Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente (CGV) du centre ayurvédique AyurSerenity (société organisatrice) situé à Edayillekad, dans le Kerala sont destinées à informer tout participant des conditions et modalités d'inscription, d'annulation, et des règles de fonctionnement propre à la cure. En vous inscrivant à un séjour de cure ayurvédique, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :

1. Informations relatives aux CGV :

Chaque client est informé que les présentes CGV pourront faire l'objet à n'importe quel moment de modifications et de mises à jour. La dernière version des CGV disponible prévaudra sur toute autre version des CGV.

2. Informations avant toute réservation et inscription :

Le client s'est assuré au préalable que la cure et les prestations lui conviennent. Puis il doit contacter le centre ayurvédique (par mail : contact@marionchatelain.fr ou par téléphone au 06 80 15 71 53 via Whatsapp uniquement), pour vérifier la disponibilité à la date souhaitée et que la société organisatrice peut répondre à ses besoins en termes de cure.

Le centre AyurSerenity n'accueille pas de mineurs. Toute inscription doit concerner exclusivement des personnes majeures (18 ans révolus) à la date de début de la cure.

3. Les conditions d'inscription :

L'inscription se fait lors de la réception de l'acompte de 30% du montant total du séjour de cure. Le versement est à faire par virement bancaire (Voir RIB transmis) puis le paiement du solde est à réaliser 1 mois avant le début de la cure, par virement bancaire, ceci sans rappel de la part de la société organisatrice. L'inscription est validée une fois l'acompte reçu, le formulaire d'inscription complété et les CGV signées. L'envoi des billets d'avion est à réaliser également. Toute inscription est définitive.

Si l'inscription se fait moins de 29 jours avant le début de la cure, le paiement pourra se faire en 2 fois. Le solde de la cure devra être réglé au plus tard 10 jours avant le début de la cure.

4. Les prix :

Les tarifs indiqués ci-dessous sont fermes, en vigueur et valables jusqu'au 31 mars 2027, pour toute cure intégralement réalisée avant cette date. Pour les réservations ou les cures effectuées après le 31 mars 2027, les prix seront soumis au nouveau barème tarifaire en vigueur.

Si le client décide de prolonger son séjour, de suivre des traitements supplémentaires en accord avec le docteur ayurvédique du centre, le prix sera recalculé au moment du check-out.

Le tarif de la cure par personne en chambre individuelle : pour 7 jours : 900 euros, pour 14 jours : 1800 euros, pour 21 jours : 2600 euros.

Le tarif de la cure par personne en chambre double : pour 7 jours : 800 euros, pour 14 jours : 1450 euros, pour 21 jours : 2150 euros. Ces tarifs par personne en chambre double s'entend : pour deux personnes occupant simultanément la chambre et réalisant une cure ensemble.

Dans le cas où une seule personne occupe la chambre double, les tarifs identiques à la chambre individuelle s'appliquent.

Ces tarifs incluent l'hébergement en chambre climatisée, la pension complète ayurvédique, les consultations médicales (1j/2 pouvant être réalisées en présentiel ou en visioconférence), les soins ayurvédiques (7j/7), les médicaments, la pratique de yoga et méditation (7j/7). Ne sont pas inclus, le vol aller-retour pour se rendre en Inde, les assurances personnelles, le transfert aéroport – centre ayurvédique à l'arrivée et pour le retour, le visa, les éventuelles analyses médicales à réaliser durant la cure à la demande du docteur (optionnelles mais recommandées), les médicaments ayurvédiques pour le retour à votre domicile (optionnels mais recommandés), les dépenses personnelles, les éventuelles visites/sorties, les pourboires pour le personnel travaillant dans le centre.

4 bis. Le tarif fidélité :

AyurSerenity propose un tarif fidélité aux personnes ayant déjà réalisé une cure au sein du centre. Ce tarif prend la forme d'une réduction sur le prix de la cure, fixée comme suit :

- 200 € pour une cure Panchakarma de 21 jours
- 130 € pour une cure de 14 jours (Régénération ou Panchakarma).

Ce tarif fidélité est soumis aux conditions suivantes :

- il est accordé pour toute réservation effectuée dans un délai de 24 mois suivant la date de fin de la dernière cure réalisée au centre ;
- il s'applique uniquement sur le tarif en chambre individuelle indiqué à l'article 4 ;

- il n'est pas cumulable avec d'autres offres ou réductions, notamment le tarif en chambre double ;
- il est strictement personnel et ne peut être cédé ni transféré à un tiers ;
- il n'est pas applicable aux cures de 7 jours ;
- il est déduit du prix total de la cure, l'acompte de 30 % prévu à l'article 3 étant calculé sur le prix après déduction ;
- il ne donne lieu à aucune contrepartie financière et ne peut être converti en avoir ou en remboursement ;
- la réalisation d'une cure antérieure au centre est vérifiée par AyurSerenity à partir de ses propres registres.

Le tarif fidélité doit être mentionné lors de la demande de réservation. Il ne peut pas être appliqué rétroactivement à une réservation déjà validée.

5. Les conditions d'annulation :

Toute annulation doit être adressée par écrit à AyurSerenity (contact@marionchatelain.fr), en précisant le motif. La date de réception de l'écrit fait foi pour le calcul des délais ci-dessous, qui sont décomptés par rapport au premier jour de la cure :

- **Annulation plus de 60 jours avant le début de la cure** : l'acompte versé est intégralement remboursé.
- **Annulation de 60 jours à 30 jours (inclus) avant le début de la cure** : l'acompte est conservé par la société organisatrice.
- **Annulation moins de 30 jours avant le début de la cure (soit 29 jours ou moins)** : la totalité des sommes engagées est conservée par la société organisatrice, aucun remboursement ne sera effectué.

Tout séjour écourté, toute prestation non utilisée par le client, quelle que soit la cause, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Si la cure venait à être annulée à cause d'un manque de client (uniquement une seule personne est inscrite durant une période de 7, 14 ou 21 jours) venant de la société organisatrice ou autre cas de force majeure, alors l'intégralité de la somme engagée serait remboursée.

Conformément à l'article 1218 du Code civil, est considéré comme un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des parties, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations prévues au contrat.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

• Maladie grave ou accident grave du client ou d'un proche au premier degré (parent, conjoint, enfant), justifié par un certificat médical.

• Décès d'un proche au premier degré.

• Catastrophes naturelles (inondations, cyclones, tremblements de terre, etc.).

• Conflits armés, actes de terrorisme, troubles politiques majeurs dans le pays d'accueil.

• Fermeture administrative, restrictions de voyage ou interdiction de vol imposées par les autorités (ex. pandémie).

• Annulation de vols pour cause de grève ou problème majeur du transporteur, lorsqu'aucune solution alternative n'est possible.

Ne sont pas considérés comme cas de force majeure : un simple changement d'avis, un empêchement professionnel, des difficultés financières, un léger problème de santé, l'impossibilité d'obtenir un visa ou un passeport dans les délais, ou tout autre événement ne répondant pas aux critères légaux.

En cas de force majeure dûment justifiée, nous proposons :

• Le report du séjour dans un délai de 12 mois, sous réserve de disponibilité,

Ou

• L'émission d'un avoir du montant versé, valable 12 mois, non remboursable.

Le client s'engage à informer AyurSerenity dans un délai maximum de 48 heures suivant la survenue de l'événement et à fournir tout justificatif nécessaire.

Tout remboursement dû au client, dans les cas prévus par les présentes CGV, sera effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de confirmation du droit à remboursement, par virement bancaire sur le compte ayant servi au paiement initial.

6. Les formalités :

Le client doit être en possession d'un passeport en cours de validé et avoir 6 mois de validité après la date de retour et 3 pages vierges consécutives. Faire une demande de visa pour l'Inde avant le départ sur le site :

https://indianvisaonline.gov.in/evisa/tvoa.html. Le coût du visa touriste (e-visa tourist) est d'environ 25 euros pour 1 mois, 40 euros pour 1 an, 80 euros pour 5 ans. Il conviendra de télécharger sur le site une photo d'identité récente et la page d'identité de votre passeport.

Une fois la demande de visa faite en ligne, vous recevrez par mail l'ETA (Electronic Travel Authorization) qui doit mentionnée "Granted" : accordée. Ce document doit être imprimé pour être ensuite présenté à l'aéroport d'arrivée en Inde.

Également, remplir jusqu'à 72 heures avant le départ pour l'Inde ses données personnelles, la date d'arrivée en Inde et l'adresse de séjour en Inde sur le site : https://indianvisaonline.gov.in/earrival/. Le document généré doit être imprimé pour être présenté à l'aéroport d'arrivée en Inde.

Il est de la seule responsabilité du client de vérifier que les différents documents nécessaires à son voyage sont en cours de validité. Si les documents ne respectent pas les obligations administratives pour voyager entrainant un refus d'embarquer ou une interruption du séjour, le client ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement.

Aucun vaccin n'est obligatoire pour entrer sur le territoire indien. Il convient d'être à jour sur les vaccins.

Il est fortement recommandé de souscrire, avant le départ, à une assurance voyage adaptée au séjour, couvrant les frais médicaux à l'étranger, le rapatriement sanitaire si nécessaire, un éventuel risque d'interruption du séjour. La société organisatrice ne saurait être tenue responsable des conséquences financières résultant de l'absence d'une telle assurance de la part du client.

7. Les règles de fonctionnement du centre :

L'arrivée : pour bénéficier de la consultation médicale initiale et du premier massage le jour d'arrivée, il est nécessaire d'arriver avant midi au centre ayurvédique. Toute arrivée après cet horaire décalera ces prestations au lendemain.

Pour les groupes (3 à 5 personnes arrivant en même temps au centre), la possibilité de réaliser les consultations médicales initiales et les premiers massages le jour même sera étudiée au cas par cas par la société organisatrice, en fonction de l'heure réelle d'arrivée au centre et du temps nécessaire à la prise en charge individuelle de chaque participant. En cas d'arrivée trop tardive ne permettant pas d'assurer l'ensemble des consultations et soins dans de bonnes conditions, ces prestations seront reportées au lendemain.

Également les cures ayurvédiques ne peuvent pas débuter un dimanche. La consultation initiale avec le médecin et le premier massage ne sont pas réalisés ce jour-là. L'ajout d'une nuit supplémentaire est à prévoir.

Le départ : la chambre doit être libérée avant 10h le jour suivant le dernier traitement. Tout départ après cet horaire entraînera la facturation d'une nuit supplémentaire selon le tarif en vigueur.

La chambre ne peut pas être refusée à l'arrivée. Les chambres sont climatisées. Le ménage des chambres et le changement des draps est effectué tous les 5 jours. Toutefois si un besoin est nécessaire, la demande devra en être faite auprès de la société organisatrice. Les serviettes de toilette sont fournies.

Pour se protéger contre les moustiques, une demande d'une moustiquaire pour la chambre auprès de la société organisatrice peut être faite au besoin. Le client a la possibilité d'emporter avec lui un répulsif pour les vêtements ou le corps (attention des limites existes auprès des compagnies aériennes pour les liquides, aérosols, gaz).

La consommation d'alcool et de tabac (cigarette) : strictement interdite dans l'enceinte du centre ayurvédique ainsi que pendant toute la durée du séjour de cure, y compris lors de sorties ou déplacements en dehors du centre. Ces substances peuvent nuire à l'efficacité des traitements ayurvédiques et perturber le processus entrepris. Tout manquement à cette règle pourra entraîner une adaptation ou un arrêt du protocole de soins par le docteur du centre, sans qu'aucun remboursement ne puisse être exigé par le client

Les déplacements : Dans le cadre du séjour, si le client souhaite effectuer des déplacements non inclus dans la prestation (visites, sorties, courses personnelles, etc.) et que la société organisatrice met à disposition son véhicule personnel avec conducteur, les frais kilométriques correspondants seront facturés au client en fin de séjour, sur la base du barème kilométrique en vigueur.

Les repas : durant le séjour, le client est en pension complète, les repas sont ayurvédiques. Si le client est allergique à certains aliments, le docteur du centre et la société organisatrice doivent être tenus au courant.

L'usage de la blouse : Les huiles et poudres utilisées lors des soins ayurvédiques sont des substances naturelles, qui tâchent rapidement et difficiles à éliminer. La blouse fournie par la société organisatrice est destinée à être portée avant et après chaque soin afin de protéger vos vêtements personnels.

Il est demandé au client la plus grande vigilance concernant l'utilisation de cette blouse : il est impératif de ne pas s'allonger sur le lit avec, de ne pas s'asseoir sur les coussins

des chaises ou fauteuils avec, et de ne pas s'appuyer contre les murs en peinture ou de suspendre la blouse lorsqu'elle est imbibée d'huile ou de poudre de soin. De même, il est demandé de mettre une serviette propre sur les oreillers, ou linge de lit si vous ne vous êtes pas lavés.

Toute dégradation du mobilier, du linge (draps, oreillers, serviettes), des murs ou de tout autre élément de la chambre ou autre pièce de l'établissement occasionnée par un manque de précaution avec la blouse ou les substances de soin pourra faire l'objet d'une facturation au client, établie au coût réel de remplacement ou de remise en état, appréciée par la société organisatrice. Le client est invité à signaler toute dégradation accidentelle sans délai à la société organisatrice, afin que celle-ci puisse y remédier dans les meilleurs délais. La bonne foi du client sera toujours prise en considération.

8. La possibilité d'arrivée avant le début de la cure ou de poursuivre le séjour sans traitement :

Le tarif pour une nuit supplémentaire dans le centre est de 50 euros par personne ou 65 euros pour deux personnes qui partagent la même chambre. Ce tarif inclus la pension complète et la nuitée. Le client a la possibilité d'arrivée et/ou de rester sur place quelques jours avant ou après la fin de sa cure afin de se reposer.

9. Les conditions relatives à la cure :

Le client doit informer la société organisatrice de toutes les informations nécessaires relatives à son état de santé / problèmes de santé, ceci avant l'inscription (exemples : grossesse, opérations chirurgicales, maladies graves, maladies cardio-vasculaires…) et déclare ne pas faire l'objet d'aucune contre-indication médicale à réaliser une cure ayurvédique en Inde.

Des contre-indications existent notamment pour les cures Panchakarma, qui ne sont pas proposées aux femmes enceintes, aux personnes ayant eu une opération chirurgicale récemment, en fonction de l'âge et de la vitalité du client.

Si un client suit un traitement médical, celui-ci ne doit pas y mettre un terme sans avoir eu l'autorisation de son médecin traitant.

Lors de la consultation initiale avec le docteur ayurvédique du centre, le client s'engage à lui transmettre toutes les informations médicales le concernant.

Les traitements ayurvédiques sont déterminés par le docteur du centre et ne peuvent pas être décidés par le client. Le client s'engage à respecter le protocole de soins, ses

horaires et les consultations médicales. Des changements de soins suite aux consultations médicales et de l'état de santé du client peuvent survenir, décidées par le docteur durant le séjour toujours dans le but que les traitements soient davantage adaptés. Également, des éventuels remplacements de thérapeutes ou du docteur peuvent avoir lieu. Les horaires des consultations et des traitements peuvent être soumis à modifications.

Un vêtement sera fourni par la société organisatrice afin d'être porté après les traitements et d'éviter tout contact de l'huile avec vos vêtements personnels.

En cas de non-respect répété du protocole de soins par le client (automédication non déclarée, sorties non autorisées, consommation d'alcool ou de tabac malgré l'interdiction, refus de suivre les recommandations du docteur), la société organisatrice se réserve le droit d'adapter, de suspendre ou d'arrêter le protocole de soins, sans qu'aucun remboursement ne soit dû au client.

De même, en cas de comportement inapproprié ou irrespectueux envers le personnel, les autres clients ou le fonctionnement du centre (agressivité verbale ou physique, non-respect réitéré du règlement intérieur), la société organisatrice se réserve le droit de mettre fin au séjour du client avec effet immédiat, sans préavis ni remboursement, et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée pour les conséquences de cette décision (frais de retour, hébergement alternatif, etc.).

9 bis. Adaptation du protocole après la consultation médicale initiale

Lors de la réservation, aucune consultation médicale n'a lieu : le choix de la cure (Panchakarma ou Régénération) correspond à une intention de départ du client. La consultation médicale initiale est réalisée le premier jour de la cure, dans les conditions prévues à l'article 7, et c'est à l'issue de cette consultation que le docteur ayurvédique du centre détermine le protocole de soins corporels, en fonction de l'historique médical du client, de son terrain, de son état de santé actuel, de sa digestion, de sa tension artérielle, de ses déséquilibres, de la survenue de ses menstruations pendant le séjour, ainsi que de tout autre élément pertinent.

Ainsi, si le client a réservé une cure Panchakarma et que le docteur estime qu'elle n'est pas adaptée à son état du moment, le protocole sera orienté vers une cure de détoxification douce et de régénération. Inversement, si le client a réservé une cure de Régénération et que le docteur estime que des soins corporels plus profonds sont plus appropriés, le protocole pourra être orienté vers une cure Panchakarma.

Le client reconnaît qu'il peut exister un écart entre la cure qu'il envisage de réaliser, son intention première, et celle qui est réellement adaptée à sa situation au moment du séjour. Il s'engage à suivre le protocole proposé par le docteur, qui est adapté au fil du séjour selon l'évolution de son état de santé.

Cette adaptation du protocole n'entraîne aucune modification du prix de la cure ni de sa durée, tels que prévus lors de l'inscription, et ne donne lieu à aucun remboursement ni dédommagement.

10. La responsabilité de l'établissement :

La société organisatrice décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommage de biens personnels. Tout bijou ne doit pas être porté durant la cure et l'argent être mis en lieu sûr.

11. Le droit à l'image et consentement :

Toute participation à nos cures sous-entend que vous autorisez AyurSerenity à utiliser vos images (photo, vidéo) pour sa promotion, sa communication sur les réseaux sociaux et son site internet. La société organisatrice dispose de toute liberté dans le choix des images sous réserve du respect de l'image du client.

Ce consentement est donné pour une durée illimitée, sauf révocation écrite du client adressée à contact@marionchatelain.fr. Cette révocation ne pourra avoir d'effet que pour les utilisations futures des images concernées ; elle ne pourra pas entraîner le retrait des contenus déjà publiés et diffusés antérieurement à la demande.

12. La protection des données personnelles :

Dans le cadre de l'inscription et du suivi de la cure, la société organisatrice collecte des données personnelles et des données de santé (nom, prénom, coordonnées, état de santé, antécédents médicaux, etc.) strictement nécessaires à la bonne organisation du séjour et à la prise en charge médicale ayurvédique.

Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution de la prestation et aux obligations légales associées, et ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de ses données personnelles, ainsi que

d'un droit d'opposition et de portabilité, en adressant sa demande à contact@marionchatelain.fr. Le client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

L'adresse email du client est enregistrée dans l'outil MailerLite, utilisé par la société organisatrice pour la gestion de la communication et du suivi client. MailerLite agit en tant que sous-traitant au sens du RGPD et s'engage à respecter les mêmes exigences de confidentialité et de sécurité des données.

13. Limites de la prise en charge et responsabilité médicale

Les soins et traitements dispensés au sein du centre AyurSerenity s'inscrivent dans le cadre de la médecine traditionnelle ayurvédique telle que pratiquée en Inde. Ils ne sauraient en aucun cas se substituer à un diagnostic, un traitement ou un suivi médical conventionnel.

Le client reconnaît avoir été informé que les résultats des traitements ayurvédiques peuvent varier d'une personne à l'autre en fonction de son état de santé, de sa constitution et de son mode de vie. La société organisatrice ne saurait être tenu responsable de l'absence de résultats attendus par le client dès lors que les recommandations médicales du docteur du centre ont été respectées.

En cas d'aggravation d'un état de santé préexistant non déclaré par le client lors de l'inscription ou de la consultation initiale, la responsabilité de la société organisatrice ne pourra être engagée. Le client s'engage à informer sans délai le docteur du centre de tout symptôme nouveau ou inhabituel survenant durant le séjour.

A ....., le .....

Nom et Prénom + Signature du client