

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) DE LA SOCIETE ALPENCHALET TOURISTIK GMBH

Pour des services externes fournis par d'autres entreprises leurs conditions générales de vente s'appliquent (par exemple des sociétés de remontées mécaniques pour l'achat des forfaits de ski, le catering, ou d'autres tour-opérateurs). Vous les trouverez soit directement dans l'offre correspondante, soit nous vous les enverrons sur demande. Dans tels cas, Alpenchalets agit en tant qu'agent de voyages et non en tant que tour-opérateur.

Chers clients,

Cette traduction vous aidera à mieux comprendre les conditions du contrat de location elle n'a cependant pas force juridique. Base du contrat est la version originale en allemand.

Les conditions générales du contrat de location suivantes constituent, dans la mesure où elles sont incluses valablement partie intégrante du contrat conclu entre vous et notre société, la **Société Alpenchalets Touristik GmbH, Moerscher Straße 3, 76185 Karlsruhe, Allemagne**, –ci-après désignée 'AC' en abrégé– si vous effectuez une réservation. Veuillez lire attentivement ces conditions avant de faire votre réservation.

## 1 Domaine de validité des conditions de ce contrat

1.1 Ces conditions de location sont valables pour toutes les offres de chalets ainsi que autres objets de séjour de AC.

## 2 Conclusion du contrat

2.1 Par votre réservation qui peut se faire par oral, par écrit, par télécopie, par courriel, par internet auprès de votre agence de voyages ou par l'intermédiaire d'une entreprise partenaire, vous vous engagez devant AC à titre ferme à la conclusion d'un contrat de location sur la base de notre descriptif de l'objet, tenant compte de toutes les informations qui s'y réfèrent et aux termes des conditions de ce contrat. Vous êtes lié par cette offre de contrat durant 2 semaines. Nous avons besoin de ce délai pour vérifier vos données et la disponibilité des prestations souhaitées.

2.2 En cas de réservation par internet, AC vous confirme immédiatement l'entrée de votre demande de réservation. AC n'est cependant pas obligée de vous déclarer la non-acceptation de l'offre de contrat soumise dans la réservation au cas où elle ne pourrait pas ou ne voudrait pas accepter votre réservation.

2.3 Nous tenons volontiers compte des souhaits des clients lors de la réservation et les transmettons aux propriétaires ou au syndic d'immeuble/détenteur des clés. De tels souhaits de la part de la clientèle ne peuvent cependant pas être acceptés comme conditions du contrat et une obligation de prestation correspondante pour AC n'est engendrée que si le souhait du client a été explicitement confirmé.

2.4 La personne demandant la réservation doit répondre de toutes les obligations contractuelles des clients qui ont réservé avec elle comme de ses propres obligations dans la mesure où elle a accepté cette obligation par une déclaration explicite et à part.

2.5 Le contrat de location n'est conclu avec toutes les personnes inscrites qu'exclusivement par la confirmation écrite de AC, par télécopie ou sous forme de texte (courriel ou formulaire internet) (à l'exception des réservations à court terme selon le chiffre 2.6).

2.6 Lors de réservations à court terme qui sont faites à moins de 8 jours ouvrables avant le début du séjour, la confirmation de la réservation ferme peut être faite aussi par téléphone ou par voie orale.

2.7 Si la confirmation d'inscription de AC est différente de l'inscription, il s'agit d'une nouvelle offre de AC à laquelle elle est liée 14 jours à partir de la date de la confirmation de la réservation. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre lorsque le client accepte cette offre par une déclaration explicite, le paiement ou le départ en séjour.

## 3 Acompte, paiement du solde, retard de paiement, prix

3.1 A la conclusion du contrat (arrivée de la confirmation de la réservation), un acompte doit être versé qui sera décompté du prix de location. L'acompte s'élève à 25 % du prix de location s'il n'en a pas été convenu autrement.

3.2 Le paiement du solde est exigible 4 semaines avant le début du séjour si aucun autre délai de paiement convenu. Lors de réservations à court terme dans un délai de 4 semaines avant l'arrivée, le prix total de location doit être versé immédiatement.

3.3 Après paiement complet, vous recevez la carte de légitimation qui prouve vis-à-vis du propriétaire, du détenteur des clés ou de l'agence que vous êtes autorisé à revendiquer les prestations, vous recevez aussi les coordonnées concernant

le détenteur des clés (en général : le nom, l'adresse et le numéro de téléphone) ainsi qu'un itinéraire.

3.4 Dans la mesure où AC est disposée et en mesure de fournir la prestation due au contrat et que vous ne jouissez d'aucun droit de rétention contractuel ou légal, il n'existe aucun droit à revendiquer les prestations contractuelles, ou la reprise de l'objet sans paiement complet du prix de location.

3.5 Si l'acompte et/ou le solde du paiement ne se font pas dans les délais, AC est en droit de résilier le contrat après mise en demeure avec fixation d'un délai et grever le client de frais de résiliation selon le chiffre 7.

3.6 Conformément à la législation en vigueur, les coûts fixes que l'hôte doit payer dans tous les cas sont inclus dans le prix de location. Sinon les frais supplémentaires pour l'électricité, l'eau, le gaz et le chauffage ainsi que pour les animaux de compagnie et autres prestations supplémentaires doivent être réglés directement sur place à moins que ce ne soit indiqué autrement sur internet ou sur la confirmation de la réservation.

3.7 Les prix indiqués pour le chauffage, l'eau (chaude), l'électricité, le gaz et les impôts ou taxes locaux sont des prix approximatifs. En cas d'augmentation continue du prix de l'énergie, le montant à payer sur place pourra être plus élevé que celui indiqué dans la liste des prix. Les prix sont calculés pour chaque objet respectivement. Il est fait renvoi au chiffre 5.1. Il est fait explicitement remarqué qu'il n'est pas possible de donner des renseignements exacts sur le montant des taxes de séjour à payer sur place dans les différents lieux lors de la sortie du programme, car les montants exacts ne sont en général pas encore fixés lors de la mise sous presse du catalogue. Suivant le lieu, il faut prévoir des frais entre € 1,- et € 4,- par personne/jour (en général avec réduction pour les enfants).

3.8 Si votre réservation s'étend sur différentes périodes saisonnières, le prix de location est calculé proportionnellement, selon le tableau des prix en vigueur à ce moment-là sur Internet.

3.9 Dans le cas d'offres spéciales, p. ex. 14 = 10 ou 7 = 5, en cas de pourcentage de remise sur le prix du séjour, d'actions telles que les réductions pour réservations anticipées p. ex. ou autres offres spéciales, des frais supplémentaires variables devront éventuellement être payés pour la totalité du séjour. Si la durée du séjour dans le cas d'offres spéciales chevauche deux périodes de voyage, le prix à la semaine ou à la journée le plus bas sera toujours pris comme base pour la remise.

## 4 Prestations, clauses secondaires, circonstances typiques aux montagnes

4.1 Les prestations que doit remplir AC sont exclusivement celles consignées dans la confirmation de la réservation et dans les documents de réservation (descriptif sur internet, prospectus) et toutes les prestations qui y sont consignées se référant au pays de destination, à l'objet et aux indications et explications concernant la destination. En cas de divergences entre la description de l'objet ou des prestations, seul vaut le document concret, base de la réservation.

4.2 L'objet des prestations contractuelles de AC est uniquement la mise à disposition d'un chalet, voir d'autres objets de séjour dans l'état et avec l'équipement indiqués dans notre offre, conformément aux indications et explications sur Internet ou dans le descriptif de l'objet et d'éventuelles informations et conventions restrictives ou complémentaires dans l'exemplaire du contrat. Ne font pas partie des prestations auxquelles AC est soumis, à l'exception de l'obligation d'explication, d'information ou de diligence de la part de AC, toutes les circonstances qui ne sont pas en rapport direct avec l'objet et les prestations contractuelles, en particulier l'environnement de l'objet et le

contexte local du lieu de séjour. Ceci est valable entre autres pour les heures de service et d'ouverture des dispositifs d'infrastructure locaux, tels que les téléphériques, les pistes de ski, les écoles de ski, les systèmes de bus, les restaurants et les magasins, les piscines ainsi que pour les offres spéciales comme les réductions pour passeport de ski, pour location de skis, cours de sport etc. Les heures de service et les offres sont souvent limitées dans le temps et selon la saison. **AC** recherche volontiers des renseignements détaillés sur les propositions sur votre demande sans pour autant pouvoir se porter garante de ces informations.

**4.3** Dans les environs des objets qui sont situés dans les montagnes, il faut s'attendre à des risques saisonniers typiques tels que la neige verglacée, le verglas et les sols glissants sur les voies d'accès. Cependant le déneigement ainsi que le sablage des routes ne font pas partie intégrante des prestations à fournir par **AC**, mais ces devoirs incombent au client. Les outils et les moyens nécessaires sont mis à sa disposition par le syndic de l'immeuble sur place ; si ces outils et moyens ne sont pas disponibles ou épuisés lors de l'arrivée du client, le client devra les exiger du syndic et celui-ci assurer leur remplacement. Si le syndic n'est pas joignable ou ne satisfait pas la demande dans un délai raisonnable, cette demande pourra également être adressée à **AC**. Si le client ne remplit pas ses devoirs de déneigement et de sablage, il devra en supporter les conséquences – aussi vis-à-vis de tiers – dans la mesure où les dommages subis par le client ou le tiers ne sont pas dus à manquement à ses devoirs dont **AC** ou son représentant local sont responsables ou coresponsables.

#### **5 Règlements et obligations dans le cas de maisons et d'appartements de vacances, caution, date d'arrivée et de départ**

**5.1** Seul le nombre de personnes indiqué dans le contrat est autorisé à occuper l'objet du contrat. En cas de dépassement du nombre de personnes **AC** est autorisée à exiger une rémunération supplémentaire adéquate pour la durée du dépassement ou bien les personnes en plus doivent quitter immédiatement l'objet.

**5.2** Tous les clients s'engagent à traiter l'objet avec soin et à signaler le plus rapidement possible à **AC**, au propriétaire ou au responsable local de **AC** tous les dommages et vices pendant la durée d'occupation.

**5.3** Pour éviter les problèmes et les difficultés de preuve, il est impérativement recommandé de signaler immédiatement les dommages, les problèmes et les vices même s'ils ne sont pas gênants ou même les dommages dont vous pensez que ni vous ni vos compagnons de voyage ne les ont causés.

**5.4** Vous vous engagez de plus en cas de défaillances éventuelles de prestation à faire votre possible pour contribuer à mettre fin à la défaillance et à limiter le plus possible les dommages éventuels.

**5.5** Il peut être pris possession des objets à la date d'arrivée entre 16h et 18h dans la mesure où il n'en a pas été convenu autrement. Vous n'avez aucun droit à la remise des clés et à la prise de possession de l'objet si vous arrivez en retard. Le client doit en tout cas signaler une arrivée en retard, en particulier au cas où le propriétaire ou le représentant sur les lieux serait disposé exceptionnellement à une remise ultérieure. Les frais d'hébergement du client résultant de son retard sont à sa charge. La restitution doit se faire jusqu'à 9h au jour du départ, dans la mesure où il n'en a pas été convenu autrement.

#### **6 Caution**

**6.1** Dans la mesure où cela est indiqué dans l'offre ou dans la confirmation de la réservation, une caution doit être remise au propriétaire/détenteur des clés sur place.

**6.2** S'il n'en a pas été convenu autrement, cette caution doit être payée comptant en euros ou en francs suisse. Les cartes de crédit ne sont acceptées que si cela est indiqué explicitement dans l'offre et dans la confirmation de la réservation.

**6.3** La caution sera remboursée directement après la restitution en bonne et due forme de l'objet. Si dans des cas particuliers, il n'est pas possible de rembourser immédiatement lors du départ, le remboursement au client se fera aussitôt après la fin de l'occupation par expédition, virement ou mandat postal.

**6.4** D'éventuels droits à dommages et intérêts du propriétaire ou de **AC** ne sont pas affectés par le remboursement.

**6.5** La responsabilité du client pour dommages résultant d'un comportement fautif n'est pas limitée au montant de la caution.

**6.6** La caution garantit les droits du propriétaire quant au paiement des frais de consommation et divers frais

supplémentaires qui ne sont pas inclus dans le prix de l'objet ainsi que d'éventuels dommages et intérêts du propriétaire ou de **AC**.

#### **7 Résiliation par le client, modifications de réservations, personne de remplacement**

**7.1** Vous pouvez résilier le contrat de location à tout moment avant le début du séjour quel que soit le type de contrat. Il est conseillé dans votre intérêt et à titre de conservation de la preuve d'effectuer en tout cas votre résiliation sous forme écrite. Si vous résiliez le contrat ou si le séjour n'est pas entrepris, nous pouvons exiger une compensation appropriée pour les préparatifs et nos dépenses effectués. Notre droit à compensation (frais de résiliation) dans lequel les dépenses non-effectuées et une autre utilisation éventuelle de la prestation sont prises en compte, s'élève à :

- **20 % du prix de location jusqu'à 61 jours avant le départ,**
- **40 % du prix de location entre le 60<sup>e</sup> et le 36<sup>e</sup> jour avant le départ,**
- **80 % du prix de location du 35<sup>e</sup> au 8<sup>e</sup> jour avant le départ,**
- **90 % du prix de location à partir du 7<sup>e</sup> jour avant le départ et si le séjour n'est pas entrepris**

**7.2** Vous conservez explicitement le droit de prouver à **AC** qu'il n'a pas été engendré de frais ou que ceux-ci sont nettement inférieurs aux forfaits ci-dessus. Dans ce cas, vous n'êtes tenu de payer que le montant des frais les plus faibles.

**7.3** **AC** se réserve le droit de facturer concrètement ses créances différentes des forfaits ci-dessus. Dans ce cas, **AC** a l'obligation de chiffrer et de prouver dans le détail au client les frais qui lui sont incombés.

**7.4** Si le client souhaite procéder à des modifications concernant la date du séjour ou l'objet de séjour (modification de la réservation), sous condition que la modification de réservation est possible et peut être effectuée, il s'agit en règle générale d'une résiliation du contrat aux conditions ci-dessus (7.1) et d'une nouvelle réservation faite en même temps. Sur demande, **AC** peut vérifier dans un cas spécifique, si éventuellement une exception de cette règle pourrait être proposée ou pas, sans que le client ait droit à une telle proposition d'exception.

#### **8 Résiliation et dénonciation par AC**

**8.1** **AC** peut dénoncer le contrat après le début du séjour, quelle que soit la forme de l'offre si le client perturbe durablement l'exécution du contrat et ceci malgré un avertissement ou s'il a un comportement contraire au contrat justifiant sa résiliation immédiate. Si **AC** dénonce le contrat, elle conserve son droit au prix total ; **AC** doit cependant déduire le montant de la valeur des dépenses non effectuées ainsi que le montant des avantages dont elle bénéficie du fait d'une autre utilisation de la prestation du voyage, y compris les montants éventuellement écrits à son profit par le propriétaire. Les propriétaires et les mandataires locaux (détenteur des clés p.ex.) de **AC** sont autorisés dans ces cas à défendre les droits de **AC**.

**8.2** Le droit de résiliation légal en cas de force majeure reste intact pour le client et pour **AC**.

#### **9 Restriction de la responsabilité**

**9.1** La responsabilité de **AC** pour dommages et intérêts en cas de dommages qui ne sont pas des dommages corporels envers les clients, provenant de droits contractuels issus du contrat de location est limitée au triple du prix de location tant est que le dommage causé au client ne l'est ni par négligence grave ni intentionnellement ou si **AC** est responsable d'un dommage causé au client uniquement par faute d'un prestataire.

**9.2** **AC** n'est pas responsable pour les défaillances de prestation relatives à des prestations qui ne sont ni explicitement ni selon les apparences des prestations de **AC** et qui sont proposées uniquement sous forme de prestations externes (p. ex. forfait-ski, service de restauration, services de transfert etc.) et qui sont explicitement désignées prestations externes dans le descriptif général ou concret de la prestation.

#### **10 Prestations non utilisées**

Si le client n'utilise pas les prestations contractuelles suite à un retour prématuré pour raison de maladie ou pour d'autres raisons dont **AC** n'est pas responsable, le client n'a pas droit à un remboursement proportionnel. **AC** remboursera cependant au client les dépenses non effectuées dès que et dans la mesure où les différents prestataires les ont réellement remboursées à **AC**.

#### **11 Obligations du client, résiliation par le**

## client

**11.1** L'avis de défaut se réalise par l'engagement du client à signaler le défaut apparu immédiatement à la centrale de **AC** et à exiger réparation. Le client est informé au plus tard lors de l'envoi des documents de voyage sur les moyens de contacter **AC**. Indépendamment de l'obligation de signaler les défauts directement à **AC**, il est conseillé au client de s'adresser aussi au syndic local ou au détenteur des clés s'il en existe un.

**11.2** Le client ne perd pas ses droits que s'il omet sans faute propre de signaler les défauts.

**11.3** Le syndic, le détenteur des clés, le propriétaire ou d'autres responsables locaux ne sont pas autorisés par **AC** à faire droit aux défauts ou réclamations.

**11.4** Si le séjour est perturbé d'une façon considérable suite à un défaut, le client peut résilier le contrat. Ceci vaut aussi si le séjour n'est pas acceptable suite à un tel défaut pour une raison importante, acceptable pour **AC**. La résiliation n'est possible que si **AC** ou ses mandataires ont laissé s'écouler un délai approprié, fixé par le client, sans avoir remédié au défaut. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai s'il n'est pas possible de remédier au défaut ou si **AC** ou ses mandataires refusent de le faire ou si la résiliation immédiate du contrat est justifiée par un intérêt particulier du client.

## 12 Solution alternative au règlement des litiges ; droit applicable et juridiction compétente

**12.1** **AC** signale au sujet de la perspective de la loi sur le règlement des litiges concernant les consommateurs que **AC** ne se soumet pas à un règlement du litige par arbitrage. Au cas où un règlement du litige par arbitrage deviendrait légalement obligatoire pour **AC** après impression des conditions du contrat, **AC** tient à informer les consommateurs en bonne et due forme. **AC** renvoie pour tous les contrats de location dont les rapports juridiques ont été conclus sous forme électronique à la plateforme européenne en ligne de règlement des litiges <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**12.2** Pour les clients qui ne sont pas ressortissants d'un État membre de l'Union européenne ou citoyens suisses, il est convenu que c'est exclusivement le droit allemand qui s'applique dans tous les rapports juridiques et contractuels entre les clients et **AC**. De tels clients ne peuvent intenter une action contre **AC** que devant le tribunal de son siège.

**12.3** Pour les actions de **AC** contre clients, par exemple parties contractantes du contrat de location, commerçants, personnes morales de droit public ou privé dont le domicile ou le lieu de résidence habituel se trouve à l'étranger ou dont le domicile ou le lieu de résidence habituel ne sont pas connus au moment de l'introduction de l'action, il est convenu que le tribunal compétent est celui de son siège.

-----  
© Protégé par des droits d'auteur : Noll & Hütten  
Rechtsanwälte,  
Stuttgart | München, 2004 - 2023  
-----

Partenaire contractuel / tour-opérateur  
Société Alpenchalets Touristik GmbH  
Moerscher Str. 3, 76185 Karlsruhe, Allemagne  
E-Mail: [info@alpenchalets.com](mailto:info@alpenchalets.com)  
Tél.: +49 721 4672475  
Fax : +49 721 4672476  
Gérant de société: Mathias Hofmann  
N° d'ident. TVA: DE234663546  
Greffe du Tribunal chargé de l'enregistrement Mannheim /  
Allemagne, HRB 110582