

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

BULLE BIEN-ÊTRE

Mise à jour : 19/07/2024

Les présentes Conditions Générales de Services s'appliquent, sauf accord contraire écrit entre le Client et Centre Hélène Borel, à l'ensemble des prestations de services au sein de son établissement « La Ferme des Ailleurs » conclues (ci-après le « Contrat ») par Centre Hélène Borel, Association Loi 1901, SIREN 783 778 681, dont le siège social se situe Avenue du Château du Liez à Raimbeaucourt (59 283) France (ci-après « Centre Hélène Borel »), auprès de tout client (ci-après le(s) « Client(s) »), désirant bénéficier des services proposés par Centre Hélène Borel (ci-après le(s) « Service(s) ») à distance sur le site Internet accessible via le lien url suivant : <https://lafermedesaillieurs.com/> (ci-après le « Site ») ou par prise de contact direct avec l'établissement.

Les Conditions Générales de Vente sont affichées au sein de l'établissement, disponibles sur simple demande à Centre Hélène Borel et accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version. La version applicable au Contrat conclu avec le Client est celle en vigueur à la date de réservation. Elles seront en tout état de cause jointes à la confirmation de la réservation envoyé sur support durable au Client. Le Client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les Conditions Générales de Ventes en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

ARTICLE 1 - PRESTATIONS BIEN-ETRE

Les présentes Conditions Générales de Ventes Bulle Bien-être s'appliquent en complément des CGV Hébergement qui les complètent à tout Client qui a souscrit une prestation ainsi qu'à toute personne l'accompagnant. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations Bien-Être ainsi qu'aux prestations Snoezelen, SPA, Salle de sport et location de vélo (que l'on peut retrouver dans la brochure tarifaire).

ARTICLE 2 - CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS BIEN-ETRE

La finalité de l'activité proposée par Centre Hélène Borel et réalisée par nos équipes de professionnel.les est exclusivement le bien-être de la personne. Conformément à la législation en vigueur, les modelages bien-être pratiqués en l'absence de diagnostic et de traitement thérapeutique, ne s'apparentent en rien, ni dans le contenu, ni dans l'objectif, à la pratique de la masso-kinésithérapie, ainsi qu'à toute pratique médicale. Il s'agit de techniques manuelles de bien-être et de relaxation uniquement.

Les prestations sont proposées selon les horaires indiqués en réception. Centre Hélène Borel se réserve le droit de modifier les horaires à tout moment.

Lors des séances de modelage bien-être, Centre Hélène Borel met à la disposition du client tout le matériel professionnel nécessaire (table de massage, linge de protection, serviettes,

huiles et produits de soin, musique d'accompagnement, ...) et se réserve le droit de refuser une séance de modelage bien-être en cas d'hygiène douteuse de la part du client et/ou de comportement déplacé.

Sont expressément exclues toutes prestations à caractère érotique ou sexuel. Aucun modelage nu ne sera réalisé, au minimum, le port du string est obligatoire. Tout comportement déplacé envers nos professionnel.les fera l'objet de poursuites judiciaires.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ACCES AU SPA

La finalité de l'activité SPA de Centre Hélène Borel est exclusivement le bien-être de la personne.

Les prestations sont proposées selon les horaires disponibles et sous réserve de validation de la réception de Centre Hélène Borel. Centre Hélène Borel se réserve le droit de modifier les horaires à tout moment.

L'accès privatif au SPA se fait par réservation sur le site lafermedesaillieurs.com en complément de la réservation d'un hébergement ou à la réception, sur des créneaux dédiés, conformément à la procédure décrite à l'Article 8.

Les règles d'utilisation du SPA sont à respecter et figurent au règlement intérieur du SPA, disponible en réception et affichées dans la salle de bien-être SPA. La réception se réserve le droit d'exclure toute personne qui ne les respecte pas. **Peignoirs** : ils sont mis gracieusement à disposition du Client lors de la prestation SPA réservée et demeure la propriété de Centre Hélène Borel. La non-restitution entrainera une facturation du prix de celui-ci.

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS DE L'ESPACE SNOEZELLEN

La finalité de l'activité Snoezelen de Centre Hélène Borel est exclusivement le bien-être de la personne. Cette salle a pour objet de faire appel aux 5 sens du Client.

Les prestations sont proposées selon les horaires disponibles et sous réserve de validation de la réception de Centre Hélène Borel. Centre Hélène Borel se réserve le droit de modifier les horaires à tout moment.

L'accès à la salle Snoezelen se fait par réservation auprès de la réception, sur des créneaux dédiés, et ce en accès libre.

Pour toute séance de soin réservée et payée, le Client sera accompagné d'un.e professionnel.elle de Centre Hélène Borel.

Centre Hélène Borel ne peut être tenue pour responsable des conséquences de la stimulation des 5 sens.

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'ACCES A LA SALLE DE SPORT

Toute personne ayant réservé un hébergement sur le site lafermedesailleurs.com et/ou à la réception de Centre Hélène Borel peut se rendre à la salle de sport en accès libre sauf créneaux privatisés et selon capacité d'accueil.

Tout Client qui souhaite bénéficier de la salle de sport doit être majeur. Centre Hélène Borel se réserve le droit d'exclure toute personne ne remplissant pas cette condition, et ce à tout moment.

La formule « Sport à la Carte » s'entend sans engagement et sans abonnement et permet de se rendre à la salle de sport entre 7h et 22h et selon capacité d'accueil. Le paiement se fait lors de l'acquisition de la carte pour un nombre de séance limité et valable quatre (4) mois à compter de l'achat de la carte. Au-delà de cette date l'accès sera refusé. Les séances non utilisées sont non remboursables. La carte est non nominative et ne peut pas être cédée à un tiers. Une séance permet d'accès à la salle de sport pour une personne.

L'accès à la séance se fait sur validation de la séance en réception, sur présentation de la carte et permet l'accès à la salle de sport. Toute sortie de la salle de sport sera définitive et ne donne pas droit à un autre accès sur la même séance.

La pratique d'une activité sportive peut présenter des risques et des contre-indications. La direction du Centre Hélène Borel décline toute responsabilité en cas d'accident résultant de l'inobservation des consignes de sécurité, d'utilisation inappropriée des appareils et autres installations, pratiques sportives inadaptées à la condition physique et médicale du pratiquant.

ARTICLE 6 - LES CONTRE-INDICATIONS AUX SOINS ET AUX PRESTATIONS

Toute personne ayant réservé un hébergement sur le site lafermedesailleurs.com et/ou à la réception de Centre Hélène Borel peut louer un ou plusieurs vélo(s) adulte(s) avec ou sans assistance électrique et/ou vélo enfant. Une remorque de vélo pour le transport de 2 enfants maximum peut également être louée. La location de vélo à assistance électrique est exclusivement réservée aux personnes majeures. La location de matériel listé ci-avant est ouvert aux personnes sans hébergement dans la limite du matériel disponible.

La réservation s'effectue auprès de la réception qui sera en charge de vérifier le bon fonctionnement du matériel avant et après la restitution. Les réservations se font entre 8h et 19h. Toute dégradation sera facturée et prélevée sur le dépôt de garantie. Le preneur assume toute la responsabilité du véhicule loué et assure tous les litiges pouvant survenir du fait de cette location, ainsi que les dégradations ou le vol du dit véhicule.

Un **dépôt de garantie** est demandé à la réservation (cf. grille tarifaire et article 12 dépôt de garantie).

En cas de vol d'un vélo, une somme équivalente au montant de la caution sera retenue au titre de dédommagement selon le barème figurant sur la grille tarifaire Centre Hélène Borel et correspondant à la catégorie louée.

En cas de vol : fournir à la Centre Hélène Borel, dans les 24 heures, l'original du dépôt de plainte pour vol, délivré par la gendarmerie ou les services de police.

En cas de non-respect des horaires réservés, une facturation supplémentaire sera appliquée au Client par Centre Hélène Borel. Cette facturation s'élève à 1.5 fois le tarif appliqué. Cette facturation supplémentaire pourra être prélevée sur le dépôt de

garantie.

Le locataire est tenu de porter une tenue vestimentaire adaptée à la pratique du vélo. Le port du casque est très vivement recommandé par le loueur et est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans. Le loueur décline toute responsabilité en cas de non utilisation des éléments de sécurité.

Le locataire est autorisé à utiliser librement le vélo, pour autant qu'il en fasse un usage raisonnable et conforme à sa destination, ce qui exclut notamment :

- son utilisation sur des terrains ou dans des conditions susceptibles d'endommager le vélo (interdiction notamment d'utiliser le vélo sur les plages),
- toute utilisation pouvant mettre en danger l'utilisateur ou des tiers,
- tout démontage ou toute tentative de démontage de tout ou partie du vélo.

Le locataire n'utilise pas le vélo dans le cadre de compétitions ou d'essais, même sur circuit privé.

Le locataire s'engage à utiliser la chose louée avec prudence.

Le locataire s'engage à respecter scrupuleusement le code de la route. Il s'interdit formellement d'utiliser le vélo sous l'emprise de l'alcool ou de drogues, ou à des fins illicites. Le locataire supporte les conséquences des infractions au code de la route ou à toute autre réglementation en vigueur qui lui sont imputables et remboursera au loueur tous frais de cette nature éventuellement payés en son lieu et place.

De manière générale, le locataire s'engage à se conformer à l'intégralité des obligations légales et réglementaires en vigueur. Il est interdit au locataire :

- de modifier le cycle ainsi que ses accessoires et/ou d'effectuer des réparations,
 - de transporter un passager, à l'exception d'un enfant en bas âge, à la condition qu'il soit installé dans un siège agréé.
- Lors du stationnement du matériel sur la voie publique, le locataire s'engage à systématiquement attacher le cadre de son vélo à un support fixe (type barrière), avec un antivol.

ARTICLE 7 - LES CONTRE-INDICATIONS AUX SOINS ET AUX PRESTATIONS

Chaque Client devra se conformer aux conseils et aux recommandations des professionnels du Centre Hélène Borel notamment au niveau des contre-indications. Cependant, en cas de maladie ou de doute, il est recommandé au Client de demander un avis médical.

En effet, il existe des contre-indications totales, locales ou temporaires, et certains traitements requièrent des précautions à prendre par Centre Hélène Borel.

Toutes les zones corporelles présentant des varices, des brûlures, des plaies ouvertes ou tout signe d'inflammation ou d'infection locale ne seront pas approchées par les professionnels de Centre Hélène Borel.

Les **contre-indications** à l'accès bulle bien-être, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont :

- Pathologies lourdes (problèmes cardiaque, insuffisance rénale, cancer, de troubles nerveux (épilepsie, ...), de diabète important.
- État infectieux ou contagieux
- Hémophilie
- Hypertension artérielle sévère si non traitée efficacement
- Inflammation aiguë, déchirure musculaire, cicatrice récente ou douloureuse, plaie, trouble circulatoire important, tendinite ou luxation, hernie discale, crise aiguë d'arthrose ou d'arthrite, hématomes, affections cutanées couvrantes (œdème, dermatose, eczéma infecté) ou contagieuses.
- État d'ébriété

Il existe des **contre-indications absolues** :

- Phlébite (même récente),
- Forte fièvre,
- Chimiothérapie,
- Intervention chirurgicale majeure de moins de 3 mois,
- Grossesse de moins de 3 mois,
- Aromathérapie interdite pour les bébés (pas de diffusion d'huiles essentielles dans la salle snoezelen)

Quelques précautions à prendre :

- Grossesse plus de 3 mois : il est préférable de demander un avis préalable à son médecin, gynécologue ou sage-femme et d'en informer Centre Hélène Borel lors de la prise de rendez-vous.
- Cancer, troubles cardiaques, toute maladie systémique, chronique ou auto-immune : un avis médical écrit précisant les précautions à prendre est obligatoire et devra être présenté à Centre Hélène Borel avant la prestation.
- En cas d'allergie, de traitement anticoagulant et/ou d'allaitement, prévenir Centre Hélène Borel.

En cas de contre-indications, le client déclare informer au préalable Centre Hélène Borel au premier rendez-vous ainsi qu'au rendez-vous suivant pour tout changement de son état de santé.

En conséquence, Centre Hélène Borel se réserve le droit de refuser à tout moment un client dont l'état de santé ne serait pas compatible avec la réalisation de toute prestation bien-être sur sa personne sans avis médical préalable.

Certaines prestations ne sont pas autorisées aux enfants de moins de 14 ans, se renseigner auprès de la réception de l'établissement pour des prestations spécifiques en dessous de cet âge et pourrait faire l'objet d'une demande d'autorisation parentale.

ARTICLE 8 - RESERVATION

8.1 La réservation d'une prestation peut être effectuée par le Client par téléphone, à l'accueil de l'établissement la Ferme des Ailleurs, via le Site lors de la réservation d'un hébergement. Centre Hélène Borel s'engage à répondre au Client dans un délai de 7 jours maximum après la demande de réservation.

8.2 Le processus de réservation sur le Site varie suivant la navigation et la requête du Client ; il comprend les étapes suivantes pour la réservation de séjour avec, le cas échéant, un ou des Service(s) Complémentaire(s) :

- Etape 1 : renseignements d'une catégorie de logement ou plusieurs, d'un nombre d'occupants prévus et d'une période de réservation souhaitée puis cliquer « RECHERCHER »,
- Etape 2 : les résultats affichent les différentes catégories de logements disponibles en précisant la typologie (M² et capacité maximale d'occupation), les prestations du logement (wifi, douche, accessibilité PMR, canapé convertible...), le prix du séjour par logement.
- Etape 3 : sélection d'un ou plusieurs hébergements,
- Etape 4 : Détail de la réservation du/des Service(s) avec :
 - (i) le rappel des caractéristiques principales (durée du séjour, catégorie de logement, montant du séjour sur le logement choisi) et,
 - (ii) le renseignement par le Client du nombre d'occupant du logement en fonction de la catégorie d'âge afin de déterminer le montant de la taxe de séjour. Pour chaque occupant, il est possible d'ajouter des options ou des activités individuelles et
 - (iii) compléter la prestation globale par des options complémentaires (privatisation SPA, supplément animal de compagnie...). Il est également possible de modifier sa

réservation ou de poursuivre la procédure de réservation en appuyant sur « CONTINUER », pour valider les informations figurant dans le panier.

- Etape 5 : Vérification de l'existence d'un compte client, sur lequel le client peut se connecter avec son adresse mail et mot de passe. Si le mot de passe est oublié, possibilité de régénérer un nouveau mot de passe. Si le compte client n'est pas créé, création d'un compte en spécifiant de manière obligatoire une adresse mail de contact, mot de passe, prénom et nom.

- Etape 6 : finalisation de la réservation du/des Service(s) par le Client avec : affichage du panier ainsi que de toutes les options retenues. Possibilité d'ajouter un code promotionnel, ainsi que l'ajout d'un commentaire à destination de l'établissement LFDA. Acceptation obligatoire des Conditions Générales de Ventes et de la charte de confidentialité. Appuyer sur « VALIDER ET PAYER »

- Etape 7 : renseignement des données de son moyen de paiement, soit en cas de prépaiement de la réservation totale, avant le séjour, soit en cas de demande de garantie de réservation des Services d'hébergement et acceptation que le moyen de paiement soit conservé comme garantie de réservation (non obligatoire) et « VALIDER »

- Etape 8 : la prise en compte de la réservation du/des Service(s) par Centre Hélène Borel ;

- Etape 9 : un courriel de confirmation de la réservation du/des Service(s) est envoyé au Client récapitulant le(s) Service(s) réservé(s), le(s) prix, la date de la réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente et joignant les Conditions Générales de Vente.

8.3 Pour procéder à la réservation via l'accueil physique ou téléphonique de l'établissement La Ferme des Ailleurs, la procédure est la suivante :

- Etape 1 : Renseignement de la typologie de la prestation souhaitée, date et durée,
- Etape 2 : Confirmation par le réceptionniste de la disponibilité de la prestation souhaitée ;
- Etape 3 : Finalisation de la réservation du/des Service(s) par le Client avec règlement dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente en cas de réservation à l'accueil physique ou prise d'une pré-autorisation bancaire (PLBS) en cas de réservation par téléphone. Le solde de montant de la réservation devant être réglé conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente, dès l'arrivée du Client.
- Etape 4 : un courriel de confirmation de la réservation du/des Service(s) est envoyé au Client récapitulant le(s) Service(s) réservé(s), le(s) prix, la date de la réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente et joignant les Conditions Générales de Vente.

Centre Hélène Borel se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

Le Client déclare que sa réservation est effectuée pour ses besoins personnels. Sa réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

ARTICLE 9 - PAIEMENT DE LA RESERVATION

Les prestations sont payables en intégralité lors de la réservation.

9.1 Modes de paiement : ci-dessous les différents modes de paiement disponibles qui permettent au Client de régler les

prestations proposées.

- Par internet :

Carte bancaire (Visa, Eurocard/Mastercard, Carte Bleue).
Les données bancaires que vous nous communiquez, sont cryptées sur votre propre terminal ne sont pas transmises en clair, et ne sont ni connues ni conservées par Centre Hélène Borel.

Nous utilisons une solution de paiement et de stockage des données bancaires certifiée PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Cette norme PCI-DSS est établie par les cinq principaux réseaux cartes et est gérée par le Conseil des normes de sécurité PCI. Cela assure aux Clients en ligne un haut niveau de sécurité, l'un des plus exigeants en matière de protection de la confidentialité de l'information.

- A l'accueil :

- o En espèces dans la limite du montant légal en vigueur.
- o Par carte bancaire

Les chèques ne sont pas acceptés.

ARTICLE 10 - CONDITIONS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION D'UNE RESERVATION

Le Client a la possibilité de modifier gratuitement sa réservation par courrier électronique ou par téléphone jusqu'à 24h avant le rendez-vous. Aucune modification dans les 24h avant la prestation ne sera réalisée, la séance sera considérée comme due.

Cette clause est également valable si le Client ne se présente pas le jour de la séance.

ARTICLE 11 - TARIFS

11.1 Nos tarifs s'entendent toutes taxes comprises, et à la séance.

11.2 Offres promotionnelles : les offres promotionnelles sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables.

11.3 Modifications tarifaires : Centre Hélène Borel se réserve la possibilité de modifier les tarifs en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible d'entraîner une variation des prix en lien avec la modification ou création de taxes. Toute modification ou création de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

11.4 Les tarifs sont disponibles sur le site de lafermedesailleurs.com, ou à la réception sur simple demande.

ARTICLE 12 - DEPOT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie peut vous être demandé avant votre prestation, sous forme d'une empreinte bancaire.

Celui-ci vous sera restitué à la fin de votre prestation, déduction faite notamment :

- des indemnités retenues aux fins de réparer les éventuels dégâts occasionnés par les Clients (savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelle que nature que ce soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de la résidence hôtelière),
- des prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place (supplément serviettes...),
- des frais engagés en cas de perte des clés de la bulle bien-être remises lors de l'arrivée,

Des renseignements détaillés sont disponibles auprès de la réception.

Cette garantie pourra être utilisée par Centre Hélène Borel jusqu'à 10 jours ouvrés après la date de fin de la prestation. Le délai de libération du montant de l'indemnité peut varier selon les délais fixés par votre établissement bancaire. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre établissement bancaire pour plus de renseignements.

ARTICLE 13 - TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du Centre Helene Borel, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins :

- de gérer les adhésions et inscriptions des adhérents en vue de l'exécution d'un contrat,
- de suivre la facturation des services et prestations effectuées,
- de gérer la relation client,
- de réaliser des opérations de prospection commerciale (réalisation d'opération de sollicitation, opération promotionnelle, etc.) ;
- de réaliser des statistiques commerciales.

La collecte et le traitement des données à caractère personnel répond à l'exécution contractuelle passée. Dans ce cadre, Centre Hélène Borel collecte les données suivantes :

- Nom
- Prénom
- Adresse
- Numéros de téléphone
- Adresse de courrier électronique
- Données relatives aux moyens de paiement
- Réservations (données relatives aux règlements des factures)
- Services commandés

Ces données sont collectées lors de la réservation d'un logement ou toute autre prestation.

Et ce, pendant toute la durée du contrat avec l'éditeur de la solution logicielle de réservation de logements.

En matière de communication marketing direct, le respect de votre tranquillité et la pertinence de nos messages sont deux principes avec lesquels nous ne transigeons pas. Nous n'avons pas l'intention de vous envoyer de la publicité ou des informations ne concernant pas le Centre Hélène Borel par e-mail, par SMS, par téléphone ou par courrier. En nous faisant l'honneur de mieux vous connaître et en nous autorisant à vous contacter, nous sommes en mesure de vous adresser les messages qui vous correspondent.

Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel sont :

- Les responsables en charge de la gestion, animation et des prestations interne et externe de Centre Hélène Borel concernés par la prestation ou le logement vendus
 - Les services en charge de la facturation,
 - Les services en charge de la sécurité informatique ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question.
 - Aucun transfert hors UE n'est prévu.
 - Nous nous engageons à ne jamais céder la moindre de vos informations, vous ne recevrez pas de publicités de tiers.
- Les données sont conservées et utilisées pour la durée de la relation contractuelle, augmentée de trois ans à compter du dernier contact.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, l'adhérent est informé de ses droits et bénéficie ainsi :

- D'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire

modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles ;

- D'un droit de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- D'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;
- D'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection : le client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition à tout moment pendant la durée du traitement ;
- D'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ;
- D'un droit à limitation de traitement ; vous avez la possibilité de demander à l'organisme de geler l'utilisation de vos données. Concrètement, nous n'utiliserons plus les données du Client mais nous les conserverons.

- Du droit d'adresser une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr) Sur le site web de la CNIL :

- dans certains cas déterminés, par le téléservice de plainte en ligne;
- dans les «autres cas» non prévus par le téléservice, par le service «Besoin d'aide», qui vous permettra d'accéder au formulaire de plainte au bas d'une réponse à une question.

- Par courrier postal en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter le Centre Hélène Borel par courrier (Centre Hélène Borel - Délégué à la Protection des Données Personnelles - Avenue du château du Liez - 59 283 RAIMBEAUCOURT) ou par e-mail dpo@centre-helene-borel.com

ARTICLE 14 - RECLAMATION

Les équipes de l'établissement La Ferme des Ailleurs sont à la disposition des Clients tout au long de la prestation pour répondre à leurs réclamations, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et leur permettre de profiter pleinement de leur soin ou prestation. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Toute réclamation du Client, après une prestation, devra faire l'objet, dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la date de départ :

- D'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Centre Hélène Borel, Direction Générale, avenue du château du Liez 59283 RAIMBEAUCOURT ou
- De l'envoi d'un courriel électronique à l'adresse : chbdirection@centre-helene-borel.com

En cas de réclamation, les éléments suivants devront être communiqués : la date de prestation, le type de prestation réservé, le motif de la réclamation, et tout justificatif utile au traitement de la demande.

A défaut d'une résolution du litige par la procédure de réclamation détaillée à l'article « Réclamations », le Client peut, dans la limite de douze (12) mois à compter de sa réclamation écrite, recourir gratuitement à une médiation conventionnelle auprès de : ANM Conso - 62, rue Tiquetonne - 75002 PARIS ou contact@anm-mediation.com

Pour plus d'information, il est possible de contacter Centre Hélène Borel par email à l'adresse : contact@lafermedesailleurs.com ou la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation accessible à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-consommateur>.

Tout consommateur a également la possibilité de recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2>.

show&lng=FR

ARTICLE 15. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes Conditions Générales de Vente et les prestations en découlant sont soumises à la loi française. Le tribunal exclusivement compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun.

ANNEXE 1 - REGLEMENT INTERIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque espace ainsi qu'à l'accueil.

Chaque client est présumé en avoir pris connaissance et à le respecter. Le Client s'engage à respecter les lieux et biens meubles mis à sa disposition dans les différents espaces en bon état général et devra déclarer à la réception tout défaut ou dysfonctionnement. Par ailleurs, il est rappelé que le Client doit impérativement fermer les accès aux espaces d'accès restreints lorsqu'il quitte les lieux.

Le Client se doit de laisser en état l'espace et ranger le matériel tels qu'ils lui ont été confiés.

La responsabilité de Centre Hélène Borel ne saura être engagée en cas de manquement aux dispositions dudit règlement intérieur.

Animaux : Les animaux ne sont pas acceptés dans la bulle bien-être excepté les chiens d'assistance et guides d'aveugles. Les animaux domestiques acceptés ne doivent pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des personnes. Leurs propriétaires doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité de l'ensemble des installations.

Les animaux ne sont pas autorisés à se déplacer librement dans l'établissement La Ferme des Ailleurs, et doivent être tenus en laisse dans les parties communes. En tout état de cause, les animaux demeurent sous l'entière responsabilité de leur gardien.

Wifi : le Centre Hélène Borel propose un accès WIFI gratuit permettant aux Clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par Centre Hélène Borel ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'établissement La ferme des Ailleurs, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques, et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du Code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

Cartes d'accès : la carte d'accès attribuée au client ne peut être confiée à une tierce personne. Elle doit être restituée à la fin de la prestation. Toute perte est à déclarer auprès de la réception. Elle peut être facturée.

Tenue : le Client se doit d'avoir une tenue correcte exigée dans l'enceinte de la Ferme des Ailleurs.

Respect des autres clients : Nos espaces sont un lieu de repos ; le Client doit veiller à ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruit. De plus, tout bruit lié au comportement d'une personne accompagnante est sous la responsabilité du Client, ce qui pourra amener Centre Hélène Borel à inviter le Client à quitter l'établissement sans qu'il ne soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est

de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (art. R.1334-30 et R.1334-31 du code de la Santé publique).

Interdiction de fumer : Pour des raisons de sécurité et pour le respect de chacun, il est formellement interdit de fumer dans les lieux collectifs, conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif.

Si le client souhaite continuer à fumer à l'intérieur ou en dehors des zones indiquées, il sera invité à quitter Centre Hélène Borel.

Dégradations : les espaces mis à la disposition des clients sont vérifiés, fonctionnels et en bon état.

Nos clients sont invités à signaler immédiatement à la réception de Centre Hélène Borel tout manquement.

En cas de problème, le client devra engager sa responsabilité civile. En cas de dégradation, Centre Hélène Borel se réserve le droit de facturer au Client le coût de réparation ou de remplacement. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du Client, le montant des compensations sera débité sur la carte du Client.

En cas de non-respect par le Client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, ou dans le cas d'un comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public, Centre Hélène Borel pourra être amenée à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Centre Hélène Borel se réserve également la possibilité de porter plainte ou de signaler les faits aux autorités compétentes.

Casiers/vestiaires : Centre Hélène Borel met à disposition de ses Clients des casiers sans cadenas et décline toute responsabilité quant au vol ou à la perte d'objets personnels. Les cadenas sont disponibles à la réception et sont assujettis à consigne. A la fin de la séance ou prestation, la consigne sera remboursée à la restitution du cadenas. Un vestiaire est également accessible afin de permettre l'habillage et déshabillage des Clients.

Peignoirs : ils sont mis gracieusement à disposition du Client lors de la prestation SPA réservée et demeure la propriété de Centre Hélène Borel. La non-restitution entraînera une facturation du prix de celui-ci.



124 rue des Murets Simon
59 151 ARLEUX
03 27 93 16 55

contact@lafermedesailleurs.com
www.lafermedesailleurs.com

