

Conditions générales de vente du Spa Nordique

En vigueur à compter du 11 novembre 2015

Les présentes conditions générales de vente régissent l'achat de produits et services mis en vente sur ce site Web ou sur place. Les conditions constituent un accord entre notre établissement le Spa Nordique propriété de la SAS EA LM Hirtzenstein - Domaine du HIRTZ et le client visiteur.

Par convenance, une traduction des CGV en langue anglaise a été établie. Toutefois, en cas de litige, seul le texte français fera foi.

Article 1. DÉFINITIONS

Les termes employés dans le corps des CGV, y compris son préambule, et débutant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Le « **Domaine** » désigne le Domaine du HIRTZ société enregistrée sous l'appellation SAS EA LM Hirtzenstein ayant pour activité principale déclarée Résidence de tourisme, hôtels, restaurants et bars avec exploitation de licence IV, centre d'événements (hors spectacles vivants) toute activité d'esthétique et de soins du corps.

Adresse : Lieudit Hirtzenstein 68700 Wattwiller

Tél. 03 89 81 00 00

N° de siret : 80046537900025

Code APE : 5510Z

N° de TVA intracommunautaire : FR32800465379

Le Spa Nordique fait partie du Domaine du HIRTZ, il s'agit de l'appellation commerciale de son espace Bien-être et institut de modelages/soins.

« **Site** » désigne le site internet www.domaine-hirtz.com créé par le Domaine et hébergé par la société PremièrePlace.

« **Client** » désigne la personne physique majeure, ayant la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des CGV, ainsi que toute personne pour le compte de laquelle une commande a été effectuée.

« **Contrat** » constitue l'ensemble des documents formalisant les engagements réciproques consentis entre le Domaine et le Client : il s'agit notamment des présentes Conditions Générales de ventes ainsi que du règlement intérieur propre au Spa Nordique telles que récapitulées dans l'Email de Confirmation. Ou les conditions générales de ventes propres à un service proposé par le Domaine comme la résidence de tourisme ou la restauration.

« **Réservation** » désigne les prestations réservées en ligne sur notre site internet, par mail, par téléphone ou sur place.

« **Prestation** » désigne toute prestation délivrée par le Spa Nordique, que celles-ci soient présentées sur son site internet ou autres outils de communication ou élaborées sur-mesure sur la base d'une demande spécifique.

« **Politique de Confidentialité** » : désigne la politique de protection des données personnelles.

« **Email de Confirmation** » : désigne l'email de confirmation adressé par le Spa Nordique au client à l'adresse email renseignée par ce dernier lors de la réservation et/ou l'achat, contenant un récapitulatif de la réservation précisant notamment les conditions de la réservation (Services réservés, Conditions Particulières du Tarif Réservé, prix et taxes éventuelles, prix des Services Accessoires...) et un lien de pré-paiement.

« **Services** » : désignent les Services d'hébergement, Services du Spa Nordique, Services de Restauration et autres Services Accessoires proposés aux Clients par le Domaine.

« **Service d'hébergement** » : désigne la prestation d'hébergement au sein de la résidence, pour la durée et aux dates sélectionnées par le Client et dans les conditions prévues aux présentes et/ou sur le Site.

« **Service de Restauration** » : désigne la prestation de restauration proposée par le restaurant « L'auberge du HIRTZ » ou l'espace de restauration « La Table des Cerfs » présent dans le Spa Nordique.

« **Service du Spa Nordique** » : désigne les prestations de bien-être proposées au sein de l'Institut de Bien-être le Spa Nordique.

Article 2 - CHAMP D'APPLICATION

Le Contrat s'applique à toutes les Commandes effectuées sur le Site internet, par le biais de la plateforme téléphonique ou directement dans les locaux d'accueil physique du Domaine ou du Spa Nordique par courrier ou par mail. Elles sont également applicables à toute(s) Prestation(s) additionnelle(s) validée(s) par le Client au cours de sa visite.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 11 novembre 2015. Cette version annule et remplace les versions antérieures.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente. Celles-ci sont référencées par lien hypertexte sur le Site internet avant confirmation de la Commande, sur place.

Il est conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé de lire les présentes Conditions Générales de Vente avant la validation de toute nouvelle Commande, dès lors que lesdites CGV peuvent être modifiées à tout moment.

Article 3 : PROCESSUS DE RÉSERVATION

3.1 : INFORMATIONS PRÉALABLES

Pour toute réservation, quel que soit le support, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans (ou être mineur émancipé).

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit pour effectuer une réservation, que ces données le concernant directement ou un autre participant aux Prestations.

Tout agissement frauduleux dans ce cadre ou qui contreviendrait notamment aux conditions du Contrat pourra entraîner le refus par le Domaine, à tout moment, de permettre au Client de finaliser sa Commande, d'accéder aux Prestations concernées et/ou à des poursuites judiciaires.

Toute réservation et/ou achat suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des CGV. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des Services et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation et/ou son achat en parfaite connaissance de cause. Des vérifications complémentaires peuvent être réalisées directement auprès du Domaine si nécessaire, via l'onglet « Contact » disponible sur le Site.

Il est rappelé à toutes fins utiles que le Client est seul responsable de son choix des Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la résidence ou de la Société ne peut être recherchée à cet égard.

3.2 : RÉSERVATION PAR MAIL / TÉLÉPHONE / SUR PLACE

La réservation d'un Service au Spa Nordique se déroule comme suit pour une réservation via un mail, un appel téléphonique ou une demande physique à l'accueil de l'établissement.

Le client indique le type de prestation(s), la date qu'il souhaite réserver, le nombre de personnes, Un(e) réceptionniste qualifié(e) répond alors à sa requête en lui indiquant les disponibilités et le tarif disponible à ce moment précis. Des services accessoires ou services annexes (restauration et soins en extra) sont proposés au Client, leurs tarifs sont précisément communiqués. Le client peut alors les accepter ou les décliner librement.

3.3 : RÉSERVATION PAR INTERNET *La réservation en ligne n'est pas possible pour le moment mais le développement est en cours et sera disponible prochainement.*

3.4 : CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

Une fois que le Client a effectué une réservation d'un Service ou plusieurs services dans les conditions de l'article 3.2 ou 3.3, le Client reçoit un email de Confirmation à l'adresse email qu'il a renseigné. Cet email de confirmation reprendra les informations relatives à la réservation et précisera :

- Le numéro de confirmation
- La date de réservation
- Les prestations réservées avec les horaires
- Le nombre d'adultes et d'enfants
- Les produits complémentaires
- Le tarif total avec un lien de paiement externalisé (en cas de non-possibilité de paiement en ligne, le client devra se rendre sur place pour pré-payer ses prestations).
- Un résumé du règlement intérieur et le lien pour consulter le règlement intérieur complet de l'établissement

Article 5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les prix sont indiqués en euros. Les descriptifs des Prestations précisent les éléments inclus dans le prix. Celui-ci est entendu toutes taxes et les coûts de service y afférents compris.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans le prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel au Client, et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation qui devront être réglées directement sur place auprès du Domaine.

Les réductions de prix et offres promotionnelles indiquées sur le Site, les brochures et

autres documents du Domaine sont, sauf indication écrite contraire, non cumulables entre elles pour une même réservation.

L'établissement propose des produits/services dans la limite des créneaux disponibles.

5.2 MODIFICATIONS DU PRIX

Le Domaine apporte la plus grande attention à l'exactitude des prix des Services présentés sur son Site et autres outils de communication. Toutefois, en cas d'erreur manifeste de prix, le Domaine se réserve le droit de ne pas fournir les Services dont le prix serait manifestement erroné. Dans ce cas, le Domaine en informera le Client et, selon le cas, lui adressera un nouvel Email de Confirmation si le Client souhaite le maintien de sa réservation au prix effectivement applicable ou annulera les Services concernés et procédera au remboursement du prix éventuellement prépayé par le Client.

Le Domaine peut modifier les prix indiqués sur le Site, à tout moment et sans préavis. Toutefois, les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux réservations postérieures à l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

5.3 PRÉ PAIEMENT DES SERVICES

Le paiement s'effectue en totalité :

- Soit lors de la réservation sur le Site.
- Soit lors de la réservation par mail/ téléphone ou sur place.

Le prépaiement intégral de votre accès est obligatoire sans cela la réservation ne sera pas validée et l'accès refusé.

Dans le cas de l'utilisation d'un bon ou chèque cadeau il n'y a pas de prépaiement à engager pour valider la réservation. En revanche il est obligatoire de transmettre un n° d'un bon/chèque cadeau valide lors de la réservation.

Attention en cas de paiement ou de prépaiement par chèque vacances ANCV, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement des sommes engagées. Un avoir sera émis du montant des sommes engagées.

5.4 MODE DE PAIEMENT

Vous pouvez régler vos prestations sur place en : espèces, cartes bancaires : Visa - Mastercard - American Express - chèques vacances ANCV – chèques - bon cadeau Domaine du HIRTZ Secretbox ou Spa de France.

5.5 SÉCURITÉ DE TRANSACTIONS

5.5.1 Sécurisation des Paiements

Le Domaine met en place toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des paiements effectués sur notre site. Les transactions financières (cartes bancaires, paiements en ligne) sont sécurisées grâce à des technologies de chiffrement de données telles que le **SSL (Secure Socket Layer)**, garantissant ainsi la confidentialité des informations bancaires. Lors des paiements, ces informations sont directement transmises à des prestataires de paiement certifiés, sans que nous ayons accès à vos données bancaires.

5.5.2 Paiement par Carte Bancaire

Les paiements par carte bancaire sont réalisés via des systèmes sécurisés, utilisant un protocole de cryptage afin de protéger vos informations sensibles. Nous ne stockons pas vos informations bancaires sur nos serveurs et nous n'y avons pas accès directement.

5.5.3 Authentification Renforcée

Les données bancaires relatives à la carte utilisée par le client doivent être entrées dans les champs correspondants, à savoir le numéro de carte, le code de sécurité, le nom du porteur de carte et la date de fin de validité de ladite carte.

Comme le prévoit l'article L.133-8 du Code monétaire et financier, le paiement par carte est un engagement, une fois donné, irrévocable.

L'établissement se réserve le droit d'accepter les paiements différés. Autrement, le paiement est entièrement dû pour conclure l'achat du produit. En cas d'erreur ou de refus de paiement, la transaction est considérée comme non aboutie, l'achat est alors suspendu.

Afin de garantir la sécurité des paiements et la confidentialité de vos données, certaines transactions peuvent être soumises à une authentification renforcée (2FA - deux facteurs d'authentification). Ce processus vise à confirmer que le paiement est bien effectué par le titulaire de la carte ou le détenteur du compte, en vous demandant une vérification supplémentaire (code envoyé par SMS, application de l'émetteur de carte, etc.).

Article 6 - ANNULATION OU MODIFICATION

6.1 ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Les Services réservés sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et/ou de modification prévues dans le règlement intérieur et dans les conditions générales de vente.

Pour l'accès Spa, le client peut annuler sans frais son accès sur simple demande 48h avant la date réservée. Pour toute annulation inférieure à 48h, la réservation est non remboursable, non modifiable, non transférable et non monnayable.

Pour les soins et modelages, annulation

- 48 heures et plus avant le rendez-vous : annulation et modification sans frais
- Moins de 48 heures avant le rendez-vous : le montant total sera prélevé

Si vous devez annuler ou modifier votre réservation, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe pour voir les options qui s'offrent à vous.

Le Domaine se réserve également la possibilité de remettre en vente les prestations concernées.

La modification d'une des clauses du contrat d'achat est modifiable sous l'accord écrit des deux parties.

6.2 ANNULATION DU FAIT DE L'ÉTABLISSEMENT

Dans le cas où le Spa Nordique renonce à exécuter le Contrat pour diverses raisons (conditions météorologiques inadaptées, pandémie, problème technique...) il est rappelé que le Client-consommateur a le droit de percevoir une indemnité égale au montant de l'acompte versé. Le client sera indemnisé par virement bancaire après avoir fourni un IBAN. Le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation financière ou matérielle.

6.3 FERMETURE INSTALLATIONS

Dans le cas où le taux d'occupation des infrastructures serait inférieur à 15 clients en simultanée, le Spa Nordique se réserve le droit de fermer l'espace « expérience altitude » où s'y trouve un sauna, un hammam, une douche sensorielle et un jacuzzi. Le client peut retrouver ces installations à d'autres endroits de l'établissement.

De plus si une ou des installations sont en maintenant et inaccessibles pendant le temps des travaux, le client ne pourra demander une compensation de quelques natures que ce soit.

6.4 RÉCLAMATION – INFORMATIONS

Les réclamations relatives à un achat et/ou à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des Services doivent, pour faciliter leur traitement, être portées à la connaissance du Domaine par écrit aux coordonnées de contact indiquées sur le site ou par mail à communication@domaineduhirtz.com

Article 7 - Conditions d'utilisation et politique d'annulation de certains produits et services spécifiques

7.1 Chèque cadeau et coffret cadeau Domaine du HIRTZ Secretbox ou Spa de France :

Pour l'achat de ces produits merci de vous référer aux CGV disponibles directement sur la boutique en ligne <https://domaineduhirtz.secretbox.fr/> ou sur le site <https://www.spasdefrance.fr/>

Il est possible d'utiliser ses produits pour régler sur place une prestation ou des prestations. Si la personne ne peut présenter le jour de son rendez-vous le bon en version papier ou fournir une version numérique indiquant le n° du bon, le client ne pourra pas en demander son remboursement en partie ou en intégralité après sa visite.

Il n'est pas possible d'utiliser un chèque cadeau comme mode de paiement pour acheter d'autres bons ou chèques cadeaux. Veuillez noter que ces bons disposent d'une date d'expiration et peuvent ne pas être valables durant des dates spéciales en vigueur. Si une personne se présente le jour de son rendez-vous avec un chèque ou un bon cadeau dont la date de validité est dépassée, le personnel du Spa Nordique se réserve le droit de le refuser.

En cas d'annulation 48h avant le rendez-vous, le bon cadeau ne sera pas consommé. Après ce délai, ce dernier sera consommé dans son intégralité et le client ne pourra prétendre à aucun report ou remboursement pour les prestations non réalisées. En cas d'annulation du fait de l'établissement, le bon cadeau ou chèque cadeau restera actif et utilisable en fonction de sa date de validité.

En cas de contestation le client devra contacter le responsable du Domaine à l'adresse email communication@domaineduhirtz.com et fournir des documents / preuves pour appuyer sa demande.

7.2 Abonnements

Le Spa Nordique propose un abonnement appelé Carte Chouette qui donne droit à 1h30 d'accès Spa par semaine (hors week-ends et jours fériés). Cet abonnement est valable 6

mois, ou 12 mois selon l'abonnement, à partir de la date de la première visite. Au-delà de la durée de validité, les accès spa non effectués seront perdus. Un accès non réalisé une semaine n'est pas rattrapable ultérieurement.

Cas particulier : Si le Spa venait à être fermé une semaine complète pour diverses raisons, le client pourra reporter son accès non réalisé. Dans le cas de plusieurs jours fériés dans une semaine en plus des créneaux de fermeture du Spa, le client ne pourra reporter son accès Spa à la semaine suivante.

La réservation est obligatoire avant chaque visite. L'abonnement est non cumulable avec d'autres offres.

Si pour raison médicale ou professionnelle, le client n'a plus la possibilité d'utiliser sa carte Chouette, il aura la possibilité de transmettre son abonnement à une autre personne en prévenant au préalable le Spa Nordique par écrit à l'adresse spa@domaineduhirtz.com.

7.3 Accès groupe :

Un tarif spécifique de groupe peut être proposé à la suite d'une demande au préalable. Pour valider cette réservation un paiement de l'intégralité des accès doit être fait avant la date réservée. Le Spa Nordique se réserve le droit de refuser le groupe si le paiement n'a pas été réalisé.

Article 8. LOI APPLICABLE – LITIGE

8.1 Le Contrat est soumis au droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

Il est rappelé qu'un règlement amiable du différend est à privilégier.

En cas de contestation relative au Contrat, aux Services et/ou aux Cadeaux, le Client s'engage à s'adresser en priorité au Service Clients du Spa Nordique concerné dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Domaine du HIRTZ

Adresse : Lieudit Hirtzenstein 68700 Wattwiller

Téléphone : +33 3 89 81 00 00

Email : communication@domaineduhirtz.com

- Après avoir saisi le Service Clients de l'établissement pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse de celui-ci dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client pourra consulter et contacter via le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso> ou saisir le conciliateur de justice : <https://www.conciliateurs.fr/> qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de parvenir à une résolution amiable du différend.

Le Client reste libre de faire appel ou non à la médiation.

Une fois la décision du médiateur rendue, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

8.2 Toutes difficultés relatives à l'interprétation, à l'exécution et à l'expiration du Contrat, des conditions générales de vente ou des services seront soumises, à défaut d'accord amiable dans les conditions ci-dessus, à la compétence exclusive des Tribunaux compétents, et ceci même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Par exception à ce qui précède, il est précisé que le client-consommateur peut choisir de porter tout litige soit devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat, ou de

la survenance du fait dommageable, et ce conformément à l'article R. 631-3 du code de la consommation.

Mises à jour le 25.04.25