

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

– OTER sauna SARL –

Référence / version	CGV-001
Entrée en vigueur	15 mai 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **OTER sauna SARL** propose, commercialise et exécute ses prestations, produits, abonnements, privatisations, locations et services annexes, auprès de clients consommateurs et, lorsque la nature de la prestation le permet, de clients professionnels.

Les CGV régissent l'ensemble des relations contractuelles de nature commerciale conclues entre la Société et ses clients, depuis la formation du contrat jusqu'à son exécution, sa suspension éventuelle et sa cessation. Elles sont distinctes des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), lesquelles ont vocation à encadrer l'accès aux installations, aux équipements, aux espaces exploités par la Société, ainsi que les conditions d'usage des services proposés.

Les présentes CGV sont complétées, selon les cas, par la grille tarifaire en vigueur, les conditions particulières d'abonnement, le règlement intérieur, tout devis, bon de commande, conditions particulières applicables à une location ou à une prestation hors site, ainsi que par tout document contractuel spécifique accepté par le client. Ces documents, lorsqu'ils trouvent à s'appliquer, forment avec les présentes CGV l'ensemble contractuel régissant la relation entre la Société et le client.

SOMMAIRE :

ARTICLE 1 : Objet, prestations et documents contractuels

ARTICLE 2 : Information précontractuelle, réservation et formation du contrat

ARTICLE 3 : Tarifs, devis et annexe tarifaire

ARTICLE 4 : Modalités de paiement

ARTICLE 5 : Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance ou hors établissement

ARTICLE 6 : Conditions particulières de vente des prestations

ARTICLE 7 : Vente de produits, boissons et petite restauration

ARTICLE 8 : Annulation, suspension et résiliation

ARTICLE 9 : Responsabilité commerciale de la Société

ARTICLE 10 : Données personnelles et protection de la vie privée

ARTICLE 11 : Preuve électronique, prestataire et sous-traitance

ARTICLE 12 : Garanties légales

ARTICLE 13 : Réclamations, médiation et règlement des litiges

ARTICLE 14 : Dispositions diverses

Les dispositions qui suivent définissent le cadre applicable au présent document.

ARTICLE 1 : Objet, prestations et documents contractuels

1.1 Prestations concernées

Les présentes CGV s'appliquent notamment aux prestations suivantes, sans que cette liste soit limitative : sessions unitaires, abonnements, privatisations, locations d'installations, événements, prestations annexes, vente de produits dérivés, boissons, petite restauration, proposés par la Société.

1.2 Champ d'application

Les CGV s'appliquent à toute commande, réservation, souscription, achat ou demande de prestation passée auprès de la Société, quel qu'en soit le canal : site internet, plateforme de réservation, devis, bon de commande, email, vente sur site ou tout autre moyen autorisé.

Les CGV s'appliquent sous réserve des dispositions impératives protectrices du consommateur. Pour les clients professionnels, elles constituent le socle unique de la relation commerciale, sauf conditions particulières expresses et écrites acceptées par la Société.

1.3 Hiérarchie contractuelle

En cas de contradiction, l'ordre de prévalence est le suivant : le devis, le bon de commande ou les conditions particulières spécifiques applicables à l'opération concernée, puis les conditions particulières d'abonnement lorsqu'un abonnement est souscrit, puis les présentes CGV, puis les présentes CGU, puis la grille tarifaire, puis le règlement intérieur pour les seules dispositions opérationnelles, disciplinaires, techniques, d'hygiène et de sécurité applicables sur site.

ARTICLE 2 : Information précontractuelle, réservation et formation du contrat

Avant la conclusion du contrat, le client reçoit ou peut consulter les informations essentielles relatives aux prestations, à leur prix, aux modalités de paiement, aux principales conditions d'exécution, aux restrictions d'accès, aux règles d'annulation, aux conditions de résiliation applicables, ainsi qu'aux documents contractuels de référence.

Avant la conclusion du contrat, la Société fournit au consommateur les informations précontractuelles prévues aux articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation, notamment : les caractéristiques essentielles du service, le prix TTC, les modalités de paiement, la date ou le délai d'exécution, les conditions d'annulation et de résiliation, l'existence du droit de rétractation le cas échéant, et les coordonnées du médiateur.

La commande ou réservation devient ferme et définitive à compter de sa confirmation par la Société ou par le système de réservation qu'elle utilise et, lorsque cela est exigé, après paiement intégral ou partiel du prix selon les modalités prévues au contrat, à la grille tarifaire ou au devis.

La Société se réserve le droit de refuser toute commande ou réservation incomplète, irrégulière, manifestement frauduleuse, passée en violation des conditions contractuelles, ou lorsque les capacités disponibles, les conditions de sécurité ou les contraintes d'exploitation ne permettent pas une exécution normale de la prestation.

Toute validation de commande ou réservation emporte acceptation des CGV, CGU et documents contractuels applicables.

ARTICLE 3 : Tarifs, devis et annexe tarifaire

Les prix applicables aux prestations et produits de la Société sont exprimés en euros, toutes taxes comprises pour les consommateurs et sont disponibles sur le site www.otersauna.com.

Les frais complémentaires éventuels, notamment liés à des options, prestations additionnelles, déplacements, personnel spécifique, installation hors site, privatisation ou demandes particulières, font l'objet d'une information préalable et, le cas échéant, d'une facturation distincte.

La Société se réserve le droit de modifier la grille tarifaire à tout moment. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande, de la réservation ou de la souscription, sous réserve des dispositions particulières applicables aux abonnements et aux contrats déjà en cours.

Les devis émis par la Société ont une durée de validité qu'ils mentionnent expressément ou, à défaut, une durée raisonnable de trente (30) jours à compter de leur émission, sauf retrait anticipé justifié par une contrainte légitime.

ARTICLE 4 : Modalités de paiement

Les paiements peuvent être réalisés par carte bancaire, virement bancaire, lien de paiement, solution de paiement agréée, espèces dans les limites légales ou par tout autre moyen expressément accepté par la Société.

Les paiements en espèces ne peuvent excéder 1 000 euros pour les transactions avec des particuliers résidents fiscaux en France. Cette limite est portée à 15 000 euros pour les consommateurs non-résidents qui justifient de leur statut.

La Société se réserve le droit d'exiger, selon la nature de la prestation ou du produit concerné, un paiement comptant, un paiement intégral préalable, un acompte, des échéances contractuelles ou toute garantie de paiement adaptée.

Le client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Le paiement n'est réputé réalisé qu'à compter de l'encaissement effectif et définitif des sommes dues par la Société. En cas de paiement échelonné, le défaut de paiement d'une seule échéance à

son terme pourra entraîner, sans préjudice de toute autre action, l'exigibilité immédiate des sommes restant dues, sauf disposition légale impérative contraire.

En cas de rejet, d'opposition injustifiée, d'incident de paiement, d'impayé, de fraude ou de tentative de fraude, la Société pourra, sans préjudice de tout autre droit ou recours :

- suspendre ou refuser l'exécution de la prestation ou de la commande concernée ;
- refuser toute nouvelle commande, réservation ou souscription ;
- exiger un autre moyen de paiement ou toute garantie complémentaire ;
- exiger le paiement immédiat de toute somme échue ou restant due ;
- engager toute procédure de recouvrement utile.

Les frais bancaires, frais de rejet, frais d'opposition abusive ou frais de recouvrement supportés par la Société du fait d'un incident imputable au client pourront être refacturés à ce dernier sur justification, dans les limites autorisées par la réglementation applicable.

Pour les clients professionnels, toute somme non payée à son échéance porte, de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêts de retard au taux BCE majoré de dix (10) points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

Sauf accord écrit préalable de la Société, aucune compensation, suspension ou retenue unilatérale ne pourra être opérée par un client professionnel sur les sommes dues.

Par exception aux modalités générales du présent article, les abonnements sont payables exclusivement par carte bancaire avec débit automatique, dans les conditions prévues par les conditions particulières d'abonnement, le formulaire d'adhésion et, le cas échéant, le descriptif de formule applicable.

La première échéance d'abonnement est due au jour de la souscription. Elle est calculée selon les modalités portées à la connaissance de l'abonné lors de son adhésion. Les échéances suivantes sont prélevées automatiquement à la date prévue par les documents contractuels applicables.

ARTICLE 5 : Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance ou hors établissement

Le présent article s'applique exclusivement aux clients ayant la qualité de consommateurs, pour les contrats conclus à distance ou hors établissement.

5.1 Principe général

Lorsqu'un droit de rétractation existe, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour l'exercer, sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter de la conclusion du contrat pour les services et abonnements, et à compter de la réception du bien pour les ventes à distance.

Le consommateur exerce son droit de rétractation par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, adressée à la Société avant l'expiration du délai applicable. Lorsque la réglementation l'impose ou le permet, un formulaire type de rétractation pourra être mis à sa disposition.

Un formulaire type de rétractation conforme à l'annexe de l'article R. 221-1 du Code de la consommation est joint aux présentes CGV en ANNEXE CGV-A.

5.2 Prestations de services et abonnements soumis au droit de rétractation

Lorsqu'un abonnement ou une autre prestation de services est souscrit à distance ou hors établissement par un consommateur, celui-ci bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Lorsque le consommateur demande expressément que l'exécution du service commence avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît qu'il restera redevable d'un montant correspondant au service effectivement fourni jusqu'à sa décision de se rétracter.

Lorsque le contrat de service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord préalable exprès du consommateur et sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé.

5.3 Prestations de loisirs fournies à une date ou à une période déterminée

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, ne bénéficient pas du droit de rétractation les prestations de services constituant des activités de loisirs devant être fournies à une date ou à une période déterminée.

Relèvent notamment de cette exclusion : les séances unitaires, les privatisations, les réservations événementielles, les locations ou mises à disposition ponctuelles d'installations.

Ces prestations demeurent régies, pour leur annulation, leur report, leur suspension ou leur non-remboursement, par les autres stipulations des présentes CGV et, le cas échéant, par le devis ou les conditions particulières applicables.

5.4 Effets de la rétractation

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, la Société rembourse au consommateur les sommes perçues dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande de rétractation.

Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale.

ARTICLE 6 : Conditions particulières de vente des prestations

6.1 Sessions unitaires

Les sessions unitaires sont proposées selon les créneaux, capacités, modalités d'organisation et conditions d'accès arrêtés par la Société.

Toute session peut être soumise à réservation préalable lorsque le système de réservation, l'organisation du site, la jauge d'accueil, les contraintes de sécurité ou les modalités d'exploitation l'exigent. L'accès n'est autorisé qu'après confirmation de la réservation et paiement effectif du prix correspondant.

Chaque session est valable exclusivement pour le créneau, la date, l'horaire, la formule et, le cas échéant, le nombre de participants convenus. Sauf autorisation expresse de la Société, une réservation ne peut être ni cédée, ni détournée de son objet, ni utilisée dans des conditions différentes de celles initialement prévues.

Le client est tenu de se présenter dans les délais compatibles avec le bon déroulement de la session. En cas de retard, l'accès peut être refusé ou limité si les contraintes d'exploitation, de sécurité, d'hygiène, d'organisation ou de respect des autres usagers l'exigent. En toute hypothèse, le retard du client n'a pas pour effet de prolonger la durée de la session ni d'ouvrir droit à réduction, remboursement ou indemnité.

Les conditions d'annulation, de report, d'avoir, de non-remboursement, de non-présentation ou d'interruption des sessions unitaires sont régies par l'article 8 des présentes CGV.

6.2 Abonnements

La Société peut proposer différentes formules d'abonnement donnant accès, selon la formule choisie, aux installations exploitées par elle ainsi qu'à certains services, avantages ou conditions tarifaires associés.

Les abonnements sont conclus dans les conditions prévues par les présentes CGV, l'article 4 pour les modalités de paiement, l'article 5 lorsqu'un droit de rétractation légal est applicable, l'article 8 pour les règles générales de suspension ou de résiliation, ainsi que par les conditions particulières d'abonnement, le formulaire de souscription, la grille tarifaire en vigueur et, le cas échéant, le descriptif de formule applicable.

Les caractéristiques de chaque formule, notamment sa durée, son prix, ses modalités de facturation, ses services inclus, ses éventuelles limitations, ses conditions d'accès, ses réductions, ses exclusions, ses frais annexes et ses règles de résiliation, sont définies par les documents contractuels propres à l'abonnement souscrit.

L'abonnement est strictement personnel, sauf stipulation contraire expresse. Il ne peut être prêté, cédé, partagé ou utilisé en fraude des documents contractuels applicables. La Société peut suspendre ou refuser l'accès à tout abonné en cas d'usage irrégulier, de tentative de fraude, de défaut de paiement, d'expiration ou d'invalidité du moyen de paiement, ou de manquement aux CGV, aux CGU, au règlement intérieur ou aux conditions particulières d'abonnement.

Sauf disposition légale impérative contraire, l'absence d'utilisation totale ou partielle de l'abonnement par l'abonné n'ouvre droit à aucun remboursement, prorata ou indemnité.

En cas de contradiction, les conditions particulières d'abonnement prévalent pour toutes les questions spécifiques à la souscription, au fonctionnement, au paiement, à la suspension, à la résiliation et à l'exécution de l'abonnement.

6.3 Privatisations et événements

Les prestations de privatisation, d'organisation spéciale, d'événement, de réservation de groupe ou de mise à disposition privative des installations font l'objet soit d'une réservation sur la base de la grille tarifaire en vigueur, soit d'un devis, bon de commande ou document contractuel spécifique.

Sauf mention expresse contraire, toute somme versée à la réservation a valeur d'acompte et traduit un engagement ferme des parties. En présence d'arrhes expressément prévues, les règles légales applicables s'appliquent.

L'organisateur demeure responsable des informations qu'il communique à la Société, notamment du nombre de participants annoncés, des contraintes particulières de l'événement, des autorisations lui incombant, du comportement de ses invités, participants, prestataires ou intervenants, ainsi que des dommages causés par toute personne relevant de son organisation ou admise par lui.

6.4 Locations hors site et prestations pour professionnels

Toute location hors site fait l'objet d'un devis, d'un bon de commande ou de conditions particulières acceptés par le client. Ces opérations sont régies par les présentes CGV et les conditions particulières de location hors site.

6.5 — Carnets de sessions

La Société peut proposer à la vente des carnets prépayés donnant droit, contre paiement intégral préalable, à un nombre prédéterminé de places en sessions partagées, selon les formules et les prix figurant à la grille tarifaire en vigueur au jour de l'achat.

À l'issue du paiement, le client reçoit par voie électronique un code de réservation unique ainsi que la confirmation du nombre de sessions associées. Chaque place réservée au moyen du code décompte une (1) unité du solde du carnet, quel que soit l'utilisateur effectif de cette place, le créneau choisi ou le nombre de places réservées sur un même créneau.

Le code peut être utilisé par toute personne en disposant, sans que la Société n'ait à vérifier l'identité de l'utilisateur ni son lien avec l'acquéreur initial. Le détenteur du code en assume seul la conservation et la transmission éventuelle. La Société ne saurait être tenue pour responsable des sessions consommées par un tiers en cas de perte, de vol ou d'usage non autorisé du code, sauf faute prouvée directement imputable à elle. Toute revente, cession à titre onéreux ou exploitation commerciale d'un carnet ou de son code est strictement interdite.

Le carnet est valable jusqu'à la fin de la saison d'exploitation en cours, dont la date est portée à la connaissance du client au moment de l'achat. À l'expiration, toute session non utilisée est définitivement perdue et ne donne lieu à aucun remboursement, prorata, avoir ou report, sauf décision contraire expresse de la Société.

Les conditions de paiement, de rétractation, d'annulation et de remboursement applicables aux carnets sont régies, selon les cas, par les articles 4, 5 et 8 des présentes CGV.

ARTICLE 7 : Vente de produits, boissons et petite restauration

7.1 Garanties légales applicables aux produits

Pour les produits matériels vendus à des consommateurs, les garanties légales de conformité et contre les vices cachés s'appliquent dans les conditions prévues par la loi.

Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, la Société est tenue de délivrer un bien conforme au contrat. Le consommateur est également informé de l'existence de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

7.2 Allergènes et boissons alcoolisées

Il appartient au client de signaler toute allergie, intolérance ou sensibilité spécifique. La Société met à disposition les informations relatives aux 14 allergènes principaux présents dans les denrées proposées, conformément au Règlement (UE) n° 1169/2011 (INCO).

Lorsque la Société est légalement autorisée à proposer des boissons alcoolisées, leur vente est strictement soumise au respect de la réglementation en vigueur, notamment l'article L. 3342-1 du Code de la santé publique interdisant la vente d'alcool aux mineurs.

ARTICLE 8 : Annulation, suspension et résiliation

8.1 Principe général

Le présent article définit les règles générales applicables à l'annulation, au report, à la suspension et à la résiliation des prestations, réservations, souscriptions, locations, privatisations, ventes et services proposés par la Société.

Il s'applique sous réserve des dispositions légales impératives, notamment de celles relatives au droit de rétractation prévues à l'article 5 des présentes CGV, ainsi que des stipulations particulières prévues à l'article 6, aux conditions particulières d'abonnement, au devis, au bon de commande ou à tout document contractuel spécifique accepté par le client.

Toute demande d'annulation, de report, de suspension ou de résiliation doit être formulée par écrit, par tout moyen accepté par la Société permettant d'en conserver une trace.

Sauf disposition légale impérative contraire ou accord exprès de la Société, toute prestation réservée, commandée ou souscrite demeure due et n'ouvre droit à aucun remboursement du seul fait de la convenance personnelle du client, de son empêchement, de son absence, de son retard ou de tout événement relevant de sa seule responsabilité.

L'exercice éventuel d'un droit de rétractation légal dans les conditions prévues à l'article 5 est distinct de toute demande d'annulation ou de résiliation formulée au titre du présent article.

8.2 Prestations datées, sessions unitaires, privatisations

Les séances unitaires, privatisations, locations ponctuelles, réservations événementielles et, plus généralement, toutes prestations de loisirs, de bien-être, d'accès, d'occupation ou de mise à disposition fournies à une date, un créneau, une période ou un horaire déterminé, ne sont ni remboursables ni annulables en dehors des cas prévus par la loi, par les présentes CGV ou par une décision expresse de la Société.

Les conditions particulières éventuellement applicables aux sessions unitaires, privatisations, locations hors site ou événements, notamment en matière d'acompte, de report, de conservation des sommes versées, de facturation du solde, de frais supplémentaires ou de dédommagement, sont définies à l'article 6 ainsi que, le cas échéant, dans le devis ou tout document contractuel spécifique. En cas de non-présentation du client à la date ou à l'horaire convenu, la prestation est réputée perdue et demeure intégralement due.

En cas de retard du client, la prestation débute et s'achève aux horaires initialement prévus, sans prolongation, réduction de prix ni remboursement, sauf décision contraire expresse de la Société.

En cas de non-présentation du client à la date ou à l'horaire convenu, la prestation est réputée perdue et demeure intégralement due.

La Société peut, à titre purement commercial et sans que cela constitue un droit acquis pour le client, accepter un report, un avoir ou une solution alternative dans les conditions qu'elle détermine librement.

8.3 Abonnements

Les conditions de durée, de renouvellement, de paiement, de suspension, de résiliation et de fin d'engagement des abonnements sont définies par les conditions particulières d'abonnement, le formulaire de souscription, la formule choisie par l'abonné et, le cas échéant, tout document contractuel spécifique accepté par celui-ci.

Lorsqu'un abonnement est souscrit à distance par un consommateur, le droit de rétractation éventuellement applicable est régi exclusivement par l'article 5.

Sauf disposition contraire des conditions particulières d'abonnement ou disposition légale impérative, toute demande de résiliation par l'abonné ne produit effet qu'à l'échéance suivante compatible avec le délai de préavis applicable. Les échéances déjà échues ou engagées restent dues.

Tout incident de paiement, rejet de prélèvement, opposition injustifiée, fraude, tentative de fraude, prêt ou usage irrégulier de l'abonnement, ou tout manquement aux CGU, au règlement intérieur ou aux documents contractuels applicables, pourra entraîner la suspension immédiate de l'abonnement, sans préjudice de sa résiliation dans les conditions prévues au présent article.

Sauf faute imputable à la Société ou disposition légale impérative contraire, la suspension, la non-utilisation partielle ou totale de l'abonnement du fait de l'abonné n'ouvre droit à aucun remboursement, prorata ni indemnité.

8.4 Suspension ou résiliation à l'initiative de la Société

La Société se réserve le droit de suspendre, refuser, interrompre ou résilier, de plein droit, immédiatement ou à effet différé, tout accès, réservation, prestation, commande, abonnement, location ou relation contractuelle, sans indemnité au profit du client, en cas notamment :

- de non-paiement total ou partiel d'une somme exigible ;
- de rejet, opposition abusive ou incident de paiement ;
- de fraude, tentative de fraude ou utilisation irrégulière d'un titre d'accès ou d'un abonnement ;
- de manquement aux présentes CGV, aux CGU, au règlement intérieur, aux consignes de sécurité
- ou à tout document contractuel applicable ;
- de comportement dangereux, agressif, irrespectueux, inadapté ou incompatible avec l'activité les
- installations, les autres usagers, le personnel, les partenaires ou l'ordre public ;
- de fausse déclaration, d'informations inexactes ou de dissimulation d'un élément déterminant pour la prestation ;
- ou plus généralement de tout manquement grave ou répété du client à ses obligations.

Lorsque la nature du manquement le permet, la Société pourra adresser au préalable un rappel, un avertissement ou une mise en conformité. Elle n'y est toutefois pas tenue lorsque la gravité des faits, les impératifs de sécurité, l'urgence, le risque de dommage ou la nécessité de préserver le bon fonctionnement de l'activité justifient une mesure immédiate.

La suspension ou la résiliation prononcée par la Société dans les conditions du présent article n'ouvre droit à aucun remboursement des sommes déjà perçues au titre de la période engagée ou de la prestation réservée, sauf disposition légale impérative contraire ou décision expresse de la Société.

8.5 Modification, interruption ou annulation à l'initiative de la Société

La Société se réserve le droit de modifier, reporter, interrompre ou annuler une prestation, réservation, privatisation, location, événement ou service en cas de force majeure, d'impossibilité technique, d'indisponibilité exceptionnelle, de conditions de sécurité insuffisantes, de risque pour les personnes ou les biens, d'injonction administrative, de conditions météorologiques incompatibles pour les prestations concernées, ou de toute circonstance indépendante de sa volonté rendant l'exécution impossible, dangereuse ou manifestement déraisonnable.

Dans une telle hypothèse, la Société pourra, selon les circonstances, proposer un report, un avoir ou le remboursement des seules sommes effectivement perçues au titre de la prestation non exécutée, à l'exclusion, sauf disposition légale impérative contraire, de toute indemnité complémentaire, de tout dommage indirect et de tout remboursement de frais annexes tels que transport, hébergement, restauration, organisation ou perte d'exploitation.

Lorsque l'interruption ou l'annulation résulte d'un manquement imputable au client, aucune restitution ni indemnisation ne sera due par la Société.

8.6 Effets de l'annulation, de la suspension ou de la résiliation

Toute annulation, suspension ou résiliation, pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas les sommes déjà échues, dues ou acquises à la Société au titre des prestations réservées, des périodes commencées, des acomptes contractuellement conservés, des consommations réalisées, des produits livrés, des frais engagés ou des dommages causés.

La Société conserve, en toute hypothèse, le droit de réclamer le paiement des sommes restant dues, ainsi que la réparation intégrale de tout préjudice subi du fait du client, dans les conditions du droit commun et des stipulations contractuelles applicables.

Les stipulations des présentes CGV qui, par leur nature, ont vocation à survivre à la fin de la relation contractuelle, notamment celles relatives au paiement, à la responsabilité, au recouvrement, à la preuve, aux litiges et aux documents contractuels applicables, demeurent en vigueur après l'annulation, la suspension ou la résiliation.

ARTICLE 9 : Responsabilité commerciale de la Société

La Société est tenue d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Sous réserve des dispositions légales impératives, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée que pour les dommages directs, certains et prévisibles résultant d'un manquement prouvé.

En toute hypothèse, hors atteinte à l'intégrité physique imputable à la Société, faute lourde, dol ou disposition légale contraire, sa responsabilité pécuniaire maximale est limitée au montant encaissé pour la prestation litigieuse.

ARTICLE 10 : Données personnelles et protection de la vie privée

Dans le cadre de l'exécution des présentes CGV, la Société est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant. La Société agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

10.1 Données collectées

La Société collecte les données strictement nécessaires à l'exécution de ses prestations : identité (nom, prénom), coordonnées (adresse, email, téléphone), données de paiement (via prestataire sécurisé), historique de réservation.

10.2 Finalités et bases légales

Les données personnelles sont traitées pour : (1) l'exécution du contrat et la gestion des réservations (base légale : exécution du contrat – art. 6.1.b RGPD) ; (2) la facturation et les obligations légales (base légale : obligation légale – art. 6.1.c RGPD) ; (3) l'envoi de communications commerciales avec consentement (base légale : consentement – art. 6.1.a RGPD).

10.3 Durée de conservation

Les données sont conservées : 3 ans après la fin de la relation commerciale (prescription commerciale) ; 10 ans pour les documents comptables (art. L. 123-22 C. com.) ; 3 ans après le dernier contact actif pour la prospection commerciale.

10.4 Vos droits

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement et d'opposition. Ces droits s'exercent à : contact@otersauna.com ou OTER sauna SARL, 9 rue Charles Cagniard, 14 920 MATHIEU. En cas de réclamation non résolue, vous pouvez saisir la CNIL (www.cnil.fr).

ARTICLE 11 : Preuve électronique, prestataire et sous-traitance

Les registres informatisés, courriels, validations électroniques, journaux de connexion, confirmations de commande, factures et échanges dématérialisés constituent des éléments de preuve admissibles des commandes, réservations, souscriptions, paiements, acceptations et opérations intervenues, sauf preuve contraire.

La Société se réserve la faculté de recourir à tout prestataire, partenaire, intervenant technique ou sous-traitant de son choix pour assurer, en tout ou partie, l'exécution de ses prestations. La Société demeure l'interlocuteur contractuel du client pour les prestations qu'elle commercialise.

ARTICLE 12 : Garanties légales applicables aux produits et services

Clause relative à la garantie légale de conformité (art. L. 217-3 C. conso) : « Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. »

Clause relative à la garantie des vices cachés (art. 1641 C. civ.) : « Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. »

ARTICLE 13 : Réclamations, médiation et règlement des litiges

Toute réclamation doit être adressée à la Société par écrit aux coordonnées suivantes : OTER sauna SARL, au capital social de 1 000 euros, immatriculée au RCS de CAEN sous le numéro 101 898 377 dont le siège social est situé 9 rue Charles Cagniard, 14 920 MATHIEU, email : **contact@otersauna.com**.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, tout consommateur peut, après réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante dans un délai raisonnable (ou 2 mois), recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par la Société.

Médiateur de la consommation :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75008 PARIS

Tél. : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

ou via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Pour les litiges avec un professionnel, compétence expresse est attribuée aux juridictions du ressort du siège social de la Société, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sous réserve des dispositions légales impératives contraires.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige avec un consommateur, le tribunal compétent est celui du domicile du consommateur ou du lieu d'exécution de la prestation (art. R. 631-3 C. conso). La Société ne peut en aucun cas opposer une clause attributive de compétence exclusive à un consommateur.

ARTICLE 14 : Dispositions diverses

Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent en vigueur. Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir d'une stipulation des présentes CGV ne vaut pas renonciation.

Les présentes CGV peuvent être modifiées par la Société pour tenir compte de l'évolution de la réglementation, de ses services ou de ses contraintes d'exploitation. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la souscription concernée.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de traduction, la version française prévaut, conformément à la loi n° 94-665 du 4 août 1994 (loi Toubon).

ANNEXE CGV-A : FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-5 et au Décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014 – modèle réglementaire à reproduire à l'identique

À l'attention de : OTER sauna SARL, 9 rue Charles Cagniard, 14 920 MATHIEU –

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) / reçu le (*) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : _____

Date : _____

(*) Rayez la mention inutile.