

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME LE CLUB THERMAL

Les présentes conditions générales d'utilisation du programme Le Club Thermal (ci-après « les CGU ») constituent les principes généraux d'accès et de participation audit programme.

Le programme de fidélité Le Club Thermal est géré par les sociétés suivantes :

la Chaîne thermale du Soleil (ci-après CTS), de l'une de ses filiales, S.A.S. au capital de 8 129 638,30 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 310 968 540, et dont le siège social est situé 31 avenue de l'Opéra – 75002 Paris, tél : +33 (0)1 44 71 37 00 exploitant les établissements thermaux et hôteliers de la Chaîne Thermale du Soleil, et les sites internet www.chainethermaledusoleil.fr et www.club-thermal.com.

Et la Compagnie Hôtelière et Fermière d'Eugénie-les-Bains (ci-après CHEFEMG), S.A.S. au capital de 1 900 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Mont-de-Marsan sous le numéro 307 920 488, et dont le siège social est situé place de l'Impératrice – 40320 Eugénie-les-Bains, tél : +33 (0)5 58 05 06 07, exploitant l'établissement thermal et hôtelier d'Eugénie-les-Bains

Conditions générales d'utilisation au 28/10/2022

Table des matières

ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU	3
CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION AU PROGRAMME	3
1. ELIGIBILITÉ	3
2. GRATUITÉ	3
3. INSCRIPTION AU PROGRAMME	4
4. INDIVIDUALITE DE L'INSCRIPTION	4
PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME LE CLUB THERMAL	5
1. CUMUL DES CONSOMMATIONS	5
2. STATUT ET CHANGEMENT DE STATUT	6
3. PARRAINAGE	8
4. UTILISATION DES AVANTAGES	9
5. CONSULTATION DES STATUTS ET DES AVANTAGES DISPONIBLES	9
6. ARRET DU PROGRAMME	9
DONNÉES PERSONNELLES	9
PROPRIETE INTELECTUELLE	10
INFORMATIONS – RÉCLAMATION	10
1. RELATIONS CLIENTELE	10
2. RÉCLAMATION	10
CESSATION DE LA PARTICIPATION AU PROGRAMME	10
1. A L'INITIATIVE DE L'ADHÉRENT	10
2. A L'INITIATIVE DE LA CTS/CHEFEMG	11
RESPONSABILITÉ	11
1. ENGAGEMENT DU MEMBRE	11
2. RESPONSABILITÉ DU GROUPE CTS/CHEFEMG	12
DROIT APPLICABLE	12
CONDITIONS ET AVANTAGES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ	12

ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU

L'inscription et la participation au Programme sont soumis à l'acceptation et au respect des CGU. En adhérant au Programme, vous êtes présumé, en votre qualité de membre (ci-après « Membre »), connaître les CGU et les accepter sans réserve.

Du fait des évolutions possibles du Programme, nous nous réservons l'opportunité de modifier les CGU. Il vous est donc conseillé de vous référer régulièrement à la dernière version des CGU accessible sur <https://www.club-thermal.com/CGU>.

Par ailleurs, si une ou plusieurs stipulations des CGU sont déclarées nulles ou caduques par une application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire définitive émanant d'une juridiction compétente, les autres stipulations resteront valables et appliquées.

CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION AU PROGRAMME

1. ELIGIBILITÉ

Le Programme est proposé à tout client, personne physique, âgée de 18 ans minimum. Il n'est pas ouvert aux professionnels, personnes physiques ou morales - notamment les professionnels de structures d'hébergement situées dans les stations thermales ou leur proximité – ni aux salariés et collaborateurs externes du groupe Chaîne Thermale du Soleil et de ses filiales, ou de la Compagnie Hôtelière et Fermière d'Eugénie.

Sont expressément exclus du Programme :

- Les salariés et collaborateurs externes (vacataires) de la CTS/CHEFMG, ainsi que leur conjoint, ascendants et descendants
- Les médecins thermaux exerçant leur activité dans l'une des stations thermales de la CTS/CHEFMG
- Les médecins prescripteurs de cures thermales dans les établissements de la CTS/CHEFMG
- Les propriétaires ou opérateurs (professionnels ou non professionnels) de structures d'hébergements et/ou de restauration et de loisirs opérant dans ou à proximité des stations thermales dans lesquelles sont implantées la CTS/CHEFMG
- Les membres élus ou salariés des organisations de développement touristique (O.T.S.I.) des communes et communautés de communes dans lesquels sont implantés les établissements de la CTS/CHEFMG

Un client ne peut souscrire qu'une seule fois au Programme, les comptes multiples sont interdits.

Le Groupe CTS et la CHEFMG se réservent la possibilité de demander tout document permettant de justifier l'identité de la personne ou de refuser une ouverture de compte fidélité si la personne n'est pas présente dans l'un de leurs établissements ou si l'identité de la personne n'est pas celle du titulaire du compte.

2. GRATUITÉ

La souscription au Programme est gratuite.

3. INSCRIPTION AU PROGRAMME

3.1. COMMENT S'INSCRIRE

Le programme du Club Thermal est exploité par le biais d'une plateforme digitale accessible depuis le site internet club-thermal.com ou depuis l'un des terminaux informatiques opérés par les hôtes.ses de la CTS/CHEFMG dans les établissements.

La souscription au Programme peut se faire dans l'un des établissements opérés par la CTS ou la CHEFMG, ou en ligne, sur le site club-thermal.com.

Pour s'inscrire en ligne sur club-thermal.com, le client doit créer un compte en cliquant sur « J'adhère au Club Thermal » depuis la page d'accueil du site internet.

Pour s'inscrire dans l'un des sites de la CTS/CHEFMG, le client doit être présent lors de l'ouverture de son compte et renseigner les informations demandées par les hôtes.ses.

L'adhésion au programme est validée par le client, en suivant les indications transmises par un email de validation, généré automatiquement par le programme.

3.2. DONNEES D'INSCRIPTION

L'inscription au Programme implique que le client transmette les informations ci-dessous aux hôtes.ses en station ou de la Centrale de Réservation, ou remplisse le formulaire disponible en ligne. Les champs suivants sont obligatoires :

- Nom
- Prénom
- Code postal
- Date de Naissance
- Adresse mail (unique)
- Numéro de téléphone portable

Les formulaires contenant des données incomplètes ou erronées ne seront pas pris en compte.

Le client est garant de l'exactitude des données qu'il renseigne et doit informer le Groupe CTS/CHEFMG, dans les meilleurs délais, de toute modification de ces données.

En s'inscrivant au Programme, le client a la possibilité de recevoir les communications du Club Thermal et de la Chaîne Thermale du Soleil.

4. INDIVIDUALITE DE L'INSCRIPTION

L'adhésion au Programme est individuelle et attachée à un seul client, le numéro client délivré par la CTS faisant foi. Dans la situation d'un couple de clients ou d'une famille, il n'est pas possible de grouper les adhésions, ni les consommations sur un seul compte fidélité.

Une fois les consommations portées sur un Compte Fidélité, elles ne pourront donner lieu à une reprise ou un transfert vers un autre Compte Fidélité, notamment en cas de désactivation du premier compte.

PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME LE CLUB THERMAL

Ce Programme permet au Membre, lors de la réalisation d'une ou plusieurs cures thermales ou mini-cures avec ou sans options (Service Premier, Hébergement, ...), de cumuler ses consommations sur une période de douze mois. Le cumul des consommations du Membre permet d'atteindre les statuts supérieurs du Programme.

A chaque niveau correspondent des avantages spécifiques. Le Programme comporte 3 statuts.

1. CUMUL DES CONSOMMATIONS

1.1 BARÈME ET RÈGLE DE CALCUL

Les consommations du Membre sont cumulées du 1er janvier de l'année N au 31 décembre de la même année N (ci-après la « Période »). Le compteur est remis à zéro au 1^{er} janvier de l'année N+1 à minuit heure française, mais les avantages du Statut acquis sont conservés jusqu'à la fin de l'année N+2.

Lors de la première année d'adhésion au programme, le client s'étant inscrit au Programme en année N cumulera ses consommations jusqu'au 31 décembre de l'année N. Certains avantages tels que l'accès au Club Bien-Être seront accessibles dès l'adhésion, d'autres ne seront accessibles qu'à partir du 1^{er} janvier N+1 (Arrhes réduites, remises commerciales ...).

1.2 AVANTAGES ACCESSIBLES A PARTIR DE LA 2^{ème} CURE

Certains avantages ne sont accessibles qu'à partir de la deuxième année dans le programme, et ne sont déclenchés qu'à partir de la réservation de la 2^{ème} cure.

C'est le cas :

- De la remise sur les arrhes de garantie de réservation thermale
- Des remises commerciales effectuées sur certaines prestations telles que les formules Résaplus, Service Premier, OSA, Mini-cures thermales, Forfaits Spa, achats en boutiques, soins au Spa, Bons Cadeaux.

Pendant toute l'année 2021, les anciens clients du groupe CTS/CHEFEMG se voient offrir la possibilité d'adhérer au programme en reprenant l'historique de leurs consommations 2019 et 2020. La reprise de l'historique des consommations, permet au Membre d'accéder directement au meilleur Statut auquel il puisse prétendre, sans attendre la deuxième année d'adhésion au programme.

Exemple : Un curiste a effectué une cure thermale en 2019 et en 2020, avec la formule Résaplus (cure + hébergement dans l'un de nos établissements). Si le curiste adhère au Club Thermal, son Compte Personnel sera actualisé sur la base de ses consommations antérieures. Ce curiste accèdera directement au Statut Or.

1.3 PÉRIMÈTRE

Toute cure thermale ou mini-cure thermale, avec ou sans hébergement dans un établissement de la CTS/CHEFEMG, réalisées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année, quelle que soit la méthode de réservation (site internet, centrale de réservation téléphonique, courrier, sur place dans l'établissement).

Pour être portés au crédit du Compte Membre de l'adhérent, les séjours thermaux devront être exclusivement réalisés par le Membre lui-même. Aucun séjour ou consommation réalisé par un autre client que celui identifié dans le Compte du Membre ne pourra être porté au crédit du Compte, ceci y compris dans le cadre d'un couple si l'un des 2 membre du couple n'effectue pas de séjour thermal

exceptionnellement ; dans ce cas, le membre du couple effectuant sa cure ne pourra pas créditer son séjour sur le compte du membre ne l'effectuant pas cette année-là (dans le cas où le membre absent serait celui qui cumule la majorité des consommations du couple).

Il appartient au Membre de vérifier que ses consommations ont bien été portées sur son compte, en s'assurant de fournir les informations personnelles identiques à celles fournies lors de l'inscription au Programme (prénom, nom, adresse, code postal, adresse email et numéro de téléphone portable).

La CTS/CHEFMEG ne pourra être tenue responsable des éventuelles complications, faute de concordance des informations personnelles fournies par le membre ne permettant pas le recollement de la Fiche Client, du Compte du Membre et des consommations réalisées.

1.4 ANNULATION & REMBOURSEMENT

En cas d'annulation d'une ou plusieurs prestations, ces prestations non effectuées ne sont pas portées sur le Compte Membre du client, lors du comptage en fin d'année. Un client ayant annulé sa cure ou son séjour pour quelque motif que ce soit, y compris pour motif de santé, ne pourra pas se prévaloir de ces consommations non effectuées pour le maintien de son Statut Membre.

2. STATUT ET CHANGEMENT DE STATUT

2.1 CRITERES DE DEFINITION DES STATUTS

Le Programme comporte 3 statuts :

Le statut Membre de l'année N est déterminé chaque 31 décembre de l'année N-1.

Les avantages du Statut obtenu s'appliquent sur l'année qui s'ouvre le 1^{er} janvier.

Membre Bleu :

- Curiste ayant effectué moins de 5 cures ou mini-cures thermales « simples » (sans Service Premier ou avec formule cure+hébergement) au 31 décembre de l'année précédente, sur la période des 6 dernières années

Membre Argent :

- Curiste ayant effectué entre 5 et 9 cures « simples » au (sans Service Premier ou avec formule cure+hébergement Résaplus) au 31 décembre de l'année précédente, sur la période des 10 dernières années
- Ou Curiste ayant effectué 1 cure en Service Premier au 31 décembre de l'année précédente, sur la période des 2 dernières années
- Ou Curiste ayant parrainé 2 filleuls confirmés (qui ont réellement effectué leur séjour ; les séjours annulés ne sont pas pris en compte) au 31 décembre de l'année précédente, sur la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre N-1
- Ou Mini-curiste ayant effectué 2 séjours thermaux avec hébergement dans l'un des établissements de la CTS/CHEFEMG au 31 décembre de l'année précédente, sur la période des 3 dernières années

Membre Or :

- Curiste ayant effectué 10 cures « simples » ou en Service Premier ou plus au 31 décembre de l'année précédente, sur la période des 11 dernières années
- Ou Curiste ayant effectué 2 séjours thermaux en formule Résaplus (cure+hébergement) au 31 décembre de l'année précédente, sur la période des 3 dernières années
- Ou Curiste ayant parrainé 3 filleuls confirmés (qui ont réellement effectué leur séjour ; les séjours annulés ne sont pas pris en compte) ou plus au 31 décembre de l'année précédente, sur la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre N-1

2.2 CHANGEMENT DE STATUT ASCENDANT ET DESCENDANT

Le Membre change de statut dès lors que ses consommations de l'année N sont différentes de l'année N-1, à la hausse, comme à la baisse.

Le Membre sera informé de son statut à minima une fois par an, à la fin de chaque année, ou au plus tard au 31 janvier de l'année N+1 après comptabilisation des consommations effectuées pendant l'année.

2.3 DUREE DE CONSERVATION DU STATUT EN CAS D'ANNEE SANS CURE

Les Statuts Argent et Or sont valables un an à compter du 1^{er} janvier suivant leur obtention. Tous les 31 janvier à minuit heure française, le solde des consommations de l'année précédente est remis à zéro.

Dans le cas où un Membre ne pourrait pas effectuer sa cure pendant la nouvelle période ouverte du 1^{er} janvier au 31 décembre N, le Statut Membre sera maintenu jusqu'à la période suivante, du 1^{er} janvier au 31 décembre N+1, si celui-ci effectue un séjour thermal pendant ladite période N+1.

Si le client n'effectue pas de séjour thermal pendant la période du 1^{er} janvier N au 31 décembre N+1, le membre verra son statut rétrogradé au Statut Bleu pour la période débutant le 1^{er} janvier N+2.

Le Statut du Membre est automatiquement mis à jour le 1^{er} janvier dans le Compte du Membre consultable en ligne sur club-thermal.com.

3. PARRAINAGE

3.1 DEFINITION ET CONDITIONS DU PARRAINAGE

On entend par parrainage le fait pour un Membre du Programme de recommander à un futur curiste un séjour thermal dans l'un des établissements de la CTS/CHEFEMG.

Pour être considéré comme valide dans le cadre de ce Programme :

- Le filleul potentiel doit impérativement être déclaré par son parrain, avant la réservation de la cure par le filleul ; aucun parrainage ne peut être accepté après la réservation du filleul
- Le filleul proposé doit impérativement effectuer une cure thermique ou une mini-cure thermique dans l'un des établissements de la CTS/CHEFEMG dans les 24 mois suivant la déclaration du parrain, les contacts « filleul potentiel » étant purgés du Programme à l'issue de ce délai
- Les coordonnées du filleul mentionnées par le Parrain, comme par le Filleul doivent être précises et exactes ; la CTS/CHEFEMG ne pourra être tenue responsable d'un mauvais recollement des informations ne permettant pas d'identifier le parrainage et de l'attribuer au parrain
- Le filleul proposé ne peut pas être déjà parrainé par un autre Membre du Programme
- Le filleul ne doit jamais avoir effectué de cure thermique, mini-cure thermique, séjour spa ou forfait Spa dans l'un des établissements de la CTS/CHEFEMG. La présence de coordonnées personnelles du filleul antérieures dans la base clients de la CTS/CHEFEMG fait foi
- Le Filleul ne peut appartenir au même foyer « étendu » que celui du Membre. Cela comprend le conjoint, les ascendants et les descendants directs
- Le filleul ne peut avoir de lien commercial avec le Parrain, notamment dans le cas d'un curiste (le filleul) hébergé à titre commercial par un professionnel hébergeur (le parrain)

3.2 COMMENT PARRAINER UN FUTUR CURISTE

Le Membre du Club Thermal peut déclarer un ou plusieurs filleuls sur le site internet du Programme club-thermal.com, en se connectant sur son Compte Membre.

Une fois identifié, le Membre clique sur l'onglet « Parrainer un Ami ». Le Membre enregistre uniquement une adresse mail et un lien du Club Thermal est envoyé au filleul.

Ces informations permettent au système informatique du Programme de déterminer que le filleul déclaré répond bien aux conditions de validation, notamment que son contact n'existe pas dans la base clients de la CTS/CHEFEMG.

Il appartient au Membre la responsabilité de fournir des informations exactes ; la CTS/CHEFEMG ne pourraient être tenues responsables d'un dysfonctionnement du processus de parrainage en cas de mauvaise utilisation du système de parrainage digital.

Si le filleul existe déjà dans la base client, le parrain est informé automatiquement par email que sa proposition de parrainage ne peut pas être validée.

Si le filleul n'existe pas dans la base client, un email et/ou SMS est adressé au filleul potentiel afin de l'informer que le parrain lui a recommandé un séjour thermal dans l'un des établissements de la CTS/CHEFEMG et lui permettre de s'inscrire au Club Thermal.

4. UTILISATION DES AVANTAGES

Les avantages sont valables uniquement après identification du Membre auprès des hôtes.ses de réservation ou de facturation.

A défaut d'identification du Membre auprès de équipes de la CTS/CHEFEMG, les avantages/ remises ne seront pas réattribués a posteriori.

La CTS/CHEFEMG se réservent le droit de refuser l'application d'un avantage si l'identité de la personne ne correspond pas à l'identité du titulaire du Programme (sans dérogation possible à une autre personne via courrier).

Les avantages sont nominatifs et ne peuvent être utilisés que par l'Adhérent titulaire.

Seules les conditions des avantages mises en ligne font foi.

5. CONSULTATION DES STATUTS ET DES AVANTAGES DISPONIBLES

Le Membre peut consulter son compte Club Thermal :

- Sur Internet : sur le compte qu'il aura créé préalablement sur club-thermal.com au moyen de son identifiant et de son mot de passe
- Auprès des hôtes.ses de la CTS/CHEFEMG en station thermale ou par téléphone

6. ARRET DU PROGRAMME

La CTS/CHEFEMG se réservent le droit d'arrêter le Programme ou de le modifier à tout moment, sans indemnisation, sous réserve d'en informer les Membres par email et en ligne en respectant un préavis minimum d'un mois. Les modifications pourront notamment porter sur :

- Les statuts de fidélité
- Les avantages
- Les CGU
- Les modalités d'utilisation des avantages

En cas d'arrêt du Programme, les Membres pourront utiliser leurs avantages acquis dans la limite de leur date de validité et dans un délai maximum de 11 mois.

DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées sont traitées par la CTS et ses filiales et la CHEFEMG dans le cadre de l'inscription au Programme et aux fins de l'animation et de la gestion de ce dernier (gestion des réservations/facturations/annulations, gestion des parrainages, fourniture de services personnalisés, communication d'offres ciblées), et, le cas échéant, par leurs partenaires techniques dans le cadre de la gestion du programme.

Pour toute information complémentaire concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez-vous référer à notre politique de Protection des Données Personnelles (<https://www.chainethermale.fr/mentions-legales#protection-donnees>).

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite « Loi Informatique et Libertés ») et du Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement général sur la protection des données » (ou « RGPD »), le Membre bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces données à des fins de prospection commerciale directe. Ce droit lui sera également offert à la réception de tout message.

Le Membre peut exercer ces droits en écrivant par email à l'adresse suivante dpo@chainethermale.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Chaîne Thermale du Soleil – Relations Clientèle Club Thermal – 31 avenue de l'Opéra – 75001 Paris.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques qui apparaissent dans le cadre du Programme sont des marques déposées et protégées par le droit des marques. Tout usage desdites marques sans autorisation constitue une contrefaçon.

INFORMATIONS – RÉCLAMATION

1. RELATIONS CLIENTELE

Pour toute question ou tout commentaire concernant le Programme, le Membre peut contacter le Service Clientèle :

- Par email : clubthermal@chainethermale.fr
- Par téléphone : 03 27 32 86 20
- Par courrier : Chaîne Thermale du Soleil – Relations Clientèle Club Thermal – Centrale de Réservation Flandres – 1283 route fontaine Bouillon – 59230 Saint-Amand-les-Eaux

2. RÉCLAMATION

Pour toute réclamation ou question relative au Programme, le Membre doit contacter les Relations Clientèle, dans les meilleurs délais :

- En station, auprès des hôtes.ses de l'accueil ou du Service Clientèle
- Par email à l'adresse suivante 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 (nom, prénom, numéro client, adresse et code postal ou adresse email, numéro de téléphone portable).
- Par téléphone au numéro précisé ci-dessus
- Par courrier à l'adresse précisée ci-dessus

CESSATION DE LA PARTICIPATION AU PROGRAMME

1. A L'INITIATIVE DE L'ADHÉRENT

Le Membre peut, à tout moment, cesser sa participation au Programme en notifiant sa décision :

- En station : sur présentation d'une pièce d'identité auprès des hôtes.ses du Service Clientèle
- Par courrier : en envoyant une photocopie de pièce d'identité, à l'adresse précisée ci-dessus
- par Email : à l'adresse suivante clubthermal@chainethermale.fr en justifiant de son identité (nom, prénom, numéro client, adresse et code postal ou adresse email, numéro de téléphone portable).

La cessation de l'adhésion au Programme aura pour effet la suppression ferme et définitive du Statut et des avantages acquis ou associés au Statut.

2. A L'INITIATIVE DE LA CTS/CHEFEMG

La CTS/CHEFEMG se réservent le droit de suspendre l'adhésion d'un Adhérent, notamment :

- En cas de fraude, de tentative de fraude de l'Adhérent, ou du Bénéficiaire assimilé à ce dernier ;
- En cas d'incident de paiement non régularisé dans un délai d'un mois à compter de la relance de la CTS/CHEFEMG;
- En cas d'agissement de nature à perturber le fonctionnement du site Internet, du Programme ou des établissements de la CTS.CHEFEMG ;
- En cas de non-respect des présentes CGU ;
- En cas d'ouverture multiple de Comptes par une même personne ;
- Si l'Adhérent ne réalise aucune consommation pendant une durée consécutive de 24 mois ;
- En cas de décès du Membre.

La désactivation du Compte aura pour effet la perte ferme et définitive du Statut et des avantages acquis ou associés, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Membre.

RESPONSABILITÉ

1. ENGAGEMENT DU MEMBRE

Le Membre s'engage lors de sa souscription au Programme et durant toute la durée de sa participation au Programme, à communiquer des informations exactes.

L'usurpation d'identité est passible de sanctions pénales.

En cas de modification de ses données personnelles, le Membre doit prévenir, dans les meilleurs délais, la CTS/CHEFEMG :

- En station, auprès des hôtes.ses de l'accueil ou du Service Clientèle
- Par email à l'adresse suivante clubthermal@chainethermale.fr
- Par téléphone au 03 27 32 86 20

Ou les modifier directement dans son espace personnel sur club-thermal.com.

Le Membre s'engage à utiliser le Programme conformément aux dispositions visées dans les présentes CGU et se porte fort du respect desdites conditions générales par le Bénéficiaire.

A défaut, la CTS/CHEFEMG se réservent la possibilité de suspendre le Compte dans les conditions visées dans la rubrique précédente Cessation de la Participation au Programme.

2. RESPONSABILITÉ DU GROUPE CTS/CHEFEMG

D'une manière générale, la CTS/CHEFEMG assure, au titre d'une obligation de moyens, la gestion du Programme ainsi que la fourniture des avantages associés.

La CTS et ses filiales et la CHEFEMG ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas de dysfonctionnement du Programme.

Les photographies, textes, graphismes, informations reproduites et illustrant le Programme, les Services et les Avantages n'entrent pas dans le champ contractuel. En cas d'erreur manifeste entre les caractéristiques des produits et services et leur représentation, la CTS/CHEFEMG ne sauraient voir leur responsabilité engagée.

DROIT APPLICABLE

Les présentes CGU sont soumises à l'application du droit français. Seule la version française fait foi.

CONDITIONS ET AVANTAGES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

En adhérant au programme Le Club Thermal, le Membre aura accès à différents avantages dont le périmètre est décrit ci-après.

L'ACCES AU CONTENU DU CLUB BIEN-ÊTRE SUR CLUB-THERMAL.COM

Le Club thermal propose à ses Membres un accès privilégié et réservé à plusieurs contenus multimédias, accessibles après identification du Membre sur le site internet club-thermal.com.

Sur cette plateforme digitale, le Membre pourra bénéficier de :

- Vidéos de cours de yoga, de méditation ou divers ateliers santé et forme dispensés par des professionnels sélectionnés par la Chaîne Thermale du Soleil
- Podcasts de séances de méditation, de sophrologie ou de divers ateliers
- Webinaires et évènements à dates fixes présentés par des collaborateurs de la Chaîne Thermale du Soleil ou d'autres professionnels sélectionnés par l'équipe animant le Club Thermal
- Recettes de cuisine diététique adaptées à divers régimes ou besoins diététiques
- Articles rédigés par les équipes de la Chaîne Thermale du Soleil sur des sujets liés à la Médecine Thermale, aux stations thermales, à la forme, au bien-être et à la Santé

Ces contenus sont consultables sur le site internet club-thermal.com exclusivement, et ne pourront faire l'objet d'une demande d'envoi via un moyen autre que cette plateforme.

Il est vivement recommandé aux membres de s'équiper d'un ordinateur personnel, d'une tablette digitale ou d'un smartphone, équipés des récentes mises à jour des différents logiciels requis pour bénéficier d'une expérience de visionnage et de navigation optimale.

Les contenus santé, bien-être et forme diffusés sur la plateforme n'ont strictement pas vocation à remplacer les conseils professionnels et personnalisés d'un professionnel de santé ou paramédical. Par conséquent, ces contenus ne sauraient engager la responsabilité de la CTS/CHEFEMG quant à leur compréhension et/ou leur mise en application par le Membre, si de quelconques dommages devaient en résulter.

LA REDUCTION SUR LES ARRHEES DE RESERVATION THERMALE

Dès la 2^{ème} cure dans l'une des stations de la Chaîne Thermale du Soleil et dès la 2^{ème} année dans le Programme, le Membre bénéficie d'une réduction de 15 € sur les arrhes de réservation qui lui sont demandées pour garantir sa réservation de cure thermale.

Les arrhes de réservation demandées sont ainsi de 75 € par curiste au lieu de 90 €, pour une cure en Service Standard, et de 95 € par curiste au lieu de 110 € par curiste, pour une cure en Service Premier. L'Etablissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage.

Cet avantage s'applique aux réservations de cure thermale conventionnée. Par conséquent, il exclut les réservations suivantes :

- Formules Résaplus cure + hébergement
- Cures libres
- OSA
- Programmes d'ETP
- Forfaits et soins Spa
- Réservations hôtelières et résidentielles

Lors de la première année d'appartenance au programme, si le curiste annule sa cure en année N, il ne pourra pas bénéficier des avantages avant d'avoir effectivement réalisé sa première cure. L'avantage ne sera donc utilisable qu'à partir de N+2.

Pour bénéficier de cet avantage, le curiste devra informer l'hôtesse de réservation de son Statut Membre, faute de quoi l'avantage ne sera pas appliqué, et ne pourra être appliqué de façon rétroactive. Aucun remboursement ne sera effectué sur des arrhes déjà encaissées.

Si le Membre effectue une réservation pour une autre personne que lui-même, cette réservation ne pourra pas bénéficier de l'avantage concernant la réduction des arrhes de réservation, à l'exception des réservations de cure pour les curistes mineurs, dont le dossier de réservation est intégré dans le même dossier de réservation que le parent Membre.

LA REMISE PERMANENTE DE 5 % ATTRIBUEE AUX MEMBRES STATUT BLEU

Le Membre Statut Bleu bénéficie d'une remise permanente de 5% (cinq pourcents) sur les Tarifs « Public » des prestations suivantes :

- **Supplément tarifaire Service Premier** : le Service Premier est une prestation permettant au curiste de bénéficier de sa cure thermale dans un espace exclusif, d'un linge thermal deluxe à volonté, d'horaires de soins plus souples et de divers services variant selon chaque établissement. Ce supplément tarifaire s'ajoute au prix de la cure thermale conventionnée, et n'est pas pris en charge par l'Assurance Maladie. L'Etablissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage.
- **Formule Hébergement Résaplus** : la formule Résaplus est une prestation d'hébergement (en hôtel, résidence, meublé ou camping de la Chaîne Thermale du Soleil) liée au séjour de cure thermale. Cette prestation permet de réserver en une seule démarche hébergement et cure thermale. L'Etablissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage. Les offres spéciales des établissements Relais & Châteaux, La Bastide en Gascogne et le Château de Riell, ne sont pas cumulables avec la remise de 5% accordée via le Club Thermal. Les offres spéciales sont des offres promotionnelles pour une arrivée en cure selon des dates données.

L'avantage Remise permanente de 5 % n'est accessible au Membre Statut Bleu qu'à partir de sa 2^{ème} cure et sa deuxième année dans le Programme.

Exemple : Le Membre adhère au Programme le 1^{er} janvier de l'année N, en même temps qu'il réserve sa cure thermale de l'année N. L'avantage Remise sera accessible dès sa prochaine réservation, pour la cure de l'année N+1.

En cas d'annulation du séjour thermal de la première année dans le Programme, le membre ne pourra accéder à cet avantage qu'à partir du moment où la première cure sera réellement effectuée et pour sa 2^{ème} cure.

Cette remise permanente de 5 % n'est pas cumulable avec toute autre offre spéciale ou opération commerciale en cours. Elle ne peut s'appliquer que sur le tarif public plein sans autre remise associée

LA REMISE PERMANENTE DE 5 % ATTRIBUEE AUX MEMBRES STATUT ARGENT

Le Membre Statut Argent bénéficie d'une remise permanente de 5% (cinq pourcents) sur les Tarifs « Public » des prestations suivantes :

- **Formule Hébergement Résaplus.** L'Etablissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage. Les offres spéciales des établissements Relais & Châteaux, La Bastide en Gascogne et le Château de Riell, ne sont pas cumulables avec la remise de 5% accordée via le Club Thermal. Les offres spéciales sont des offres promotionnelles pour une arrivée en cure selon des dates données.
- **Option Santé Active Classic et Mini et Programmes Complémentaires** (hors modules cures spécifiques)
- **Soins et Forfaits Spa**
- **Bons Cadeaux** : sur la boutique en ligne boutique.chainethermale.fr ou directement dans nos établissements
- **Achats en Boutique** (hors articles mentionnés « non remisable »)

L'avantage Remise permanente de 5 % n'est accessible au Membre Statut Argent qu'à partir de sa 2^{ème} cure et sa deuxième année dans le Programme.

Exemple : Le Membre adhère au Programme le 1^{er} janvier de l'année N, en même temps qu'il réserve sa cure thermale de l'année N. L'avantage Remise sera accessible dès sa prochaine réservation, pour la cure de l'année N+1.

En cas d'annulation du séjour thermal de la première année dans le Programme, le membre ne pourra accéder à cet avantage qu'à partir du moment où la première cure sera réellement effectuée et pour sa 2^{ème} cure.

Cette remise permanente de 5 % n'est pas cumulable avec toute autre offre spéciale ou opération commerciale en cours. Elle ne peut s'appliquer que sur le tarif public plein sans autre remise associée

LA REMISE PERMANENTE DE 10 % ATTRIBUEE AUX MEMBRES STATUT ARGENT

Le Membre Statut Argent bénéficie d'une remise permanente de 10 % (dix pourcents) sur les Tarifs « Public » des prestations suivantes :

- **Supplément tarifaire Service Premier.** L'Etablissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage.
- **Cure Thermale Libre pour le curiste et/ou son conjoint, si la cure libre est réalisée la même année que la cure thermale conventionnée**

L'avantage Remise permanente de 10 % n'est accessible au Membre Statut Argent qu'à partir de sa 2^{ème} cure et sa deuxième année dans le Programme.

Exemple : Le Membre adhère au Programme le 1^{er} janvier de l'année N, en même temps qu'il réserve sa cure thermale de l'année N. L'avantage Remise sera accessible dès sa prochaine réservation, pour la cure de l'année N+1.

En cas d'annulation du séjour thermal de la première année dans le Programme, le membre ne pourra accéder à cet avantage qu'à partir du moment où la première cure sera réellement effectuée et pour sa 2^{ème} cure.

Cette remise permanente de 10 % n'est pas cumulable avec toute autre offre spéciale ou opération commerciale en cours. Elle ne peut s'appliquer que sur le tarif public plein sans autre remise associée

LA REMISE PERMANENTE DE 5 % ATTRIBUEE AUX MEMBRES STATUT OR

Le Membre Statut Or bénéficie d'une remise permanente de 5% (cinq pourcents) sur les Tarifs « Public » des prestations suivantes :

- **Formule Hébergement Résaplus.** L'Etablissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage. Les offres spéciales des établissements Relais & Châteaux, La Bastide en Gascogne et le Château de Riell, ne sont pas cumulables avec la remise de 5% accordée via le Club Thermal. Les offres spéciales sont des offres promotionnelles pour une arrivée en cure selon des dates données.
- **Option Santé Active Classic et Mini et Programmes Complémentaires** (hors modules cures spécifiques)
- **Achats en Boutique** (hors articles mentionnés « non remisable »)

L'avantage Remise permanente de 5 % n'est accessible au Membre Statut Or qu'à partir de sa 2^{ème} cure et sa deuxième année dans le Programme.

Exemple : Le Membre adhère au Programme le 1^{er} janvier de l'année N, en même temps qu'il réserve sa cure thermale de l'année N. L'avantage Remise sera accessible dès sa prochaine réservation, pour la cure de l'année N+1.

En cas d'annulation du séjour thermal de la première année dans le Programme, le membre ne pourra accéder à cet avantage qu'à partir du moment où la première cure sera réellement effectuée et pour sa 2^{ème} cure.

Cette remise permanente de 5 % n'est pas cumulable avec toute autre offre spéciale ou opération commerciale en cours. Elle ne peut s'appliquer que sur le tarif public plein sans autre remise associée

LA REMISE PERMANENTE DE 10 % ATTRIBUEE AUX MEMBRES STATUT OR

Le Membre Statut Or bénéficie d'une remise permanente de 10 % (dix pourcents) sur les Tarifs « Public » des prestations suivantes :

- **Supplément tarifaire Service Premier.** L'Établissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage.
- **Soins et Forfaits Spa.**
- **Bons Cadeaux :** sur la boutique en ligne boutique.chainethermale.fr ou directement dans nos établissements. L'Établissement d'Eugénie-les-Bains n'est pas concerné par cet avantage.

L'avantage Remise permanente de 10 % n'est accessible au Membre Statut Or qu'à partir de sa 2^{ème} cure et sa deuxième année dans le Programme.

Exemple : Le Membre adhère au Programme le 1^{er} janvier de l'année N, en même temps qu'il réserve sa cure thermale de l'année N. L'avantage Remise sera accessible dès sa prochaine réservation, pour la cure de l'année N+1.

En cas d'annulation du séjour thermal de la première année dans le Programme, le membre ne pourra accéder à cet avantage qu'à partir du moment où la première cure sera réellement effectuée et pour sa 2^{ème} cure.

Cette remise permanente de 10 % n'est pas cumulable avec toute autre offre spéciale ou opération commerciale en cours. Elle ne peut s'appliquer que sur le tarif public plein sans autre remise associée

LA REMISE PERMANENTE DE 25 % ATTRIBUEE AUX MEMBRES STATUT OR

Le Membre Statut Or bénéficie d'une remise permanente de 25 % (vingt-cinq pourcents) sur les Tarifs « Public » des prestations suivantes :

- **Cure Thermale Libre pour le curiste et/ou son conjoint, si la cure libre est réalisée la même année que la cure thermale conventionnée**

L'avantage Remise permanente de 25 % n'est accessible au Membre Statut Or qu'à partir de sa 2^{ème} cure et sa deuxième année dans le Programme.

Exemple : Le Membre adhère au Programme le 1^{er} janvier de l'année N, en même temps qu'il réserve sa cure thermale de l'année N. L'avantage Remise sera accessible dès sa prochaine réservation, pour la cure de l'année N+1.

En cas d'annulation du séjour thermal de la première année dans le Programme, le membre ne pourra accéder à cet avantage qu'à partir du moment où la première cure sera réellement effectuée et pour sa 2^{ème} cure.

Cette remise permanente de 25 % n'est pas cumulable avec toute autre offre spéciale ou opération commerciale en cours. Elle ne peut s'appliquer que sur le tarif public plein sans autre remise associée

LE CADEAU D'ANNIVERSAIRE

Si la date de l'anniversaire du Membre a lieu pendant son séjour thermal, le Membre se voit remettre un cadeau surprise par l'équipe de l'établissement.

Cet avantage est réservé aux Membres Argent et Or. Il est valable sous réserve de disponibilité, pour une personne, une fois par an. Il n'est pas transférable sur l'année suivante.

Dans le cas où le cadeau serait une prestation de soin ou une activité, un rendez-vous sur une date et un horaire fixé selon les meilleures possibilités de l'établissement est proposé au bénéficiaire.

Tout rendez-vous pris et non-honoré est perdu, La non-utilisation de cet avantage à la fin du séjour thermal du membre entraîne la perte de l'avantage.

L'avantage n'est pas cessible à une autre personne que le Membre principal.

La date d'anniversaire retenue est celle indiquée par le Membre au Service de Réservation et figurant dans sa Fiche Client. Aucune autre date ne pourra être invoquée par le Membre.

INVITATION AUX VENTES PRIVEES

Des ventes privées, accessibles en priorité aux Membres du Club Thermal, sont proposées tout au long de la vie du Programme.

Cet avantage est réservé aux Membres Argent et Or.

Ces ventes privées sont accessibles, soit en ligne sur le site club-thermal.com en étant connecté à son Compte Membre, soit par téléphone auprès de la Centrale de Réservation au 03 27 32 86 20.

Les conditions d'accès et les offres promotionnelles sont détaillées dans l'email ou le SMS d'invitation.

Il appartient au Membre de valider sur son Compte Membre qu'il a bien autorisé le Programme à lui adresser des emails et/SMS promotionnels.

L'EXONERATION DES ARRHEES DE RESERVATION THERMALE [EXCLUSIF PARRAINAGE]

Le Membre Parrainant 3 filleuls ou plus bénéficie de l'exonération des arrhes de garantie qui lui sont demandées pour garantir sa réservation de cure thermique.

Pour bénéficier de cet avantage, le Membre doit avoir parrainé 3 filleuls confirmés (qui ont réellement effectué leur séjour ; les séjours annulés ne sont pas pris en compte) ou plus au 31 décembre de l'année précédente, sur la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre N-1.

Le comptage des filleuls « confirmés » est remis à zéro chaque année, le 31 décembre.

Pour bénéficier du maintien de cet avantage, le Membre doit parrainer chaque année, 3 filleuls confirmés à minima.

Cet avantage n'est pas maintenu, contrairement au Statut Or, si le Membre ne remplit pas ces conditions de parrainage.

LIGNE DE RESERVATION DEDIEE [EXCLUSIF STATUT OR]

Les Membres Or bénéficient d'un Service de Réservation dédié par téléphone, joignable au 03 27 32 86 20. Afin de faciliter l'identification du Membre lors de ses échanges avec le Service, il lui est conseillé de se munir de son numéro Client, information accessible sur les courriers de réservation et les factures qui lui ont été remises en station.

ACCUEIL V.I.P. [EXCLUSIF STATUT OR]

Lors de chaque séjour thermal, le Membre Or bénéficie d'un accueil VIP, afin de faire de sa cure un moment privilégié.

L'accueil VIP propose plusieurs services et prestations :

- **Le Sac de Cure** Chaîne Thermale du Soleil, lui est remis à chaque début de cure. Son conjoint, domicilié à la même adresse, bénéficie aussi de cette prestation.
- **Un Soin ou une Activité bien-être et santé offerte** : lors des formalités de début de cure, un rendez-vous sur une date et un horaire fixé selon les meilleures possibilités de l'établissement est proposé au bénéficiaire. Tout rendez-vous pris et non-honoré est perdu, La non-utilisation de cet avantage à la fin du séjour thermal du membre entraîne la perte de l'avantage.
- **Un Moment de Convivialité** rassemblant un membre de l'équipe thermale et les autres Membres Or du Club Thermal. Un rendez-vous est fixé et remis au membre lors des formalités de début de cure.

Ces avantages sont personnels et nominatifs et ne sont pas cessibles à une autre personne que le Membre principal.

CADEAU SPECIFIQUE AUX PARRAINS & MARRAINES

Dans le cas où un Membre parraine 3 filleuls ou plus, confirmés au 31 décembre de l'année N, il reçoit, en plus de l'accession au Statut Membre Or, une gratification complémentaire, selon le barème suivant :

- **Pour 3 filleuls confirmés dans l'année N** : un Coffret Cadeau « La Nuit est à Nous » par Les Collectionneurs. Ce coffret inclut une nuit dans un Hôtel de Charme et les petits-déjeuners pour 2 personnes.
- **Pour 5 filleuls confirmés ou plus dans l'année N** : un Coffret Cadeau « Création N°11 » par Relais & Châteaux. Ce coffret inclut une nuit dans un Hôtel de Luxe, un dîner gastronomique et les petits-déjeuners pour 2 personnes.

Ces gratifications ne sont pas cumulatives l'une avec l'autre.

Le décompte des filleuls confirmés est effectué à la fin de chaque année, à la suite de quoi le Parrain est informé dans le mois suivant le décompte, en janvier de l'année N+1, de la gratification qui lui est accordée. Cette information est communiquée par email et/ou SMS, avant la fin du mois de janvier. Il appartient au Membre de valider sur son Compte Membre son accord pour recevoir les emails et/ou SMS émis par le Club Thermal. Aucun envoi autre qu'un email et/ou un SMS ne sera réalisé pour l'informer de son éventuelle gratification.

Ces avantages sont personnels et nominatifs et ne sont pas cessibles à une autre personne que le Membre.

Le Coffret Cadeau est adressé au Membre par voie électronique (Coffret Cadeau dématérialisé et digital).

Les conditions d'utilisation du Coffret Cadeau par le Membre sont adossées aux conditions générales et spécifiques d'utilisation propre à chaque fournisseur de Coffret Cadeau, et peuvent être consultées sur les sites internet suivants :

- Coffret Cadeau Les Collectionneurs : <https://coffret-cadeau.lescollectionneurs.com/>
- Coffret Cadeau Relais & Châteaux : <https://www.relaischateaux.com/fr/cadeaux/coffrets>