# Conditions générales de vente du Spa Nordique du Domaine & Spa du HIRTZ

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 & Spa 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 & Spa 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 & Spa 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, par mail ou directement dans les locaux d'accueil physique du Domaine ou du Spa Nordique. 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.

DOMAINE & SPA du HIRTZ

## 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 leurs horaires indicatifs, qui pourront être adaptés en fonction des contraintes d'organisation.
- 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 procèdera 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 par mail/ téléphone ou sur place via le lien de paiement figurant sur le mail de pré-confirmation.
- Soit sur place pour les réservations en direct

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

**En cas d'utilisation d'un bon ou d'un chèque cadeau,** il est impératif de renseigner son numéro via le lien de paiement figurant dans l'e-mail de pré-confirmation.Si le bon cadeau n'a pas été enregistré avant votre venue et que vous réglez vos prestations sur place ou en ligne, aucun remboursement ne pourra être effectué par la suite. Toute demande ou réclamation devra être adressée par e-mail à **spa@domaineduhirtz.com**.

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 MODALITÉS ET MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS

Les moyens de paiement listés ci-après sont acceptés pour le règlement de vos prestations (qu'il s'agisse du pré-paiement obligatoire mentionné à l'article 5.3 ou d'achats complémentaires effectués directement sur place) :

- **Cartes bancaires :** Visa, Mastercard, American Express.
- **Espèces** (uniquement pour les règlements sur place en amont de votre venue ou pour des consommations lors de votre venue).
- **Titres de paiement :** Chèques vacances ANCV, chèques bancaires.
- **Bons cadeaux :** Domaine & Spa 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.

DOMAINE & SPA du HIRTZ

### 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.

### 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 & Spa 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.

Si le client n'a pas utilisé son bon cadeau avant la date limite d'utilisation il pourra directement depuis la boutique en ligne https://domaineduhirtz.secretbox.fr/ via la rubrique « J'ai un bon cadeau » faire une prolongation de 90 jours maximum de son coffret. Une participation financière de 15€ est à régler obligatoirement sur le site. Possibilité de prolonger 90 jours après la date d'expiration et 30 jours avant la date d'expiration. Passé ce délai il ne sera plus possible d'intervenir sur le bon cadeau. **1 seule prolongation est possible par bon cadeau.**

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.

L'accompagnant d'une personne à mobilité réduite possédant une carte chouette devra s'acquitter du montant de 5€ à chaque visite.

**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 demeurait 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.

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR du Spa NORDIQUE

***RESPONSABILITÉ***

En aucun cas, la responsabilité du Domaine & Spa du HIRTZ et de sa Direction ne peut être engagée lors d'accidents ou d'incidents provoqués par l'imprudence des visiteurs ou le non-respect du présent règlement.
Le présent règlement s'applique à l'ensemble des personnes, quelle que soit leur qualité. Le Domaine & Spa du HIRTZ se réserve le droit de modifier ou de compléter le présent règlement chaque fois qu'elle le jugera nécessaire.

***SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT***

Toute infraction au présent règlement sera poursuivie conformément aux lois et règlements en vigueur. Elle pourrait entraîner l'expulsion du contrevenant, la suspension provisoire ou définitive de la location.
La Direction se réserve également le droit d'exclure toute personne gênant la tranquillité ou perturbant les autres usagers et/ou son personnel.

**Article 1 - TARIFS**

Les prix sont indiqués en euros TTC, affichés sur place ou sur nos supports de communication divers. Nous nous réservons le droit de modifier les tarifs de location en cas de variations économiques ou réglementaires. Toutefois, les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux réservations postérieures à l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

Les prestations et accessoires inclus dans un forfait défini sont clairement stipulés. Toutes consommations supplémentaires seront facturées lors du départ du client.

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

**Article 2 - CONDITIONS D'ADMISSION AU SPA NORDIQUE**

Le Spa Nordique est ouvert aux clients de la résidence de Tourisme le Domaine & Spa du HIRTZ mais également aux visiteurs extérieurs souhaitant venir pour un accès Spa ou s'offrir un soin/modelage. Pour maintenir un environnement relaxant et préserver la qualité de votre expérience, nous limitons l'accès à 55 visiteurs en simultanés.
L'établissement se réserve le droit de fermer l'espace « L'expérience Altitude » en cas de basse occupation (moins de 15 personnes).

DOMAINE & SPA du HIRTZ

**2.1 : Accès et réservation**

**Accès Spa** : la réservation est obligatoire en amont de votre visite. L'accès sera possible seulement à la date et à l'heure choisies lors de la réservation en ligne, par téléphone ou lors de la réservation d'un séjour incluant un accès spa et figurant sur la confirmation électronique. **Le paiement intégral de votre accès est obligatoire avant votre visite** soit lors de votre réservation en ligne ou via le lien de pré-paiement envoyé par mail. Sans cela la réservation ne sera pas validée et l'accès refusé.
Il est toujours possible d'accéder le jour-même en fonction des disponibilités mais sans aucune garantie. Le client devra alors payer son accès dès son arrivée.

**Soins et modelages** : Pour vous garantir un créneau horaire, nous vous recommandons vivement de réserver en amont de votre venue. Idéalement, effectuez votre réservation au moins deux semaines à l'avance. En période de forte affluence (vacances, jours fériés, saison estivale), il est préférable de réserver un mois à l'avance afin d'assurer votre place.

Il est possible de bénéficier d'un soin et modelage sans prendre d'accès Spa.
L'établissement propose des produits/services dans la limite des créneaux disponibles.

L'horaire du soin sera réellement communiqué le jour de l'arrivée. Celui figurant dans le mail de pré-confirmation est seulement à titre indicatif.

**2.2 : Arrivée et départ**
Les accès Spa se font à heures fixes pour des plages horaires d'une durée définies en fonction des jours d'ouvertures à consulter sur place, sur notre site internet ou par téléphone :

- L'accès 2H du lundi au vendredi : de 9h30 à 11h30 ou 11h30 à 13h30 ou 14h à 16h ou 16h à 18h
- L'accès 2H Afterwork le vendredi de 18h30 à 20h30 (dates fixes communiquées sur nos réseaux)
- L'accès 4H : de 9h30 à 13h30 ou 14h-18h
- L'accès 8H : de 10h à 18h uniquement en coffret expérience 8h

Afin de garantir le bon fonctionnement du Spa Nordique et le respect des créneaux réservés, nous vous remercions de respecter la durée d'accès prévue lors de votre réservation.

**Tout dépassement de la durée d'accès sera facturé 10 € par tranche de 30 minutes entamée.**

Cette facturation ne s'applique pas lorsque le dépassement est lié à une prestation complémentaire réservée au Domaine, telle qu'un soin, un modelage ou un repas, dont l'horaire se prolonge au-delà de la durée initiale de l'accès au Spa.

DOMAINE & SPA du HIRTZ

**2.3 : Âge minimum**
L'accès au Spa est possible pour les enfants de 5 à 14 ans tous les jours (en fonction des jours d'ouverture) de 9h30 à 18h. Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte responsable pendant toute la durée du soin/modelage et/ou l'accès aux installations. Le modelage corporel enfant est possible à partir de 5 ans.
Deux espaces sont interdits aux enfants "le Sauna dans la forêt" et "la Grotte nordique".

**2.4 Accès à l'espace restauration la Tables des Cerfs**
La Table des Cerfs, espace restauration du Spa Nordique, est accessible uniquement aux clients ayant un accès spa ou un modelage/soin. Tout autre client se verra refuser l'accès.

**2.5 Kit Spa**
Nos accès ainsi que les soins/modelages ne comprennent pas la fourniture de linges (peignoir, drap de bain, serviette d'assise) et de claquettes. Les claquettes ne sont pas incluses dans le kit mais elles restent cependant obligatoires au sein du SPA pour des raisons de sécurité. Le client peut apporter ses propres affaires lavées et en bon état ou louer sur place un kit au tarif en vigueur. Le client devra le restituer dans son intégralité lors de son départ. Un kit spa non rendu complet est facturé 50€.

## Article 3. ANNULATION ET INTERRUPTION D'UNE PRESTATION

**3.1 Annulation 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.

**3.2 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 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.

**3.3 Cas particulier des bons cadeaux**
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.

**3.4 Interruption d'une prestation ou d'un accès Spa**
En tout état de cause, en cas d'interruption d'un accès Spa ou d'un soin/modelage du fait du Client pour quelque raison que ce soit y compris en cas de comportement contraire aux règles de bonnes conduites mentionnées dans l'article 4 et 5, ce dernier sera tenu de verser l'intégralité du prix prévu, aucun remboursement de quelque nature que ce soit ne saurait lui être accordé de ce fait. En cas de réclamations, le client pourra envoyer sa demande par mail à communication@domaineduhirtz.com

En cas de non-respect du présent règlement dans son intégralité et pour tout comportement jugé inacceptable pour l'établissement, la direction s'octroie le droit de mettre fin aux prestations sans contrepartie financière.

## Article 4 - SOINS ET MODELAGES

**4.1 : Modalités**
Le Spa Nordique propose un catalogue de soins et modelages consultables en ligne, sur place ou disponible sur simple demande par mail à spa@domaineduhirtz.com . Nos soins et modelages ne sont nullement thérapeutiques ou médicalisés. Ils sont dédiés au bien-être, à la détente et la relaxation.

Nos spa-praticiens/praticiennes sont formé(e)s pour draper les parties intimes du corps pour votre confort et intimité. Un sous-vêtement jetable est mis à votre disposition lors de votre installation en cabine.

**4.2 : Savoir-être**
Nos spa-praticiens/praticiennes ne sont pas autorisé(e)s à s'approcher pendant le soin/modelage des parties intimes de votre corps. Toute allusion ou demande de ce type entraînera l'arrêt immédiat du soin et le paiement intégral des prestations. Le client se verra refuser toutes demandes de réservations d'un nouveau soin/modelage dans l'établissement.

Pour garantir des soins dans des conditions optimales, nous vous demandons de prendre une douche avant votre rendez-vous et de respecter une hygiène irréprochable. À défaut, le spa se réserve le droit d'annuler la prestation sans possibilité de remboursement.

**4.3 : Durée des soins**
La durée des soins indiquée ne tient pas compte du temps d'habillage et de déshabillage. Le client dispose de 15min avant son soin pour se changer et s'installer et de 10min après son soin pour quitter la cabine.

**4.4 : Retards**
Par souci d'organisation et pour vous satisfaire entièrement, nous vous demandons d'arriver au minimum 30 min avant votre soin ou modelage. En cas de retard, le temps de votre soin devra être raccourci de la durée de votre retard par respect pour les clients suivants. Le soin ne pourra pas être déplacé et l'équipe se réserve le droit de l'annuler sans remboursement si le retard est trop important.

**4.5 Anniversaire**
Pour toute personne célébrant son anniversaire le jour du rendez-vous, un moment sur Lit de Flottaison (20min) est offert par le Spa Nordique, sur présentation d'une pièce d'identité mentionnant la date de naissance. Il n'est pas possible de faire uniquement le lit de flottaison, achat obligatoire d'au moins un produit accès Spa, soins ou modelages pour bénéficier de l'offre.

**Article 5 : CONTRE-INDICATIONS**

**Il est obligatoire de prévenir notre équipe en cas de problèmes médicaux particuliers** (allergies, blessures, opérations, maladies ...)**.** Merci d'être attentif aux points suivants et n'hésitez pas à nous poser des questions si cela vous concerne :

- L'alternance entre le chaud et le froid peut ne pas convenir aux personnes souffrant d'hypertension, d'hypotension, d'arythmie cardiaque et de diabète.
- Toutes personnes atteintes d'un cancer en cours de traitement ou non, ainsi que les personnes en rémission (5 ans), un certificat médical est également demandé.
- Certaines des infrastructures ne sont pas adaptées aux femmes enceintes, merci de vous renseigner auprès de notre établissement et de votre médecin traitant. De plus, les modelages se pratiquent à partir de la fin du 3ème mois jusqu'au 7ème mois inclus. En dehors de cette période, un certificat médical est obligatoire.
- En cas de suspicion de maladie de peau, nos praticiens/praticiennes se réservent le droit de mettre des gants ou de refuser la pratique du soin en conseillant le client de voir son médecin pour avis médical.

Le spa se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne dont l'état de santé pourrait présenter un risque. Il ne pourra être tenu responsable en cas de réaction allergique non signalée.

Pour les prestations de soins/modelages, une fiche de santé sera à compléter, obligatoirement avec toutes vos informations lors de votre arrivée. Elle est nécessaire pour garantir votre sécurité et ne sera utilisée qu'à titre informatif. Elle sera conservée pour une durée de 1 an.

Si vous portez des lunettes ayant subi un traitement antireflet, il est important de les retirer lorsque vous entrez dans les saunas secs et le bain de vapeur. La chaleur risque d'abîmer de façon définitive le traitement antireflet.

**Article 6 : Recommandations et obligations du clients**
Pour votre sécurité et pour éviter les chutes, nous vous demandons de porter obligatoirement des chaussons/sandales/tongs dédiés au spa en dehors des bassins et dans les installations indiquées. En cas d'oubli, nous proposons des claquettes à l'achat, moyennant un supplément..

Notre établissement n'est pas sans textile, le port du maillot de bain est obligatoire dans les installations sauf dans les 2 espaces interdits aux enfants "Sauna dans la forêt" et "Grotte nordique". Les shorts de bain pour les hommes sont autorisés. Les burkinis et autres vêtements recouvrant l'ensemble du corps ne sont pas autorisés pour des questions d'hygiène. En cas d'oubli nous proposons à la vente des maillots moyennant un supplément (voir tarif en vigueur sur place).

Pour profiter d'une déconnexion totale nous vous demandons de laisser vos téléphones portables dans votre casier. Ou au minimum de le mettre en mode silencieux et de ne pas passer d'appel depuis notre espace Spa.

Des casiers avec code ou avec ouverture par bracelet électronique sont mis à disposition des clients dans chacun de nos vestiaires. En cas de perte, le bracelet sera facturé 35€. Le Domaine & Spa du HIRTZ décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol dans son établissement Le Spa Nordique.

Les enfants doivent être surveillés par leurs parents ou un adulte responsable. Le Client s'engage également à veiller à ce que les enfants sous sa responsabilité respectent le calme de l'établissement en toutes circonstances.

Chacun est tenu de s'abstenir de toute action qui pourrait nuire à la propreté, à l'hygiène et à l'aspect des lieux. Les plantations et décorations de tout ordre doivent être respectées. Toute dégradation de la végétation, des clôtures, sols et installations sera à la charge de son auteur. Il est également demandé à chacun de respecter le silence et d'éviter tous les bruits et discussions qui pourraient gêner les autres clients.

Notre espace Spa est entièrement non-fumeur pour des raisons de confort et de sécurité, des espaces de tolérance sont disponibles au niveau du Brasero et à l'extérieur de la réception du Spa (entrée du bâtiment), tout en respectant les autres visiteurs.

Il est impératif de suivre les consignes d'utilisation des équipements (jacuzzi, sauna, hammam, etc.) pour des raisons de sécurité et d'hygiène.
Il est strictement interdit de courir, plonger ou adopter un comportement dangereux dans les espaces aquatiques.

A l'intérieur du Domaine, les véhicules doivent rouler à une vitesse **limitée à 10km/heure**, respecter le code de la route et la signalisation intérieure. Les parkings mis à disposition de la clientèle sont non surveillés, le Domaine & Spa du HIRTZ décline toute responsabilité en cas de dommages constatés sur un véhicule. Le Spa Nordique dispose de quelques places sur le parking P2 notamment d'une place réservée PMR.

La consommation d'alcool en vente uniquement à la Table des Cerfs est autorisée au sein de l'espace Spa avec modération. Tout comportement inadapté par suite d'une consommation excessive sera sanctionné par le départ du client sans aucune compensation.
La consommation de drogues est totalement interdite dans l'ensemble du Domaine.

La nourriture provenant de l'extérieur est interdite, vous pourrez vous restaurer à l'espace dédié la Table des Cerfs ou sortir du Spa pour accéder à l'Auberge du HIRTZ.

**Article 7 - Réglementation RGPD**

Toutes les données fournies par le client, à caractère personnel ou non, sont réservées exclusivement à l'usage interne du Domaine & Spa du Hirtz ; et ne sont en aucun cas transmises à une tierce partie. Le client dispose d'un droit de regard quant aux données collectées ; et a la possibilité de se désabonner à tout moment des Newsletters et autres démarches commerciales, selon la Loi informatique et libertés : en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative aux fichiers, à l'informatique et aux libertés, le client peut exercer son droit d'accès et de rectification en écrivant au Siège de la Résidence.
Afin de protéger vos informations personnelles et financières contre tout risque de piratage, nous déployons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées. Toutefois, aucune méthode de transmission sur Internet ou de stockage électronique n'est totalement sûre à 100%. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la sécurité absolue des informations transmises via notre site. Vous êtes responsable de la sécurisation de vos propres équipements.