

# JE RÉSERVE MA CURE THERMALE

Cette demande d'inscription doit être envoyée à : SPLE Thermes de Balaruc-les-Bains - Service Réservation : 1 rue du Mont Saint-Clair  
B.P 45 - 34540 Balaruc-les-Bains Tél. : 04 67 51 76 01 - Fax : 04 67 51 76 91 - ✉ [accueil.reservation@thermesbalaruc.com](mailto:accueil.reservation@thermesbalaruc.com)

Pour valider votre réservation, merci d'accompagner votre réservation d'un chèque d'arrhes de 70 € par personne ou de 100 € par couple.  
Selon les conditions détaillées dans nos CGV présentes au verso de ce formulaire. (cf article 2 - "RÉSERVATION", 2.1 - cure conventionnée)

VOTRE IDENTITÉ	Curiste 1	Curiste 2
<b>Civilité</b>	<input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur	<input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur
<b>Nom</b>		
<b>Prénom</b>		
<b>Nom et prénom de l'assuré</b>		
<b>Sexe</b>	<input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/> Homme	<input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/> Homme
<b>Date de naissance</b>	..... / ..... / .....	..... / ..... / .....
<b>Adresse</b>	..... ..... ..... .....	..... ..... ..... .....
<b>Code postal</b>		
<b>Ville</b>		
<b>Téléphone Fixe + Portable</b>	..... / ..... / ..... / ..... / .....	..... / ..... / ..... / ..... / .....
<b>Email</b>		
<b>N° de sécurité sociale</b>		
<b>Profession</b>		
<b>Numéro de référence curiste</b> (si déjà venu en cure)		

VOTRE CURE	Curiste 1	Curiste 2
<b>Orientation</b>	<input type="checkbox"/> Rhumatologie (RH) <input type="checkbox"/> Phlébologie (PHL) <input type="checkbox"/> Rhumatologie + Phlébologie <input type="checkbox"/> Phlébologie + Rhumatologie	<input type="checkbox"/> Rhumatologie (RH) <input type="checkbox"/> Phlébologie (PHL) <input type="checkbox"/> Rhumatologie + Phlébologie <input type="checkbox"/> Phlébologie + Rhumatologie
<b>Date souhaitée pour commencer la cure</b> (la cure commence obligatoirement un lundi)	1 <sup>ère</sup> disponibilité : .....	1 <sup>ère</sup> disponibilité : .....
	2 <sup>ème</sup> disponibilité : .....	2 <sup>ème</sup> disponibilité : .....

VOTRE MÉDECIN (OBLIGATOIRE) Quel médecin vous a prescrit la cure ?	Curiste 1	Curiste 2
<b>Médecin prescripteur</b>	<input type="checkbox"/> Généraliste <input type="checkbox"/> Spécialiste	<input type="checkbox"/> Généraliste <input type="checkbox"/> Spécialiste
<b>Nom du médecin</b>		
<b>Adresse</b>	..... ..... ..... .....	..... ..... ..... .....
<b>Téléphone</b>	..... / ..... / ..... / ..... / .....	..... / ..... / ..... / ..... / .....
<b>Email</b>		

VOTRE SÉJOUR	Curiste 1	Curiste 2
<b>Serez-vous accompagné(e) lors de votre séjour à Balaruc ?</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Nom et coordonnées de la personne à joindre en cas de besoin</b>	..... ..... .....	..... ..... .....
<b>Si votre logement est réservé, Adresse de votre lieu de résidence et nom du loueur (Obligatoire)</b>	..... ..... .....	..... ..... .....

J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et prestations de services qui figurent au verso du présent document et les accepte sans réserve. (Une copie de ces conditions générales m'est remise sur simple demande)

Date :

Signature :

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

## 1. OBJET

Les présentes conditions générales de prestations de services règlent les rapports juridiques entre l'établissement thermal de la SPLETH de Balaruc-Les-Bains et le client/curiste.

Toute inscription au sein de l'établissement entraîne l'adhésion aux conditions générales de prestations de services en vigueur à la date de réalisation des prestations ainsi que le respect des dispositions du règlement intérieur applicable au sein de notre établissement.

## 2. RÉSERVATION

**2.1 Dans le cadre d'une cure conventionnée,** La demande de réservation devra être accompagnée du versement d'une avance\* de 70 € par personne afin que la réservation soit effective. En cas de réservation pour 2 personnes ou moins de la même famille (conjoint, concubin, partenaire PACS, ascendant ou descendant au 1er degré), le montant de l'avance à verser sera de 50 € par personne.

Toute réservation non accompagnée du versement de l'avance sera réputée nulle.

\*sauf prise en charge à 100 % (attestée sur présentation d'un justificatif dont la validité couvre la période de cure souhaitée) à savoir : AT/AS, ALD en rapport avec orientation cure, CMU.

**2.2 Dans le cadre d'une prestation non conventionnée (soins à la carte, mini cure santé, ateliers santé)**

**2.2.1 Les mini-cures santé,** La réservation ne sera effective qu'à réception de la fiche de réservation accompagnée du versement d'un acompte (non remboursable\*) correspondant à 30 % du montant TTC des prestations commandées.

\*(voir article 5.1.2)

**2.2.2 Les soins à la carte et les ateliers santé,** La réservation ne sera effective qu'à réception du paiement intégral des prestations (100% du montant).

## 3. RÈGLEMENT

**3.1 Dans le cadre d'une cure conventionnée,** La somme avancée pour la réservation (70 € ou 100 €) sera déduite de la facture de soins.

Le ticket modérateur ainsi que les compléments tarifaires devront être réglés lors de l'inscription définitive à l'établissement thermal, avant le démarrage de la cure.

**3.2 Dans le cadre d'une cure non conventionnée,** La somme avancée pour la réservation sera déduite de la facture de soins. Le solde devra être réglé à l'établissement thermal avant le démarrage des prestations.

## 4. TARIFS

**4.1 Pour les cures non conventionnées,** Il s'agit des prix nets.

Chaque cure ou atelier indique les prestations incluses. Ils sont valables du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, sauf modification en cours d'année du fait d'un changement du taux de TVA ou d'offre promotionnelle particulière.

**4.2 Pour les cures conventionnées,** Les prix des forfaits agréés selon les différentes orientations thérapeutiques et prescriptions médicales sont donnés à titre indicatif et restent soumis à d'éventuelles modifications légales ou conventionnelles notamment de la part de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

**Tout assuré se rendant sur le lieu de cure sans justificatif de prise en charge devra avancer la totalité des frais au tarif conventionné. De la même façon, en cas de prise en charge non valable, l'assuré devra régler l'intégralité du forfait thermal à l'établissement.**

## 5. MODIFICATION / INTERRUPTION

**5.1 Modification du fait du client,**

**5.1.1 Dans le cadre des cures conventionnées,** Toute demande de modification doit être formulée par écrit avant la date d'entrée en cure et être ensuite acceptée expressément, par écrit, par les Thermes de Balaruc-Les-Bains. Le service réservation de l'établissement thermal essaiera, dans la mesure du possible et en fonction des plannings déjà établis, d'accéder à la demande de modification souhaitée.

En cas d'interruption de cure par l'assuré, celui-ci devra régler le montant du forfait thermal correspondant aux jours effectués.

En effet, les Caisses d'Assurance Maladie considèrent que si la cure est interrompue, seul le médecin contrôleur peut décider du remboursement. Aussi, quel que soit le taux, le risque, le régime de prise en charge et les motifs\* d'interruption de la cure, le curiste devra régler à l'établissement thermal le montant correspondant aux soins effectués et présenter ensuite à sa Caisse le document de prise en charge complété par notre établissement.

\* La Sécurité sociale prend en compte 2 types de motifs, librement appréciés par la Caisse et le médecin contrôleur ensuite :

- la force majeure (motif grave et légitime)

- la raison médicale, lorsqu'elle est attestée par la fourniture d'un certificat médical.

**5.1.2 Dans le cadre des cures non conventionnées,** Les soins et activités prévues dans les forfaits ne peuvent être ni échangés ni remboursés.

Seul un certificat médical attestant une contre-indication à une activité choisie permettra, dans la mesure du possible et en fonction du planning des réservations des Thermes, un changement d'activité/prestation et, éventuellement un remboursement des prestations non effectuées.

En l'absence de présentation d'un certificat médical attestant une contre-indication à recevoir les soins choisis, aucun remboursement des prestations non effectuées restantes ne pourra être réclamé par le client.

**5.2 Modification du fait des Thermes,**

**5.2.1 Dans le cadre des cures conventionnées,** Aucune modification d'orientation ou de forfait ne peut intervenir en cours de cure.

**5.2.2 Dans le cadre des cures non conventionnées,** Les Thermes de Balaruc-Les-Bains se réservent le droit de modifier le contenu des programmes/ ateliers certaines prestations prévues si des circonstances exceptionnelles l'exigent.

Les Thermes de Balaruc-Les-Bains s'engagent, dans ce cas, à faire tout leur possible pour fournir au client, en remplacement, des prestations équivalentes.

## 6. ANNULATION

**6.1 Du fait du client,** Toute demande d'annulation de cure devra être signalée aux Thermes de Balaruc-Les-Bains par courrier recommandé avec accusé de réception comportant l'exemplaire original de la confirmation de réservation barré avec la mention « annulation », daté et signé. C'est la date de réception du recommandé qui sera prise en compte.

DELAÏ DE NOTIFICATION :

• En cas d'annulation notifiée au minimum 30 jours avant la date d'entrée en cure, le montant de l'avance sur réservation déjà versé sera remboursé intégralement.

• En cas d'annulation notifiée moins de 30 jours avant la date d'entrée en cure (ou en cas de non présentation), aucun remboursement du montant de l'avance déjà versée ne pourra être réclamé sauf sur présentation d'un certificat médical.

Dans le cadre des soins "hors cures conventionnées", en cas de retard du client par rapport à l'horaire prévu, la durée de la prestation s'en trouvera réduite et les prestations qui n'auront, de ce fait, pas pu être effectuées ne feront l'objet d'aucun remboursement.

**6.2 Du fait des Thermes,** Lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent et rendent impossible la réalisation des soins, les Thermes s'engagent à repositionner, dans la mesure du possible toute prestation/soin n'ayant pu être effectuée(e).

(Dans le cadre des cures conventionnées, les prestations non réalisées ne seront pas facturées par la suite à la Caisse d'Assurance Maladie)

En revanche, aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client/curiste.

**6.2 Du fait des Thermes,** Lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent et rendent impossible la réalisation des soins, les Thermes s'engagent à repositionner, dans la mesure du possible toute prestation/soin n'ayant pu être effectuée(e).

(Dans le cadre des cures conventionnées, les prestations non réalisées ne seront pas facturées par la suite à la Caisse d'Assurance Maladie)

En revanche, aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client/curiste.

## 7. RESPONSABILITÉ

Notre établissement n'est pas agréé pour recevoir des personnes ayant des pathologies nécessitant un accompagnement personnel.

Il appartient au client/curiste de s'assurer, auprès de son médecin traitant, qu'il n'existe aucune contre-indication avec les soins et activités dispensées au sein de notre établissement.

Notre établissement n'accepte que les personnes âgées de plus de 16 ans (révolus) au jour d'entrée en cure. Tout mineur âgé de plus de 16 ans ne pourra être accepté que sur présentation d'un certificat médical de non contre-indication et s'il est accompagné d'un adulte effectuant lui-même la cure sur la même période.

**Dans le cadre d'une cure conventionnée,** Les Thermes de Balaruc-Les-Bains ne pourront être tenus responsables d'une mauvaise orientation médicale ni des actes ou omissions des médecins avant ou pendant la cure.

**Dans le cadre d'une cure non conventionnée,** Un certificat médical de non contre-indication aux soins et prestations prévues dans le forfait est obligatoire.

En cas de non transmission de ce certificat médical par le client/curiste, l'établissement thermal ne pourra être tenu responsable des problèmes de santé que les prestations/soins effectués auprès du client auraient pu lui causer.

En aucun cas les Thermes de Balaruc-Les-Bains ne pourront être responsables du fait de circonstances de force majeure, du fait du tiers étranger à l'exécution des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client.

Toutes les mentions relatives au prix, prestations, formalités administratives ou sanitaires figurant dans nos brochures ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne peuvent constituer un engagement définitif de notre part.

**En tous les cas, l'établissement thermal ne pourra être tenu pour responsable des objets personnels appartenant aux curistes (vol, perte, dégradation...).**

**Aussi, il est fortement déconseillé d'apporter des objets de valeur (bijoux, smartphone...).**

## 8. CONDITIONS D'ACCES AUX SOINS ET AUX BASSINS

**8.1 Sandales antidérapantes neuves obligatoires** L'attention des clients/curistes est attirée sur le fait que l'accès aux soins et aux bassins nécessite le port obligatoire de sandales en plastique neuves antidérapantes. Pour des raisons d'hygiène, le port du bonnet de bain est également obligatoire dans les bassins.

**8.2 Tenue** Le port des shorts de bains, sous-vêtements ou burkini est interdit.

## 9. CONDITION DE PRESENTATION DANS L'ETABLISSEMENT THERMAL

**9.1 Hygiène,** Toute personne se présentant au sein de notre établissement afin d'y recevoir des soins (cures conventionnées ou libres) doit veiller à avoir une bonne hygiène corporelle (douche préalable) afin de permettre une meilleure efficacité des soins. Toute personne atteinte d'une lésion ou infection contagieuse ne pourra pas être acceptée au sein de notre établissement afin d'éviter toute contamination aux autres clients. En cas de survenance d'une telle affection pendant le séjour au sein de notre établissement, le service de l'infirmerie devra en être immédiatement informé. La Direction se réserve le droit d'interrompre la cure /soins de toute personne atteinte de ce type de pathologie.

En cas de lésion cutanée ou plaie ouverte, la personne doit immédiatement et obligatoirement en informer le service de l'infirmerie qui pratiquera au besoin, exceptionnellement pour faire face à l'urgence, un pansement étanche afin de permettre à la personne de poursuivre les soins. Toutefois, il appartient au curiste de se présenter, pour recevoir les soins, avec un pansement étanche déjà posée sur la plaie ou la lésion cutanée. La charge de l'achat des pansements nécessaires incombant au curiste.

**9.2 Obligation de vigilance et prudence** Pour l'accès aux bassins et aux cabines de soins, le port du bonnet de bain et de sandales en plastique antidérapantes neuves est obligatoire (articles disponibles en vente sur place dans notre boutique).

Il est demandé au curiste de faire preuve de prudence et de vigilance dans ces zones en adaptant notamment son comportement (marche lente, prise d'appui...).

Les conséquences dommageables liées aux chutes de curistes au sein des Thermes lorsqu'elles sont dues à un manque de vigilance et/ ou de prudence ne sauraient engager la responsabilité de notre établissement.

## 10. RECLAMATION

Toute réclamation éventuelle devra être adressée à la SPLETH de Balaruc-Les-Bains par lettre recommandée avec accusé de réception à l'attention du service relation clientèle.

Cette réclamation devra obligatoirement être accompagnée de justificatifs et intervenir, au plus tard, dans les 15 jours après la fin de la cure du client.

Une réclamation adressée hors délai ou sans justificatif à l'appui ne pourra pas être prise en compte.

## 11. MEDIATEUR A LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.152-1 à L.152-5 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour tout litige ne concernant pas un service de santé, le Médiateur du thermalisme peut être saisi : sur le site [www.mediateurduthermalisme.org](http://www.mediateurduthermalisme.org) ou par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Daniel BOULIN - Médiateur du thermalisme - 157 chemin de Garia - 64300 LAA MONDRANS

## 12. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La loi applicable est la loi française.

En cas de litige et à défaut d'accord amiable entre les parties, tout différend relèvera de la compétence juridictionnelle des juridictions judiciaires de Montpellier(34).

## 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données le concernant. Le client peut expressément s'opposer à la divulgation de ses coordonnées. Pour cela, il lui suffit de le signaler en écrivant à : SPLETH de Balaruc-Les-Bains, BP 45, 1 rue du Mont Saint Clair, 34 540 Balaruc-Les-Bains.