CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de privatisation - Spa & expériences bien-être

Version applicable au 03 août 2026

Prestataire : Mme Agnès SEBBAH, entrepreneur individuel, exerçant sous le nom commercial La Vermeillade Suites & Spas - 2, La Vermeillade, 30111 Congénies - SIREN 340 538 974 - SIRET 340 538 974 00049 - RCS Nîmes A 340 538 974 - contact@lavermeillade.fr - 06 27 78 70 44.

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », régissent les prestations de privatisation d'espaces bien-être proposées par La Vermeillade Suites & Spas. Elles s'appliquent notamment aux formules « Après-midi », « Happy Hour », « Cabane Tropicale », « Tropézienne Secrète » et « Entre amies / EVJF », ainsi qu'aux options directement rattachées à ces expériences. Les réservations de nuitées relèvent de conditions distinctes. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant la validation de sa réservation et les accepter sans réserve.

ARTICLE 2 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES, PRIX ET PRESTATIONS

Les caractéristiques essentielles, la durée, les horaires, le nombre maximal de participants, les équipements inclus, les options disponibles et le prix de chaque prestation sont indiqués dans le parcours de réservation. Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation. Tout supplément éventuel est indiqué avant le paiement. Les photographies ont une valeur illustrative ; les prestations contractuelles sont celles décrites lors de la réservation.

ARTICLE 3 - FORMATION DU CONTRAT ET PAIEMENT

Le contrat est formé après validation du parcours de réservation, acceptation expresse des présentes CGV et paiement intégral du prix, sauf modalité particulière expressément indiquée. La confirmation adressée par voie électronique récapitule les éléments essentiels de la réservation. Le créneau est alors bloqué exclusivement pour le Client et ne peut plus être commercialisé auprès d'un tiers.

ARTICLE 4 - ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'activités de loisirs devant être fournies à une date ou pendant une période déterminée.

ARTICLE 5 - MODIFICATION, ANNULATION ET NON-PRÉSENTATION

Toute demande de modification peut être acceptée jusqu'à sept jours avant la prestation, sous réserve de disponibilité. En cas d'annulation notifiée plus de sept jours avant la date prévue (J-7 inclus pour la Tropézienne Secrète), un avoir valable douze mois à compter de son émission est accordé. En cas d'annulation moins de sept jours avant la prestation, d'arrivée rendant la prestation impossible ou de non-présentation, le prix reste intégralement dû. Aucun remboursement n'est accordé pour une prestation écourtée à la demande du Client ou interrompue en raison du non-respect des règles de sécurité, d'hygiène ou de comportement.

ARTICLE 6 - DÉPÔT DE GARANTIE

Une préautorisation bancaire est exigée selon la formule réservée : 800 € pour les formules « Après-midi » et « Happy Hour », 500 € pour la « Cabane Tropicale », et 1 000 € pour les formules « Entre amies / EVJF » et « Tropézienne Secrète ». Elle doit être effectuée au plus tard à 9 h le jour de la prestation. À défaut, l'accès peut être refusé et la réservation annulée sans remboursement. La garantie peut couvrir les dégradations, dépassements horaires, pollutions de l'eau, nettoyages exceptionnels, éléments manquants et pertes d'exploitation directement causées. Toute retenue doit correspondre à un préjudice établi, sans double indemnisation.

ARTICLE 7 - HORAIRES, ARRIVÉE ET DÉPASSEMENT

Le Client doit respecter l'horaire de début et l'heure de libération prévus. Un retard du Client ne prolonge pas la durée de la prestation. Tout dépassement peut entraîner la facturation de 50 € par tranche de quinze minutes entamée. Si le dépassement affecte le créneau suivant ou provoque une perte d'exploitation supplémentaire, les frais directement causés et justifiés peuvent également être facturés, sans double indemnisation d'un même préjudice.

ARTICLE 8 - POLLUTION OU DÉTÉRIORATION DE L'EAU

Toute altération de l'eau imputable au Client ou à un participant et nécessitant une vidange complète, un nettoyage renforcé, un traitement, une remise en chauffe ou l'indisponibilité de l'installation peut donner lieu à une indemnité de 500 €, correspondant aux coûts usuels de remise en service. Les frais supplémentaires effectivement engagés et justifiés peuvent être réclamés lorsqu'ils excèdent ce montant, sans double indemnisation.

ARTICLE 9 - DOUCHE COMPLÈTE OBLIGATOIRE

Une douche complète est obligatoire avant toute utilisation des installations de bien-être. Respecter les consignes d'hygiène.
Maillot de bain propre obligatoire pour « Après-midi », « Happy Hour » et « Entre amies / EVJF ». Nudité et shorts de bain interdits.
Nudité autorisée uniquement pour « Cabane Tropicale » et « Tropézienne Secrète ».
Le non-respect peut entraîner un refus d'accès ou l'arrêt de la prestation, sans remboursement, et la facturation des frais causés.

ARTICLE 10 - NOURRITURE ET BOISSONS

Il est interdit d'apporter, de stocker ou de consommer de la nourriture extérieure dans les espaces privatisés, sauf autorisation écrite préalable de l'établissement. Seuls les produits fournis ou expressément autorisés peuvent être consommés sur place. L'établissement peut exiger le retrait immédiat des produits concernés et, en cas de refus ou de risque pour les installations, interrompre la prestation sans remboursement. Les frais de nettoyage ou de remise en état restent à la charge du Client lorsqu'ils sont justifiés.

ARTICLE 11 - INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble des espaces intérieurs ou couverts et dans les espaces bien-être. Lorsqu'une odeur persistante impose un traitement spécifique, une indemnité forfaitaire de 300 € peut être facturée. Les frais supplémentaires effectivement engagés et justifiés, ainsi que la perte d'exploitation directement causée, peuvent être réclamés sans double indemnisation.

ARTICLE 12 - COMPORTEMENTS INTERDITS DANS LES ESPACES BIEN-ÊTRE

Pour des raisons d'hygiène, de sécurité et de préservation des installations, toute activité sexuelle est strictement interdite dans la piscine, les spas, le sauna, le hammam et les autres équipements bien-être. Tout comportement dangereux, violent, dégradant, manifestement inapproprié ou susceptible de troubler la sécurité des personnes ou des lieux peut entraîner l'interruption immédiate de la prestation et l'exclusion, sans remboursement.

ARTICLE 13 - GROUPES ENTRE AMIES / EVJF

Une responsable de groupe doit être désignée comme interlocutrice de l'établissement. Le Client ayant effectué la réservation s'engage à communiquer les présentes CGV et les consignes de sécurité à l'ensemble des participantes. Chaque participante demeure personnellement responsable des dommages qu'elle cause. Le Client reste l'interlocuteur contractuel pour l'organisation, le respect des horaires et le traitement du dépôt de garantie.

ARTICLE 14 - COMPORTEMENT ENVERS LES PRATICIENS ET PRESTATAIRES

Tout propos, geste ou comportement déplacé, ambigu, violent, discriminatoire ou portant atteinte à l'intégrité physique ou morale d'un praticien ou d'un prestataire entraîne l'arrêt immédiat du soin ou de l'intervention et l'exclusion de la personne concernée, sans remboursement de la prestation interrompue.

ARTICLE 15 - SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONSOMMATION D'ALCOOL

Chaque participant doit s'assurer que son état de santé est compatible avec l'utilisation des équipements proposés et respecter les consignes affichées ou données sur place. En cas de doute, il lui appartient de solliciter préalablement l'avis d'un professionnel de santé. La consommation d'alcool doit rester modérée. L'accès aux installations peut être refusé ou interrompu lorsqu'une personne présente un état d'ébriété, un comportement dangereux ou une incapacité manifeste à respecter les consignes de sécurité.

ARTICLE 16 - LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET CONTRÔLES

L'établissement peut demander un justificatif d'identité en cas de doute légitime sur l'identité du Client, la titularité du moyen de paiement ou l'existence d'une fraude. Les données ou justificatifs ne sont conservés que pendant la durée nécessaire au contrôle et au respect des obligations légales. Toute fraude ou tentative de fraude peut être signalée aux autorités compétentes.

ARTICLE 17 - RESPONSABILITÉ ET EFFETS PERSONNELS

La Vermeillade Suites & Spas répond des dommages qui lui sont imputables dans les conditions prévues par la loi. Sa responsabilité ne peut être engagée pour les conséquences d'une mauvaise utilisation des installations, du non-respect des consignes, d'un comportement fautif d'un participant ou d'une consommation excessive d'alcool. L'établissement ne répond pas des objets laissés sans surveillance, sauf faute qui lui serait imputable. Aucune clause des présentes CGV n'a pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qui ne pourrait légalement l'être, notamment en cas de dommage corporel ou de manquement à une obligation légale de sécurité.

ARTICLE 18 - IMPOSSIBILITÉ TECHNIQUE ET FORCE MAJEURE

Si une panne ou un incident imputable à l'établissement rend la prestation impossible, La Vermeillade Suites & Spas propose, au choix du Client, un report dans la limite des disponibilités ou le remboursement des sommes versées au titre de la prestation non fournie. En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, l'exécution des obligations est suspendue ou prend fin selon la durée et les effets de l'événement, sans indemnité complémentaire, sous réserve du remboursement des prestations définitivement non exécutées.

ARTICLE 19 - DONNÉES PERSONNELLES ET VIDÉOPROTECTION

Les données personnelles sont traitées pour gérer les demandes, réservations, paiements, garanties, prestations et réclamations. Les informations détaillées figurent dans la politique de confidentialité accessible sur https://lavermeillade.fr/politique-de-confidentialite/. L'établissement est équipé d'un dispositif de vidéoprotection destiné à la sécurité des personnes et des biens. Des caméras peuvent filmer le patio tropical, la salle de billard et les espaces de circulation. Aucune caméra n'est installée dans les douches, vestiaires, spa, hammam ou sauna. Les images sont accessibles aux seules personnes habilitées et conservées pendant une durée maximale de trente jours, sauf extraction nécessaire à une procédure. Toute demande d'accès peut être adressée à contact@lavermeillade.fr.

ARTICLE 20 - CONSERVATION DES CONTRATS ÉLECTRONIQUES

Lorsque la réservation est conclue par voie électronique pour un montant égal ou supérieur à 120 €, l'écrit constatant le contrat est conservé pendant la durée légale de dix ans. Le Client peut en demander l'accès en écrivant à contact@lavermeillade.fr et en indiquant son identité, la date et la référence de sa réservation.

ARTICLE 21 - RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET LITIGES

Toute réclamation doit être adressée préalablement par écrit à La Vermeillade Suites & Spas, 2, La Vermeillade, 30111 Congénies, ou à contact@lavermeillade.fr. En l'absence de solution amiable satisfaisante, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - téléphone : 01 89 47 00 14 - courriel : declarer-un-litige@cm2c.net - saisine en ligne : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php. Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent, notamment celles protégeant le consommateur.

Contact : contact@lavermeillade.fr | lavermeillade.fr | Médiation : cm2c.net/declarer-un-litige.php