***CONDITIONS GENERALES DE VENTE***

*Au 07/07/2023*

***Article 1 : Préambule***

* + - Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s’engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente c’est à dire être âgé d’au moins 18 ans et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
		- Le Client déclare réserver des prestations à titre personnel et privé, ou, le cas échéant, bénéficier à titre privé d’une réservation personnelle au sein d’une réservation groupée (plusieurs personnes physiques, association, entreprise, comités d’entreprise ou autre).
		- Le Client, tant pour lui-même que pour tout autre participant au séjour, certifie de l’exactitude et de la sincérité des informations qu’il fournit pour la bonne exécution dudit séjour. Il certifie également détenir leur consentement pour la communication et le traitement de leurs données personnelles par ALPIZEN\*.
		- La souscription de tout séjour implique une acceptation sans réserve, par le Client ainsi que par tout autre participant, des présentes Conditions Générales de Vente, dont il reconnait avoir pris connaissance avant la validation de sa réservation. Les présentes Conditions Générales de Vente font partie intégrante du contrat et complètent l’information préalable édictée par l’article R211-4 du Code de tourisme.

***Article 2 : Définitions***

* « Client » : personne qui réserve ou pour le compte de laquelle il est réservé un Forfait hébergement, restauration et Ressourcement ou d’une Cure externe auprès du centre Alpizen\*.
* « Curiste » : personne recevant des soins de Bien-Être dans le cadre d’un Forfait hébergement, restauration et Ressourcement ou d’une Cure externe.
* « Accompagnant non curiste » : personne accompagnant le Curiste, n’ayant pas réservé de forfait de ressourcement et séjournant dans la même chambre que le Curiste.
* « Forfait Cure » : prestation comprenant un hébergement dans l'une des chambres du centre Alpizen\* ainsi qu’une formule restauration en petit-déjeuner, demi-pension ou pension complète et un ou plusieurs soins de Ressourcement.
* « Cure externe » : prestation désignant un ou plusieurs soins de Ressourcement sans hébergement, ni restauration.
* Le Centre Alpizen\* : désigne ensemble ou séparément l’hébergement-restauration et le centre de ressourcement.
* Agent de Voyage/Prestataire : revendeur ayant des accords commerciaux avec Alpizen\* et habilité à vendre ces prestations.
* Offre « early booking » : opération promotionnelle qui permet de bénéficier d’une réduction tarifaire lorsque la réservation d’un Forfait hébergement, restauration et Ressourcement ou d’une Cure externe 3 jours ou 6 jours est effectuée au minimum 60 jours avant la date de début du séjour, avec un engagement non modifiable et un paiement en totalité à la réservation. Cette offre est non cumulable avec d’autres offres en cours.
* Offre « bon plan » : opération promotionnelle qui permet de bénéficier d’une réduction tarifaire lorsque la réservation d’un Forfait hébergement, restauration et Ressourcement ou d’une Cure externe 3 jours ou 6 jours est effectuée entre 60 et 7 jours avant la date de début du séjour, avec un engagement non modifiable et un paiement en totalité à la réservation. Cette offre est non cumulable avec d’autres offres en cours ou opération promotionnelle donnant lieu à l’application d’une réduction tarifaire ponctuelle.
* Offres « flash » : opérations promotionnelles donnant lieu à l’application d’une réduction tarifaire ponctuelle, avec un engagement non modifiable et le versement d’un acompte de 50% ou le prépaiement en totalité du Forfait à la réservation, selon l’offre choisie. Ces offres sont non cumulables avec d’autres offres en cours.

***Article 3 : Contenu***

* Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les droits et obligations des Parties dans le cadre de la réservation des Forfaits hébergement, restauration et Ressourcement, ou Cure Externe proposés par Alpizen\*. Les offres promotionnelles dites : « early booking », « bon plan » et « flash » sont soumises à des conditions particulières telles que précisées dans les présentes.
* Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis. Ces modifications ne seront pas applicables aux réservations effectuées antérieurement. Seules les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la réservation sont opposables au Client.

***Article 4 : Prestations proposées par Alpizen\****

* Les prestations proposées par Alpizen\* sont détaillées au sein des offres du site internet https://www.alpizen.fr et des brochures tarifaires correspondantes ;
* Tous les Forfaits hébergement, restauration et Ressourcement s'entendent en petit-déjeuner, demi-pension ou en pension complète. Ils ne comprennent pas les boissons, les taxes de séjour et les diverses prestations supplémentaires dont le Client pourrait vouloir bénéficier à l'occasion de son séjour (soins complémentaires, blanchisserie…).
* Le tarif Accompagnant non curiste est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un Curiste. Tout Accompagnant non curiste d’un séjour avec hébergement peut accéder à l’espace détente et à la piscine (selon la saison et les conditions spécifiques mentionnées dans la rubrique « Questions fréquentes » et sur la brochure du centre Alpizen\*, accessibles sur la page du site internet https://www.alpizen.fr dédiée ou sur simple demande écrite).
* Les horaires du petit-déjeuner et repas seront indiqués en début de séjour et peuvent être sujets à modification sans avis préalable.
* Langues parlées au centre Alpizen\* : français, anglais et italien.

***Article 5 : Conditions enfants, bébés et futures mamans***

* Le centre Alpizen\* n'est pas accessible aux mineurs.
* Le centre Alpizen\* propose des soins accessibles aux femmes enceintes. Ces soins de Ressourcement sont dispensés sous réserve de présentation d’un certificat médical selon les conditions spécifiques du centre Alpizen\* mentionnées dans les brochures, ci-après à l'article 12 de nos CGV et disponibles sur le site Internet https://www.alpizen.fr.

***Article 6 : Accessibilité - Personnes à mobilité réduite***

* + - Le centre Alpizen\* a aménagé une chambre accessible aux Personnes à Mobilité Réduite. Les soins individuels pourront être réalisés dans cette chambre dédiée.
		- Les personnes à mobilité réduite sont invitées à se renseigner, auprès du centre Alpizen\* sur la disponibilité de la chambre qui leur est accessible, avant d’effectuer toute réservation.

**Article 7 :*Prix***

* + - * Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement fourni pour le règlement de sa commande et que celui-ci donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultants de l'achat de sa prestation.
			* Sauf offre promotionnelle particulière, les tarifs applicables sont ceux figurant dans la brochure tarifaire du centre Alpizen\* et sur la page Internet du site https://www.alpizen.fr qui lui est dédiée, en vigueur au moment de la réservation.
			* Les prix indiqués sont affichés en euros, en montant TTC, et ne sont valables que pour les dates indiquées sur la confirmation de réservation.
			* Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués.
			* En l'absence de mention contraire dans la description du séjour, les prix affichés ne comprennent pas les frais et prestations optionnelles suivantes :
* la taxe de séjour ;
* les frais d’honoraires médicaux\*\* (sauf dans le cadre des cures dénommées d’Experts et Inoubliables visite médicale incluse dans le tarif annoncé) ;
* les assurances ;
* les prestations restauration non comprises dans la formule choisie ;
* les boissons ;
* les activités non comprises dans la formule choisie (détail de ces activités et tarifs disponibles sur simple demande auprès du centre Alpizen\*) ;
* les prestations annexes (blanchisserie…) (tarifs disponibles sur simple demande auprès du centre Alpizen\*) ;
* et d’une manière générale, toutes les dépenses à caractère personnel non comprises dans la formule choisie.

***Article 8 : Réservation des prestations***

* La réservation peut s’effectuer :
* depuis le site internet <https://www.alpizen.fr>,
* par courrier électronique à : bienvenue@alpizen.fr,
* par téléphone au 07 63 75 38 15 – 04 79 69 85 99 (coût d’un appel standard, non surtaxé),
* courrier postal à : Alpizen, 160 Chemin de Pierre Outend – 73800 COISE SAINT JEAN PIED GAUTHIER
* ou directement à l’accueil du Centre Alpizen\*

***Article 9 : Confirmation de réservation***

* A la suite de sa commande, le Client reçoit une confirmation de réservation. La confirmation de la réservation du Client par le centre Alpizen\* est subordonnée à l’encaissement du prix des prestations selon les modalités définies par l’article 10.
* La confirmation de la réservation récapitule les prestations commandées et les prix correspondants.

***Article 10 : Paiement des prestations***

* S’agissant des Forfaits hébergement, restauration et Ressourcement ainsi que les **cures externes** et sauf offre particulière prévoyant le paiement de la totalité du montant de la prestation au moment de la réservation (notamment, les offres flash, les offres « early booking » et « bon plan »), le Client doit payer au minimum un acompte de 30% ou 50% du montant total du forfait au moment de la réservation ; le solde du Forfait ainsi que les éventuels extras sont réglés sur place, au centre Alpizen, avant le départ du Client :

- à la fin du séjour si ce dernier n’excède pas 7 jours,
- ou tous les 7 jours et avant le départ du Client à la fin du séjour, au prorata du temps passé, si ce dernier excède 7 jours. Le Client peut également choisir de payer la totalité du montant correspondant à la prestation au moment de la réservation.

* Toute prestation non consommée ne sera pas remboursée.
* Le paiement peut s’effectuer : par un envoi de chèque, par virement bancaire ou par carte bancaire (Carte bleue, Visa, American Express, Master Card/Eurocard) dont le titulaire est le réservant. Les réservations effectuées par internet sont payables par carte bancaire uniquement. En cas de paiement par carte bancaire, le Client reconnaît avoir donné l’autorisation de débiter le montant correspondant.

***Article 11 : Prestations extérieures***

* Les Articles 9 et 10 qui précèdent ne sont pas applicables en cas de réservation sur internet par l’intermédiaire du site internet d'Alpizen ou d’un site internet d’un intermédiaire commercial, Agent de Voyage/Prestataire ayant un accord en vigueur avec le centre Alpizen\* concerné. Les conditions et modalités de réservation et de paiement applicables sont celles proposées par ledit site de voyage.
* En tout état de cause, le Client devra disposer, avant la date du début de séjour ou de la Cure externe, d’un "Voucher" de l’Agent de Voyage/Prestataire en ligne auprès duquel il aura payé la prestation correspondant à la réservation.

***Article 12 : Visites médicales et état de santé***

* Il est conseillé aux femmes enceintes de consulter leur médecin, avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à recevoir les soins disponibles et à pratiquer une activité de relaxation avec le matériel mis à disposition dans l'espace détente. Il est de la responsabilité de la Cliente de spécifier lors de la réservation l’état de grossesse.
* La visite médicale ou le certificat médical présenté par le Curiste détermine la capacité du Curiste à réaliser la prestation réservée.
* La présentation d’un certificat médical par le Curiste est recommandé pour toute cure d’une durée supérieure ou égale à trois jours. Dans tous les cas, un questionnaire de santé sera réalisé au début du séjour.
* D'une manière générale, Alpizen\* ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de mauvaise utilisation du matériel de relaxation, de mauvaise exécution de la cure par le Client, d’impossibilité de l'effectuer totalement ou partiellement ou de recevoir des soins du fait de l’état de santé du Client, et aucun remboursement ou demande de dédommagement ne pourra avoir lieu de ce fait.
* Une salle de relaxation est mise à disposition du Client durant son séjour. Le Client reconnait être conscient des possibles risques encourus par l’utilisation des installations auxquelles il a accès dans la salle de relaxation. La responsabilité du centre Alpizen\* ne saurait être engagée en cas de survenance d’un dommage, de quelque nature que ce soit, suite à un accident résultant de l’inobservation par le Client des règles de sécurité ou de l’utilisation inappropriée des appareils et/ou installations.
* Les principales contre-indications thérapeutiques à la pratique des soins de Ressourcement & Spa, sont :

- grossesse ou allaitement
- absence d’autonomie sans aidant
- intervention chirurgicale datant de moins de 3 mois
- hypertension artérielle non prise en charge médicalement
- dépression non prise en charge médicalement
- traumatisme récent, fractures récentes
- maladie endocrinienne : dysthyroïdie non équilibrée
- maladies infectieuses et contagieuses (fièvre, angine, infections aigues)
- maladies neurologiques non stabilisée
- maladie veineuse non prise en charge médicalement
- maladie psychiatrique : si non stabilisée
- maladies cardio-vasculaires non prises en charge médicalement et trouble du rythme non stabilisé
- cancer en évolution ou en traitement (chimiothérapie, radiothérapie, aplasie)
- métastases ou reprise évolutive du cancer
- infection dermatologique (plaie ou cicatrice récente non refermée, suintantes, purulentes, eczéma, psoriasis, zona non cicatrisé, chroniques, ulcère variqueux)
- cancer en rémission
- maladie rénale non prise en charge médicalement,
- maladie dermatologique non prise en charge médicalement
- infection aigüe

Pour une liste exhaustive des contre-indications thérapeutiques, le curiste est invité à prendre toute information utile auprès d’un médecin de son choix.

***Article 13 : Modification du fait du client***

* Il est préalablement rappelé que les offres promotionnelles « early booking », « bon plan » et « flash » sont non modifiables, non annulables et non remboursables.
* Sous réserve de disponibilité et d’acceptation par le centre Alpizen\*, des demandes de modification qui portent sur la prolongation de séjour, l'augmentation du nombre de personnes ou la modification de l’une des prestations incluses dans le Forfait initial entraîneront la facturation de frais de dossier de 60€ TTC par séjour réservé pour les Forfaits hébergement, restauration et Ressourcement. Le cas échéant, le Client devra s’acquitter de la différence de prix entre le Forfait initial et le nouveau Forfait. Le paiement de ces frais supplémentaires sera à régler au moment du départ.
* Dans le cas où Alpizen\* ne pourrait accéder aux demandes de modification, Alpizen\* ne saurait en être tenu pour responsable et si le Client souhaite, suite à cela, annuler sa réservation, les conditions d’annulation de l’article 14 s’appliquent alors.
* Pour toute modification portant sur la diminution du nombre de personnes, le changement de saisonnalité sur une saison inférieure ou la suppression d’une des prestations réservées, le montant de la commande initiale reste dû.

***Article 14 : Annulation du fait du client***

Conformément à l’article L.221-28 12° du Code de la consommation, le Client est informé qu’il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l’article L.221-18 du Code de la consommation. Le Client peut toutefois annuler son Forfait à tout moment avant le début du séjour, moyennant le paiement d’indemnités de résiliation.

Toute annulation devra faire l'objet d'un écrit (courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception) adressé à Alpizen aux coordonnées mentionnées ci-après. La résiliation sera effective à la date de réception, par Alpizen, du courriel ou de la lettre recommandée avec accusé de réception.

14.1. Indemnités de résiliation dues en cas d’annulation d’un Forfait hébergement restauration et Ressourcement

Des indemnités de résiliation seront dues par le Client en application du barème suivant :

* A plus de 60 jours avant la date du début du séjour : 100 euros TTC ;
* Entre 60 et 21 jours avant la date de début du séjour : conservation de l’acompte versé par le Client ;
* Entre 21 et 8 jours avant la date de début du séjour : 75% du montant total du prix TTC du Forfait ;
* Entre 7 jours et la date du début du séjour : 100% du montant total du prix TTC du Forfait ;

Selon la date à laquelle interviendra la résiliation, Alpizen procédera ainsi :

- au remboursement des sommes versées à titre d’acompte déduction faite des indemnités de résiliation ;

      - ou, à la conservation de l’acompte versé en totalité ;

- ou, à l’envoi d’une facture, du solde à régler conformément au barème ci-dessus.

Il est précisé que les éventuels frais de dossier et d’assurances ne sont pas remboursables.

14.2. Conditions particulières applicables aux Forfaits faisant l’objet d’une offre promotionnelle (offre «Bon Plan », « Early Booking », « flash » ou « Thématique »)

Toute offre «Bon Plan », « Early Booking », « flash » ou « Thématique » est non modifiable et ne peut faire l’objet d’une annulation après sa souscription. Aucune somme versée à Alpizen dans le cadre d’une telle offre, y compris d’éventuels frais de dossier et d’assurance, ne peut faire l’objet d’un remboursement partiel ou total.

14.3. Modalités

Toute demande d'annulation devra parvenir à Alpizen\* impérativement par écrit (courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception) aux coordonnées suivantes :

- Par courrier électronique à : bienvenue@alpizen.fr

- Par lettre recommandée avec accusé de réception à : ALPIZEN – 160 Chemin de Pierre Outend – 73800 COISE SAINT JEAN PIED GAUTHIER.

Alpizen\* informe ses Clients de l'existence d’un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation : possibilité, sur demande et selon conditions, de contracter l’assurance annulation par téléphone auprès d’un conseiller Alpizen\* au 04 79 69 85 99 (coût d’un appel standard, appel non surtaxé). L’assurance portera sur les modifications ou annulation du fait du Client comme précisé dans les articles 13 et 14. Les Conditions Générales de Vente de l’assurance annulation proposée par Alpizen\* sont disponibles sur demande auprès des conseillers Alpizen\*.

Conformément aux dispositions de l’article L211-14 du code du tourisme, le Client pourra résoudre le contrat avant le début du séjour sans se voir appliquer d’indemnités de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de ce dernier, ont des conséquences importantes sur l’exécution du contrat.

***Article 15 : Modification / Annulation du fait de Alpizen***

* Si, avant le début du séjour, Alpizen se trouve contraint d'annuler ou de modifier le Forfait réservé par le Client, Alpizen en informera le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les plus brefs délais à la suite de la survenance des causes ayant justifié l’annulation ou la modification du Forfait concerné.
* Alpizen proposera alors au Client de nouvelles dates, pour l’exécution du Forfait réservé ou un nouveau Forfait. Le Client devra alors faire connaître son choix à Alpizen\* dans les meilleurs délais.
* Si le Client accepte un nouveau Forfait ou de décaler les dates de son séjour, aucune indemnité lui sera due.
* De plus :

- si le prix du nouveau Forfait est inférieur à celui du Forfait initial, la différence sera déduite ou remboursée selon l’état de règlement du solde, à la date de la modification.
- si le prix du nouveau Forfait est supérieur à celui du Forfait initial, la différence sera supportée par Alpizen à titre indemnitaire et transactionnel.

* Si le Client ne souhaite pas décaler son séjour ou opter pour un nouveau Forfait, il pourra demander le remboursement de l’acompte versé ainsi que le versement d’une indemnité d’un montant égal à l’indemnité de résiliation qu’il aurait dû supporter si la résiliation était intervenue de son fait à cette même date. Il est précisé que si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure (telle que définie à l’article 1218 du Code civil), le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.
* Le cas échéant, le remboursement s’effectuera, au choix de Alpizen, par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

***Article 16 : Cession du forfait***

Toute cession d’un pack de soins ou forfait à un tiers est uniquement en application des dispositions des articles L211-11 et R211-7 du Code de tourisme aux termes desquelles :

Le Client peut céder son contrat à un tiers remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour.

Le cas échéant, il doit en informer Alpizen\* au plus tard, sept jours avant la date de début du séjour, impérativement par écrit (courrier électronique ou par lettre recommandée avec accusé de réception) aux coordonnées suivantes :

* Par courrier électronique à : bienvenue@alpizen.fr
* Par lettre recommandée avec accusé de réception à : Alpizen, 160 Chemin de Pierre Outend – 73800 COISE SAINT JEAN PIED GAUTHIER.

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix du Forfait hébergement, restauration et Ressourcement cédé ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

En particulier, toute cession d’un Forfait Hébergement, Restauration et Ressourcement entraînera la facturation de frais de dossier de 60€ TTC.

***Article 17 : Mesures d'hygiène - Règlements intérieurs***

* Par mesure d'hygiène, il est recommandé aux Curistes de se munir de deux maillots de bain. Le short de bain est interdit dans les piscines. Les mesures applicables en termes d’hygiène et de sécurité au sein du Centre Alpizen sont plus amplement développées dans la rubrique « Questions fréquentes ».
* Pour accéder aux espaces de relaxation le Client devra respecter les règles sanitaires en vigueur dans le Centre Alpizen.
* Le Centre Alpizen dispose d’un règlement intérieur transmis au moment de la réservation et consultable sur place. Le Client s’engage à en prendre connaissance avant le début de son séjour ou à son accès au centre et s’engage à le respecter. En tout état de cause, le Client s’engage à utiliser la chambre et les prestations Alpizen raisonnablement. En toutes circonstances, une tenue correcte est exigée. Tout comportement ou propos contraire aux bonnes mœurs ou à l’ordre public amènera Alpizen à demander au Client de quitter le centre, sans aucun remboursement si un règlement a été effectué, ni indemnité. Le Client s’engage à n’inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice au centre Alpizen, ce dernier se réservant le droit d’intervenir si nécessaire. Le Client ne pourra introduire, de l’extérieur, ni boisson, ni aucune denrée alimentaire. L’interdiction générale de fumer dans les lieux publics est applicable dans toutes les pièces du Centre Alpizen.

***Article 18 : Responsabilité***

* Les prestations proposées sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité d' Alpizen ne saurait être engagée en cas de non conformité à la législation d’un pays tiers.
* Alpizen ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, en cas de fait d’un tiers ou fait du Client.
* Les photographies, représentations graphiques, vidéographiques et narrations figurant sur le site internet www.alpizen.fr ne sont pas contractuels. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation ou indemnisation de ce fait.
* Alpizen est responsable de la bonne exécution des services inclus dans le contrat conformément à l’article L.211-16 du code du tourisme et est tenue d’apporter une aide au Client s’il est en difficulté en application de l’article L.211-17-1 du code du tourisme.
* Lorsqu’une non-conformité est constatée lors du séjour, le Client doit en informer ALPIZEN en application de l’article R 211-6 5° du Code de tourisme

***Article 19 : Données personnelles & RGPD***

* Le règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 étend et facilite l'exercice des droits du Client en améliorant la transparence des traitements de ses données personnelles.
* Pour toute demande concernant les données du Client : Le Client peut envoyer un courrier électronique, en joignant un justificatif d’identité, au Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) en utilisant l'adresse suivante : bienvenue@alpizen.fr.

En fonction de la nature de sa demande, le déroulement de la procédure sera différent :
- Conformément à l'article 15 alinéa 3 du RGPD, le Client dispose d'un droit de consultation de ses données personnelles. Après avoir effectué sa demande par courriel à destination du DPO, l'ensemble des données le concernant lui sera transmise en pièce jointe par email au format PDF dans un délai de 48h (jours ouvrables).
- Conformément à l'article 16 du RGPD, le Client dispose d'un droit de rectification. Pour que sa demande soit traitée, il doit indiquer les rectifications souhaitées dans son courriel de prise de contact. Une fois les changements effectués, un courriel de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables).
- Conformément à l'article 17 du RGPD, le Client dispose du droit à l'oubli. Pour procéder à la suppression de ses données personnelles, le Client doit faire sa demande par courriel en précisant les informations qu’il souhaite retirer. Un courriel de demande de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables) avant de procéder à toute opération de destruction des données personnelles le concernant.
- Conformément à l'article 18 du RGPD, le Client dispose du droit de demander la limitation du traitement. Pour que sa demande soit traitée, il doit indiquer les limitations souhaitées dans son courriel de prise de contact. Une fois les changements effectués, un courriel de confirmation lui sera envoyé dans un délai de 48h (jours ouvrables).
- Conformément à l'article 20 du RGPD, le Client dispose du droit de demander la portabilité de ses données. Après avoir effectué sa demande par courriel à destination du DPO, l'ensemble des informations le concernant lui sera transmise ou sera transmise à la personne que vous nous indiquerez, en pièce jointe par email au format PDF dans un délai de 48h (jours ouvrables).

Donnnées personnelles recueillies par Alpizen :
- Pour toute réservation réalisée par téléphone ou par courriel, Alpizen recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance, ses informations bancaires, le nom et le prénom du ou des autres participants ;
- Pour toute réservation par Internet depuis le site https://www.alpizen.fr, Alpizen recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse courriel, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable, sa date de naissance, le nom et le prénom du ou des autres participants.
- Par le biais du « formulaire de contact » accessible depuis le site Internet, https://www.Alpizen.fr et pour toute demande de brochure, Alpizen recueille : le nom du Client, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone portable.
- Alpizen est susceptible de recueillir ces mêmes données personnelles lorsqu’elles sont communiquées lors de conversations avec les conseillers Alpizen, par le biais du module Chat accessible depuis son site Internet https://www.alpizen.fr, outre la ville de provenance de l’utilisateur du service et son adresse IP.
- Alpizen est susceptible de recueillir ces mêmes informations par le biais de « Formulaires de suivi client qui sont envoyés avant, pendant et après le séjour ». -Alpizen peut recueillir ces mêmes données personnelles de ses prestataires extérieurs lorsque la réservation du Client est opérée par leur intermédiaire.

 Ces données sont nécessaires à la gestion commerciale pour les traitements suivants :
-> Réservation / confirmation: les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et seront enregistrées dans la base de données du centre Alpizen. A défaut de renseignement, Alpizen ne pourra traiter la réservation.
-> Satisfaction et suivi des Clients
-> Amélioration de notre suivi et service client
-> Envoi d’informations et offres promotionnelles personnalisées - Gestion comptable - Traitement de statistiques - Pour répondre à des obligations légales ou règlementaires.

• Les données personnelles que le Client communique à Alpizen à l'occasion de sa commande ne sont ni vendues, ni transmises à aucun tiers. Ces informations sont considérées par Alpizen comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de Alpizen notamment, pour le traitement de la commande du Client et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux Clients de Alpizen.

• Ces données personnelles sont conservées pendant 5 ans à compter de la date d’enregistrement ou 2 ans après la dernière interaction avec les services d'Alpizen.

• Le Client dispose de la faculté de consentir expressément à recevoir de la prospection directe sous forme de courrier électronique, de courrier postal ou par SMS. Le Client dispose de la faculté de s’opposer, par courrier électronique ou par courrier postal en recommandé avec accusé de réception, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

***Article 20 : Formalités administratives***

* + - Le centre Alpizen est situé sur le territoire français. Le Client français ou ressortissant de l’Union Européenne devra disposer d’une carte nationale d’identité en cours de validité pendant toute la durée du séjour. Le Client non-ressortissant de l’Union-Européenne est invité à se rapprocher de l’ambassade de son pays pour connaître les démarches à entreprendre aux fins d’obtention des documents administratifs requis pour séjourner sur le territoire français (visa, etc.)
		- Alpizen ne saurait en aucun cas être responsable du fait d'un refus d’attribution des documents requis et ne sera pas tenu, dans ce cas, de rembourser le Client du montant de sa réservation.

***Article 21 : Propriété intellectuelle***

* Tous les textes, images et sons reproduits sur le site web de Alpizen www.alpizen.fr sont réservés au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.
* Les présentes Conditions Générales de Vente n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à Alpizen ou ayants droit tels que les photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, marques, chartes graphiques, logos au bénéfice du Client.
* L'internaute qui dispose d'un site Internet à titre personnel et désire placer, à des fins personnelles, sur son site un lien simple renvoyant directement sur la page d’accueil du site www.alpizen.fr, doit obtenir l'autorisation préalable et expresse de Alpizen pour établir ce lien.
* En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web site www.alpizen.fr devront être retirés à la première demande de Alpizen.

 *Article 22 : Modalités de traitement des réclamations par Alpizen*

* + - Le consommateur peut présenter ses réclamations à l’adresse suivante : Alpizen : 160 Chemin de Pierre Outend – 73800 COISE SAINT JEAN PIED GAUTHIER ou par e-mail à : bienvenue@alpizen.fr ou par téléphone au 04 79 69 85 99 (coût d’un appel standard, non surtaxé).
		- Le Client devra laisser à Alpizen un délai raisonnable pour procéder à la constatation de la réclamation et pour y porter remède, le cas échéant.
		- En l’absence de solution dans les 30 jours suivant la réclamation du Client auprès du Service Client, le Client peut saisir un Médiateur dont les coordonnées sont indiquées à l’article 23 des présentes Conditions générales de vente.

 *Article 23 : Saisine du Médiateur de la consommation*

* + - Conformément aux Articles L. 612-1 ° du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement aux services d'un médiateur :

Médiateur : [CNPM](https://www.cnpm-mediation.org/) - Tél : **09 83 24 74 88** - 27 Avenue de la Libération
42400 SAINT CHAMOND

*Article 24 : Loi applicable et règlement des litiges*

* + - La loi applicable est la loi française.
		- En cas de litige, et faute d’accord amiable entre les parties, la juridiction à saisir sera celle territorialement compétente.

**COORDONNEES DU CENTRE ALPIZEN** :160 Chemin de Pierre Outend – 73800 COISE SAINT JEAN PIED GAUTHIER

Siège social : DIEN CHAN INSTITUTE – 9 Place de la fontaine Louis Boré – 94600 CHOISY LE ROI

SASU au capital de 5 000€

RCS Créteil 817728504

TVA intracommunautaire FR 40 817 728 504
Numéro de téléphone : 04 79 69 85 99 (Appel non surtaxé)
Adresse électronique : bienvenue@alpizen.fr

*\*Alpizen est une marque utilisée par le centre de ressourcement géré par la Sté Dien Chan Institute.*
*\*\* les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d’une cure de Ressourcement ne sont pas remboursés (circulaire de la Caisse Nationale d’Assurance Maladie n°5698 du 23 décembre 1998). Par « cure » est entendu ici tout forfait ou soin de Ressourcement proposé par Alpizen\*.

CGV forfaits : téléchargeable* [*ici*](https://www.thalazur.fr/_hotels/upload/docs/Conditions-Generales-de-Vente-Thalazur.pdf)