises en compte et de veiller à la mise à jour de ses informations personnelles.

## 11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES / INFORMATIQUE ET LIBERTES

En acceptant de bénéficier du Programme, l'Adhérent est informé et consent à la collecte et au traitement par les sociétés gestionnaires du Programme telles que visées à l'article 2 des données à caractère personnel le concernant. Il consent expressément à ce que les données qui étaient précédemment (c'est-à-dire avant son adhésion au Programme) collectées et conservées à d'autres fins que les fins afférentes au Programme ci-après définies soient utilisées dans le cadre du Programme et aux fins du Programme.

Ces collectes, enregistrements et traitements permettent aux sociétés gestionnaires du Programme de répondre à leurs intérêts légitimes notamment d'ordre commercial et opérationnel dont, par exemple, la détermination des avantages, le suivi du compte Adhérent, la possibilité de faire bénéficier l'Adhérent d'offres qui lui sont réservées, la possibilité de l'informer de l'offre de service, et plus généralement la mise en œuvre de l'ensemble des avantages, facilités et offres de manière ciblée prévus par le Programme.

L'Adhérent dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de vérification, de suppression des données le concernant personnellement pouvant être exercé auprès du délégué à la protection des données personnelles de la Chaîne Thermale du Soleil ([dpo@chainethermale.fr](mailto:dpo@chainethermale.fr) ou DPD-Chaîne Thermale du Soleil 31, avenue de l'Opéra 75001 PARIS). L'exercice de ce droit doit être compatible avec les conditions et la finalité du traitement de l'information et ne doit pas être préjudiciable à raison de l'inadéquation ou de la disproportion qu'il entraînerait.

L'Adhérent peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

L'attention de l'Adhérent est attirée sur les faits suivants :

- le refus de permettre l'enregistrement, la conservation et le traitement des données relatives à la fréquentation d'un établissement de la Chaîne Thermale du Soleil telle que définie à l'article 2 rend de fait impossible la mise en œuvre du Programme et à tout le moins rend impossible la détermination des avantages,
- le refus de recevoir une communication commerciale, au titre de l'opt-in ou de l'opt-out ne permet pas d'être informé des opérations ponctuelles
- l'ampleur des périodes prises en compte pour appréhender la fidélité d'un client de la Chaîne Thermal du Soleil est très importante puisqu'elle va jusqu'à plus de 12 ans, une telle durée implique donc la conservation et le traitement des données à des fins marketing, commerciales et de suivi des avantages liées au Programme sur des durées très longues, dépassant très nettement les pratiques observées en pareille matière,

Les données personnelles sont traitées confidentiellement par les seuls services de l'entreprise concernés (services commerciaux, communication, et en charge du Programme Le Club Thermal) et selon des

modalités conformes au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et à des fins strictement internes. La Société a confié le traitement et la conservation desdites données à une société tierce dans le respect de la réglementation en vigueur.

Sauf délai spécifique, les données personnelles sont conservées pendant la durée maximale relative au statut le plus avantageux du Programme augmentée de la durée maximale durant laquelle une action en Justice peut être exercée ou des contrôles par des autorités peuvent être opérés, ainsi que durant le temps de ces actions ou contrôles.

La politique de protection des données personnelles de la Chaîne Thermale du Soleil peut être consultée sur <https://www.chainethermale.fr/mentions-legales>.

## **12. PRECISIONS JURIDIQUES**

---

Le présent règlement prend effet à compter du 27 novembre 2024. Il est susceptible d'être modifié dans les conditions prévues à l'article 8.

### **12.1. Langue et Loi applicables - compétence juridictionnelle**

Le présent règlement est rédigé en Français et est soumise au droit de la République Française. Seules les juridictions françaises sont compétentes.

### **12.2. Abrogation des programmes antérieurs**

Le présent règlement se substitue à toute disposition antérieure assimilable à un programme de fidélité, à toute offre orale ou écrite ainsi qu'à toute prospection, conversation ou discussion avec un curiste ou un client.

Par dérogation, les personnes déjà adhérentes du programme antérieur conservent leur statut.

À titre temporaire et durant une durée de 2 ans à compter de la prise d'effet du présent règlement, les personnes qui n'avaient pas adhéré au précédent programme peuvent demander que les cures thermales dont elles avaient bénéficié préalablement à leur adhésion au Programme soient prises en compte dans la limite des 12 années qui précèdent l'adhésion pour déterminer leur statut.

### **12.3. Nullité d'une clause**

Si l'une ou plusieurs stipulations du Règlement sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un décret, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

La Chaîne Thermale du Soleil et l'Adhérent resteront liées par les autres stipulations du Règlement et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la l'adhésion au Club Thermal. Ainsi la nullité d'une clause du Règlement n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du Règlement.

### **12.4. Non renonciation**

Le fait pour la Chaîne Thermale du Soleil ou l'Adhérent de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses du Règlement ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

### **12.5. Unicité du règlement**

L'ensemble des dispositions du présent Règlement constitue l'intégralité et l'exclusivité des engagements de la Chaîne Thermale envers les Adhérents relatifs au Programme Le Club Thermal ou à des mesures produisant un effet équivalent.

### **12.6. Majuscule/minuscule, abréviation, titre**

L'usage du pluriel ou du singulier, de majuscule ou de minuscule, d'une forme complète ou abrégée est sans incidence sur le sens des dispositions du Règlement.

Les titres utilisés dans le présent Règlement ne le sont qu'à des fins de référence et de commodité seulement. Ils n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent. En cas de

difficulté d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

## 13. INFORMATIONS ET RECLAMATION

---

### 13.1. Information

Pour toute question ou tout commentaire concernant le Programme, l'Adhérent peut contacter le Service Clientèle :

- Par email : [clubthermal@chainethermale.fr](mailto:clubthermal@chainethermale.fr)
- Par téléphone : 03 27 32 86 20 (tarif sans surcharge, selon opérateur téléphonique)
- Par courrier : Chaîne Thermale du Soleil – Relations Clientèle Club Thermal – Centrale de Réservation Flandres – 1283 route fontaine Bouillon – 59230 Saint-Amand-les-Eaux

### 13.2. Réclamation amiable et fin de l'adhésion par l'Adhérent

Pour toute réclamation ou question relative au Programme ou mettre fin à son adhésion au Programme, l'Adhérent doit contacter les Relations Clientèle, dans les meilleurs délais :

- En station, auprès des hôtesses de l'accueil ou du Service Clientèle
- Par email à l'adresse suivante [clubthermal@chainethermale.fr](mailto:clubthermal@chainethermale.fr) en précisant l'objet de la demande et en donnant les informations permettant aux Relations Clientèle d'identifier et de recontacter le Membre
- Par téléphone : 03 27 32 86 20 (tarif sans surcharge, selon opérateur téléphonique)
- Par courrier : Chaîne Thermale du Soleil – Relations Clientèle Club Thermal – Centrale de Réservation Flandres – 1283 route fontaine Bouillon – 59230 Saint-Amand-les-Eaux.

### 13.3. Réclamation contentieuse

L'Adhérent est libre d'ester en Justice dans les conditions de droit commun ou de saisir le médiateur du thermalisme (Monsieur Daniel BOULIN, Médiateur du Thermalisme, 113 route de Moliets - 40140 Azur ou [mediateur@mediateurduthermalisme.org](mailto:mediateur@mediateurduthermalisme.org) ) ou d'utiliser la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>), en application de l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013