



Réservations thermales: Argumentaire de la F.F.C.M

(29/10/2016 - 9 pages)

1) Les principes

Les réservations (Date et/ou horaire du début des soins thermaux), si elles facilitent l'organisation des établissements, ne sont pas pour autant une obligation des assurés sociaux envers les thermes.

Le caractère **facultatif** des réservations a d'ailleurs été reconnu par le CNETH (représentant unique des établissements) dans sa circulaire n° 44-10 du 17 décembre 2010:

*" Les exploitants ont la possibilité de mettre en place une procédure de réservation...l'existence de cette procédure, comme son caractère **facultatif**, doivent être portés à la connaissance du public..." (PJ)*

Vous êtes parfaitement en droit de vous présenter au guichet des établissements sans réservation préalable, mais impérativement munis de la prise en charge délivrée par votre Caisse locale d'Assurance maladie et de votre ordonnance de soins thermaux.

Par contre, les établissements sont pour leur part, obligés de recevoir les assurés et leurs ayants-droit.

En effet, **l'article 9 de la Convention Nationale Thermale (CNT)*** régissant les rapports entre les établissements thermaux représentés par leur Syndicat, le Conseil National des Exploitants Thermaux (CNETH) et les 3 Caisses Nationales de l'Assurance Maladie (CNAMTS, CCMSA, RSI), stipule :

" Les établissements sont obligés à :

Recevoir pendant toute leur durée d'ouverture, les assurés et leurs ayants-droit, dans le respect des conditions prévues par la présente convention, ses annexes et avenants, dans les limites :... " (Voir le texte intégral de la CNT de 2003 à l'onglet "**Document**" de notre site)*

2) Une réalité malheureusement plus contrastée

En dépit de la circulaire CNETH n° 44-10 du 17/12/2010, des établissements continuent à confondre réservation hôtelière et réservation pour des soins pris en charge par l'Assurance maladie, et exigent des assurés sociaux une réservation assortie du versement d'une somme pouvant atteindre 90 €.

Qui plus est, ces sommes sont quelquefois réclamées un an à l'avance, alors que les patients ne disposent pas encore de la prescription médicale qui permettra de déposer une demande de prise en charge auprès de leur Caisse locale d'Assurance maladie!

Cette pratique semble contraire à la Convention Thermale, tandis que certains établissements réclament aussi cette avance aux assurés exonérés du ticket modérateur dits "à 100%": Affections Longue Durée, Accidents du Travail, Maladies Professionnelles, **Article 115** du Code des Pensions Militaires, grossesse de plus de 6 mois, et qui sont théoriquement dispensés de toute avance.

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés* avait pourtant donné raison à la FFCM dès 2002. (**Cf. page 2: lettre du 22/8/2002 du Directeur Délégué aux Risques de la CNAMTS*)

Encore plus ennuyeuse est l'attitude qui semble vouloir se répandre et consistant à retenir tout ou partie de ces sommes versées d'avance au cas où l'Assuré (e) ne se présente pas à la date prévue lors de la réservation, y compris quand cette absence est motivée par un cas de force majeure (Maladie, décès d'un proche, etc..!), le tout au mépris des dispositions légales en la matière.

Heureusement, de nombreux établissements respectent la Convention thermale et les directives du CNETH et dispensent en conséquence les assurés à 100% du tout versement au titre des réservations

La FFCM poursuit d'ailleurs son travail d'information envers les établissements thermaux afin d'en convaincre un maximum de dispenser de toute avance les assurés pris en charge à 100%.

Nous saluons par exemple l'établissement de Balaruc (34) pour avoir rallié cette pratique dès 2010.

(Cf. page 4: Courrier du 29 avril 2010 du Directeur des thermes de Balaruc à la FFCM)

CIRCULAIRE N° 44-10

OBJET : RECOMMANDATIONS SUR L'APPLICATION DE LA CONVENTION NATIONALE THERMALE

L'ordre du jour de la réunion du 21/2/2010 de la commission paritaire nationale, qui gère le fonctionnement de notre convention avec les caisses nationales d'assurance maladie, comportait l'examen d'un certain nombre d'observations transmises à la CNAATS par la FFCM (Fédération Française des Curistes Médicalisés).

L'examen de ces observations a été effectué par la commission dans le cadre d'une démarche conventionnelle de dialogue conventionnel, notamment afin de préciser certaines obligations conventionnelles des établissements thermaux.

A l'issue de cette réunion, il a été convenu que le CNETH porterait à la connaissance de ses adhérents les conclusions de la commission présentant un caractère général, et qui doivent donc être considérées comme des recommandations professionnelles relatives à l'application de la convention nationale.

Ces recommandations sont les suivantes :

GENERALITES SUR L'INFORMATION DES CURISTES :

La transparence de l'information du public et des curistes est une condition essentielle de la prévention des litiges.

Sur le fond, et au-delà des obligations réglementaires et/ou conventionnelles, cette information doit concerner notamment :

- Le contenu des prestations
- La tarification des prestations
- L'existence ou non de la prise en charge des prestations par les caisses d'assurance maladie
- Le caractère éventuellement facultatif ou optionnel des prestations

Sur la forme :

- L'information, notamment celle des curistes, doit être assurée de façon claire et visible, quels que soient les supports de cette information, de façon à éviter toute ambiguïté.

RAPPEL DE L'INTERDICTION DE FACTURATION DE FRAIS ADMINISTRATIFS :

L'avenant n°2 à la convention, publié au JO du 09/08/2006, a formellement prohibé la facturation aux assurés de toute « participation au titre des frais administratifs ni à titre obligatoire ni à titre facultatif »

1

Cette interdiction doit être entendue nonobstant la dénomination donnée aux prestations facturées, dès lors que la nature de ces frais peut être sérieusement rattachée à celle visée par l'avenant. A titre d'exemple, l'expression « frais de gestion » ne saurait permettre de déroger à l'interdiction.

On rappelle cependant, que l'avenant n°2 précise : « La disposition qui précède ne fait pas obstacle à l'application des articles 16-2 et 17-2 de la convention ». Les exploitants sont donc invités à se reporter à ces textes en cas de difficulté d'interprétation.

ARRÊTES DE RESERVATION :

Les exploitants ont la possibilité de mettre en place d'une procédure de réservation, portant notamment sur des dates et horaires de soins, assortie de la perception d'arrhes de réservation. Les arrhes de réservation sont régies notamment par le Code Civil, et le Code de la consommation.

L'existence de cette procédure et ses modalités, comme son caractère facultatif, doivent être portées à la connaissance du public dans les conditions rappelées plus haut.

Notamment, l'exploitant informe le public des conditions dans lesquelles il applique éventuellement la faculté de retirer tout ou partie des arrhes en cas d'abandon de la réservation par le curiste, ou de dédommagement versé par l'établissement en cas d'impossibilité d'accueillir le curiste.

La retenue éventuellement opérée sur les arrhes ne doit pas être dénommée « frais de gestion », encore moins « frais de dossier », mais plutôt et plus simplement « dédit ».

CAUTION LINGE :

Les exploitants ont la possibilité de mettre en place un système de prévention de la disparition du linge fourni aux curistes, par exemple en demandant une caution dont la restitution est liée à la restitution du linge.

Cependant, pour éviter toute interprétation litigieuse, il est recommandé aux exploitants de ne pas encadrer le moyen de paiement remis en caution par le curiste.

Par ailleurs, les modalités de fonctionnement du système de caution gagneront à être clairement portées à la connaissance du curiste avant et après son arrivée dans la station.

SUPPLEMENT LINGE :

Certains établissements proposent la possibilité pour le curiste, moyennant paiement d'un supplément, de bénéficier d'un complément de linge pendant la durée de la cure.

Cette prestation est admise sous réserve de procéder à une information transparente des curistes portant sur :

- la description qualitative et quantitative du linge fourni quotidiennement dans le cadre de l'obligation conventionnelle de l'établissement ; on rappelle ici que le forfait conventionnel prévoit la fourniture par l'établissement du « ...linge nécessaire au traitement... » ;
- le contenu exact, qualitatif et quantitatif, de la prestation supplémentaire proposée, ainsi que son prix ;
- le caractère facultatif de cette prestation et l'absence de prise en charge de son coût par les caisses d'assurance maladie.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information éventuel.

Cordialement,

Paris, le 17 décembre 2010

2



l'Assurance Maladie
des salariés - sécurité sociale
caisse nationale

Direction Déléguée aux Risques

Date **22 AOÛT 2002**

Monsieur [REDACTED]
[REDACTED]
72000 LE MANS

N/Réf : Département de l'Offre de Soins
% Division des Affaires Hospitalières et Médico-Sociales
Affaire suivie par [REDACTED] - RW/KG - N° 253/2002
☎ 01 42 [REDACTED] ☎ 01 42 [REDACTED]
e-mail : [REDACTED]

Objet : Versements d'arrhes pour réservation de cure thermique

Monsieur,

Le Président de la Fédération Française des Curistes Médicalisés m'a transmis votre courrier accompagné des réponses émanant de la Chaîne Thermale du Soleil concernant votre réclamation sur le versement d'arrhes de garantie, réclamé lors de la réservation d'une cure thermique, alors même que vous êtes exonéré du ticket modérateur en raison de votre état de santé.

Ce problème a déjà été évoqué avec les syndicats professionnels thermaux, il a été admis que les assurés sociaux pris en charge à 100%, ce qui est votre cas, n'ont pas à verser d'arrhes de réservation de cure thermique. Je suis donc étonné des réponses apportées par la Direction de l'établissement thermal du Mont Dore sur ce sujet. J'interviens donc auprès de la direction des thermes afin que les assurés sociaux en maladie de longue durée soient dispensés du versement d'arrhes de réservation.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur
Délégué aux Risques


Pierre-Jean LANCERY



Balnearies-Saint-Je 29 avril 2010

Monsieur Jean-Pierre GROUZARD
Président de la Fédération Française des
Curistes Médicalisés
2 Rue des frères Rodriguez
72700 ALLONNES

N. Réf. : BB/MFL/10-26

Cher Monsieur,

Directeur des Thermes de Balnearie-les-Bains depuis quelques mois, je profite de la lecture de votre lettre d'information de mars 2010 pour vous informer de ma prise de fonction dans cette station que vous connaissez bien, et que vos adhérents apprécient depuis longtemps pour les vertus thérapeutiques de ses sources et de son eau thermale.

Cadre de santé *filière réduction* de formation initiale, j'ai exercé différentes fonctions depuis 18 ans dans le thermalisme dont je suis un ardent défenseur et un passionné. En tant que professionnel thermaliste, je suis profondément convaincu du Service Médical Rendu de la médecine thermale. L'accès aux soins doit donc être préservé pour l'ensemble des assurés sociaux et il m'apparaît primordial de défendre cet objectif de concert avec les associations de curistes comme la vôtre.

Je tiens à vous préciser que votre lettre d'information a retenu toute mon attention. Nous avons profité du début de la saison thermale 2010 pour rappeler les règles de fonctionnement liées à la Convention Nationale du Thermalisme, aux services d'accueil et de réservation : l'avance sur réservation ne doit pas être demandée aux curistes bénéficiant de l'exonération du ticket modérateur (AT, A.D etc...).

Pour avoir été confronté déjà à cette problématique, j'ai pris en note toutes les dispositions nécessaires et vérifié que les décisions prises par les directions précédentes respectaient bien les règles conventionnelles. Les rectifications qui nous paraissaient opportunes ont ainsi été réalisées immédiatement.

Par ailleurs, l'information délivrée aux curistes vient d'être clarifiée afin d'éviter toute équivoque ou incompréhension. La même démarche de clarté a été également réalisée concernant le respect de l'article 2 de l'avenant n° 2 à la convention nationale.

Vous constatez donc que la nouvelle dynamique mise en place aux Thermes de Balnearie s'inscrit dans une volonté forte de participer à la chaîne des soins dont la médecine thermale fait partie intégrante aux bénéfices des assurés sociaux. Cette volonté va se concrétiser par la construction d'un nouvel établissement thermal à l'horizon 2013 afin d'accueillir les futurs

curistes dans des conditions d'hygiène, de sécurité, de confort et bien sûr de qualité thérapeutique encore améliorées.

J'espère avoir l'occasion de vous rencontrer lors de vos déplacements dans notre belle région.

Je reste à votre disposition pour tout complément d'informations utiles pour vos adhérents et vous prie d'agréer, Cher Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Directeur

3) Autres moyens d'action

Des curistes demandent aussi directement le respect de leurs droits.

Nous mettons à leur disposition des lettres-type à utiliser selon leur cas particulier (Cf. ci-dessous)

Canevas n° 1 de courrier à adapter à votre cas et envoyer en LR+AR

ATTENTION! Pensez impérativement à conserver une copie de votre lettre après l'avoir signée

Vos nom et prénom

Vos coordonnées

(Éventuellement votre adresse électronique)

Important, ne mentionnez aucun n° de téléphone

A: Thermes de.....

Le / /2016

Objet : **LR+AR: Réservation de ma cure (ou de nos cures pour un couple) conventionnelle en 2017.**

Madame, Monsieur,

Étant en ALD (ou AT ou MP ou Art 115 du Code des pensions Militaires, etc..) et conformément aux dispositions de l'Article 9 de la Convention Nationale Thermale, à la position officielle émise par la direction de l'Assurance maladie, et aux préconisations de la circulaire CNETh n° 44-10 du 17/12/2010, je ne souhaite pas verser d'avance, y compris au titre de la réservation qui est d'ailleurs facultative, ce dont vous auriez du m'informer

Toutefois, et pour faciliter votre organisation, je vous prie par la présente LR+AR, de bien vouloir enregistrer que je me présenterai, muni de la prise en charge délivrée par ma caisse d'Assurance maladie et de mon ordonnance thermale, et sauf cas de force majeure, le .../.../2015 à votre établissement pour effectuer ma cure dans le strict cadre conventionnel (aucun supplément de confort n'est demandé), et en Orientation xxx (ou en Double Orientation: 1° Orientation xx, 2°orientation xx).

Je souhaite entrer en soins entre xx heures et xx heures ou à la rigueur entre xx heure et xx heures.

Sans réponse écrite de votre part dans les 15 jours qui suivront la réception de la présente, je serais fondé à considérer que vous avez bien voulu donner une suite positive à ma demande.

Enfin et pour éviter tout malentendu, je souhaite également que toute communication entre nous se fasse par courrier postal et/ou électronique.

Dans l'attente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Vos nom et prénoms, suivis du lieu et de la date de votre courrier et de votre signature

Canevas n° 2 de courrier à adapter à votre cas et envoyer en LR+AR

ATTENTION! Pensez impérativement à conserver une copie de votre lettre après l'avoir signée

Vos nom et prénom

Vos coordonnées

(Éventuellement votre adresse électronique)

Important, ne mentionnez aucun n° de téléphone

A: Thermes de.....

Le / /2016

Objet : **LR+AR: Réservation de ma cure (ou de nos cures pour un couple) conventionnelle en 2017.**

Madame, Monsieur,

Conformément aux dispositions de l'Article 9 de la Convention Nationale Thermale, à la position officielle émise par la direction de l'Assurance maladie, et aux préconisations de la circulaire CNETH n° 44-10 du 17/12/2010, je ne souhaite pas verser d'avance, y compris au titre de la réservation qui est d'ailleurs facultative, ce dont vous auriez du m'informer.

Toutefois, et pour faciliter votre organisation, je vous prie par la présente LR+AR, de bien vouloir enregistrer que je me présenterai, muni de la prise en charge délivrée par ma caisse d'Assurance maladie et de mon ordonnance thermale, et sauf cas de force majeure, le/..../2016 à votre établissement pour effectuer ma cure dans le strict cadre conventionnel (aucun supplément de confort n'est demandé), et en Orientation xxx (ou en Double Orientation: 1° Orientation xx, 2°orientation xx).

Je souhaite entrer en soins entre xx heures et xx heures ou à la rigueur entre xx heure et xx heures.

Sans réponse écrite de votre part dans les 15 jours qui suivront la réception de la présente, je serais fondé à considérer que vous avez bien voulu donner une suite positive à ma demande.

Enfin et pour 'éviter tout malentendu, je souhaite également que toute communication entre nous se fasse par courrier postal et/ou électronique.

Dans l'attente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Vos nom et prénoms, suivis du lieu et de la date de votre courrier et de votre signature

Canevas n° 3 de courrier à adapter à votre cas et envoyer en LR+AR

ATTENTION! Pensez impérativement à conserver une copie de votre lettre après l'avoir signée

Vos nom et prénom

Vos coordonnées

(Éventuellement votre adresse électronique)

Important, ne mentionnez aucun n° de téléphone

A: Thermes de.....

Le / /2016

Objet : **LR+AR: Réservation de ma cure (ou de nos cures pour un couple) conventionnelle en 2017.**

Madame, Monsieur,

Avant d'en venir à l'objet de la présente en LR+AR, à savoir mon choix quant à mon heure d'entrée en soins pour la période du xx/xx/2016 au xx/xx/2016, je tiens à vous rappeler que selon les dispositions de l'Article 9 de la Convention Nationale Thermale (CNT), ainsi que les préconisations de la circulaire CNETH n° 44-10 du 17/12/2010, les réservations des dates et horaires sont purement facultatives dans le strict cadre de la cure conventionnelle.

De plus, et à la suite d'échange téléphonique avec vos services, il me semble utile de rappeler que:

a) L'article 11-2 de la CNT stipule: "L'organisation des soins et les capacités du plateau technique doivent être suffisantes afin de ne pas conduire à l'admission dirigée dans l'espace dédié à ces prestations supplémentaires. Seule la fréquentation maximale instantanée telle que définie à l'article 12, peut limiter l'accès au *plateau technique". (*zones de soins conventionnels);

b) Le 1° alinéa de l'article L.122-1 du Code de la Consommation rappelle: "il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'une produit ou d'un service, sauf motif légitime, et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit.";

c) Le 3° alinéa de l'article R.1322-47 du Code de la Santé Publique spécifie: "L'exclusion de toute préférence dans les heures pour les bains et les douches".

Ces rappels effectués, j'ai toutefois opté pour le versement d'une avance de 90 € le xx/xx/2015, et je vous prie en conséquence de bien vouloir enregistrer que je me présenterai, sauf cas de force majeure, le/..../2016 à votre établissement pour effectuer ma cure dans le strict cadre conventionnel (aucun supplément de confort n'est demandé), et en Orientation xxx (ou en Double Orientation: 1° Orientation xx, 2°orientation xx).

Je souhaite entrer en soins entre xx heures et xx heures ou à la rigueur entre xx heure et xx heures.

Sans réponse écrite de votre part dans les 15 jours qui suivront la réception de la présente, je serais fondé (e) à considérer que vous avez bien voulu donner une suite positive à ma demande.

Enfin et pour éviter tout malentendu, je souhaite également que toute communication entre nous se fasse par courrier postal et/ou électronique.

Dans l'attente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Vos nom et prénoms, suivis du lieu et de la date de votre courrier et de votre signature

Astuce: obtenir des intérêts sur vos réservations

Saviez vous que des curistes récupèrent des intérêts sur une période de **5 ans maximum** (renouvelable) sur les avances versées au titre des réservations thermales ("arrhes de réservation thermales", etc.) ?

En effet, l'article L. 131-1 du Code de la Consommation stipule:

"Pour les prestations de services, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à l'exécution de la prestation."

Exemple, les thermes ont encaissé votre chèque le 1^{er} juin 2015 et la cure a commencée le 1^{er} juillet 2016.

Eh bien, les intérêts **commencent à courir 90 jours après le 1^{er} juin**, et jusqu'au premier jour de cure.

De plus, et selon l'article L. 110-4 du Code du Commerce, **vous pouvez en plus réclamer rétroactivement des intérêts pour les 4 années précédentes.**

<p>AV. DE L'OPÉRA - 75002 PARIS RÉSERVATION-RENSEIGNEMENTS - 01 44 71 37 37 MINISTRATION 01 44 71 37 00 - TÉLÉCOPIEUR 01 44 71 37 38 ISON DU THERMALISME - OFFICE THERMAL ET TOURISTIQUE</p> <p>CHAÎNE THERMALE DU SOLEIL</p> <p>À RAPPELER :</p> <p>Paris, le 16 décembre 2003</p> <p>N^o réf. : [REDACTÉ]</p> <p>Chers Curistes</p> <p>Voire lettre du 17 novembre 2003 nous est bien parvenue et a retenu toute notre attention.</p> <p>Vous avez en effet droit à des intérêts au taux légal sur les arrhes que vous avez constituées; à l'expiration d'un délai de trois mois après leur encaissement.</p> <p>Pour la cure de 2000, le montant de vos intérêts est de 1,60 €. Pour la cure de 2001, il est de 2,52 €. Pour celle de 2002, il est de 2,47 € et enfin pour 2003, il est de 4,52 €.</p> <p>Aussi, au total, il vous est dû un intérêt de 11,11 € sur les arrhes que vous avez versées au titre de la réservation de votre cure thermale depuis 2000.</p> <p>Vous trouverez ainsi en annexe un chèque de onze euros et onze cents en règlement de ces intérêts.</p> <p>Nous vous remercions d'avoir pris le soin de réserver votre cure en octobre 2004 à Amélie-Les-Bains et restons à votre disposition pour tout complément d'information.</p> <p>Nous vous prions de croire, Chers Curistes, à l'assurance de nos sentiments dévoués et les meilleurs.</p> <p><i>H. GORAS</i> Hélène GORAS Responsable Agence de PARIS</p> <p>PJ : 1 chèque COF du 10/12/2003 de 11,11 €uros</p> <p>CHAÎNE THERMALE DU SOLEIL SIEGE SOCIAL : 12, AV. DE L'OPÉRA 75002 PARIS SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 34 623 151 EUROS R.C.S. PARIS B 310 948 546 SIRET 310 948 546 00024 C.O.D.E. APE 930</p>	<p>THERMES D'AMÉLIE-LES-BAINS 66113 AMÉLIE-LES-BAINS CEDEX TÉL. 04 68 87 99 00 - TÉLÉCOPIE 04 68 87 99 42</p> <p>CHAÎNE THERMALE DU SOLEIL</p> <p>À RAPPELER :</p> <p>Amélie, le 11 décembre 2004</p> <p>Cher Monsieur, Chère Madame,</p> <p>Veuillez trouver ci-joint un chèque de 12,57 € représentant le montant global des intérêts dus sur le versement des arrhes de réservation thermale pour les cures de [REDACTÉ] années 2000 à 2004 et de Monsieur [REDACTÉ] années 2001 à 2004.</p> <p>Voici le détail de ce montant de 12,57 € :</p> <table><tr><td>→</td><td>2000</td><td>169,22 € x 2,74% = 4,64 € x 81/360^{ans}</td><td>= 1,05 €</td></tr><tr><td></td><td>2001</td><td>169,70 € x 4,26% = 7,35 € x 82/360^{ans}</td><td>= 1,63 €</td></tr><tr><td></td><td>2002</td><td>169,70 € x 4,26% = 7,35 € x 117/360^{ans}</td><td>= 2,33 €</td></tr><tr><td></td><td>2003</td><td>180,00 € x 3,29% = 5,93 € x 117/360^{ans}</td><td>= 1,93 €</td></tr><tr><td></td><td>2004</td><td>180,00 € x 2,27% = 4,09 € x 156/360^{ans}</td><td>= 1,78 €</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>= 6,72 €</td></tr><tr><td>→</td><td>2001</td><td>83,85 € x 4,26% = 3,58 € x 82/360^{ans}</td><td>= 0,82 €</td></tr><tr><td></td><td>2002</td><td>83,85 € x 4,26% = 3,58 € x 117/360^{ans}</td><td>= 1,17 €</td></tr><tr><td></td><td>2003</td><td>90,00 € x 3,29% = 2,97 € x 117/360^{ans}</td><td>= 0,97 €</td></tr><tr><td></td><td>2004</td><td>90,00 € x 2,27% = 2,05 € x 156/360^{ans}</td><td>= 0,89 €</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>= 3,85 €</td></tr></table> <p>Vous en souhaitant bonne réception, nous vous prions de croire, Cher Monsieur, Chère Madame, à l'assurance de nos sentiments respectueux.</p> <p><i>[Signature]</i> Paris - Bruxelles - Strasbourg - Lille</p> <p>CHAÎNE THERMALE DU SOLEIL SIEGE SOCIAL : 12, AV. DE L'OPÉRA 75002 PARIS SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 34 623 151 EUROS R.C.S. PARIS B 310 948 546 SIRET 310 948 546 00113 C.O.D.E. APE 930 PARIS - BRUXELLES - STRASBOURG - LILLE</p>	→	2000	169,22 € x 2,74% = 4,64 € x 81/360 ^{ans}	= 1,05 €		2001	169,70 € x 4,26% = 7,35 € x 82/360 ^{ans}	= 1,63 €		2002	169,70 € x 4,26% = 7,35 € x 117/360 ^{ans}	= 2,33 €		2003	180,00 € x 3,29% = 5,93 € x 117/360 ^{ans}	= 1,93 €		2004	180,00 € x 2,27% = 4,09 € x 156/360 ^{ans}	= 1,78 €				= 6,72 €	→	2001	83,85 € x 4,26% = 3,58 € x 82/360 ^{ans}	= 0,82 €		2002	83,85 € x 4,26% = 3,58 € x 117/360 ^{ans}	= 1,17 €		2003	90,00 € x 3,29% = 2,97 € x 117/360 ^{ans}	= 0,97 €		2004	90,00 € x 2,27% = 2,05 € x 156/360 ^{ans}	= 0,89 €				= 3,85 €
→	2000	169,22 € x 2,74% = 4,64 € x 81/360 ^{ans}	= 1,05 €																																										
	2001	169,70 € x 4,26% = 7,35 € x 82/360 ^{ans}	= 1,63 €																																										
	2002	169,70 € x 4,26% = 7,35 € x 117/360 ^{ans}	= 2,33 €																																										
	2003	180,00 € x 3,29% = 5,93 € x 117/360 ^{ans}	= 1,93 €																																										
	2004	180,00 € x 2,27% = 4,09 € x 156/360 ^{ans}	= 1,78 €																																										
			= 6,72 €																																										
→	2001	83,85 € x 4,26% = 3,58 € x 82/360 ^{ans}	= 0,82 €																																										
	2002	83,85 € x 4,26% = 3,58 € x 117/360 ^{ans}	= 1,17 €																																										
	2003	90,00 € x 3,29% = 2,97 € x 117/360 ^{ans}	= 0,97 €																																										
	2004	90,00 € x 2,27% = 2,05 € x 156/360 ^{ans}	= 0,89 €																																										
			= 3,85 €																																										

Enfin, l'article L. 131-3 du Code de la Consommation précise **qu'il s'agit d'une obligation à laquelle la loi interdit de déroger.**

Ne vous attendez pas à faire fortune, mais si vous voulez faire valoir vos droits, il vous suffira de déposer une demande écrite (Cf. *modèle proposé par la FFCM*) auprès de votre établissement au cours de votre cure en gardant par devers vous **une copie sur laquelle vous ferez apposer le "tampon à date" des thermes.**

Objet: Demande de versement d'intérêts au taux légal

Madame ou Monsieur le Directeur des Thermes de.....

Conformément aux dispositions des articles L. 131-1 et L. 131-3 du Code de la Consommation, je vous prie de déduire du complément tarifaire encaissé par votre établissement, les intérêts calculés au taux légal et relatifs aux "arrhes de réservation", encaissées par vos soins le: .../.../.... pour une cure commencée le: .../.../2015.

Selon les dispositions de l'article L. 110-4 du Code du Commerce, je vous prie au même titre de pourvoir au paiement rétroactif concernant les années 2011, 2012, 2013 et 2014.

Dans l'attente, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Si vous préférez faire cette demande **par courrier postal**, il faudra alors impérativement le faire en **LR+AR** et vous devrez également et impérativement conserver une copie de votre lettre après signature.

Enfin, si vous n'obteniez pas satisfaction, il vous suffira de vous tourner gratuitement vers les services départementaux de la Directions des Fraudes de votre lieu de cure ou de votre résidence par courrier postal ou électronique en cliquant sur le lien ci-après <http://www.economie.gouv.fr/courrier/4199>

Canevas de courrier à adapter à votre cas et à faire tamponner par les thermes ou à envoyer en LR+AR

ATTENTION! Pensez impérativement à conserver une copie de votre lettre après l'avoir signée

Monsieur et/ou Madame.....

Adresse.....

Code postal..... **Ville**.....

Thermes de.....

.....

.....

.....le/..../2016.

Objet : Demande de versement d'intérêts au taux légal

Madame, Monsieur.

Conformément aux dispositions des articles **L. 131-1** et **L. 131-3** du **Code de la Consommation**, je vous prie de me verser les intérêts calculés au taux légal relatifs aux "arrhes de réservation", et/ou à notre réservation de cure thermale conventionnelle pour 2015.

Selon les dispositions de l'article **L. 110-4** du **Code du Commerce**, je vous prie au même titre de pourvoir au paiement rétroactif concernant les années 2012, 2013, 2014 et 2015.

Dans l'attente, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Nom et prénoms, suivis du lieu et de la date de votre courrier et de votre signature