



Conditions générales de vente de la société Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour le contrat d'hébergement à l'hôtel – Europa-Park Resort (mise à jour : 03/2015)

I. Domaine d'application

1. Les présentes conditions de vente s'appliquent à la location de chambres d'hôtel pour l'hébergement ainsi qu'à tous les autres services et fournitures fournis au client dans ce cadre par l'hôtel (contrat d'hébergement à l'hôtel). Le terme «contrat d'hébergement à l'hôtel» comprend et remplace les termes suivants : contrat d'hébergement, contrat d'accueil du client, contrat hôtelier et contrat de location de chambres d'hôtel.

2. La sous-location des chambres mises à disposition ainsi que leur utilisation à d'autres fins que l'hébergement nécessitent l'accord écrit préalable de l'hôtel. Il est alors dérogé au § 540, al. 1 phrase 2 du Code civil allemand à condition que le client ne soit pas utilisateur.

3. Les conditions générales de vente du client s'appliquent uniquement lorsque cela a été expressément convenu par écrit au préalable.

II. Conclusion du contrat, parties contractantes et prescription

1. Le contrat est conclu lorsque l'hôtel accepte la demande du client. L'hôtel est libre de confirmer la réservation des chambres sous forme écrite.

2. Les parties contractantes sont l'hôtel et le client. Lorsqu'un tiers effectue une réservation au nom du client, celui-ci partage la responsabilité vis-à-vis de l'hôtel pour toutes les obligations du contrat d'hébergement à l'hôtel avec le client en tant que débiteur solidaire à condition que l'hôtel présente une déclaration correspondante du tiers.

3. Toutes les prétentions vis-à-vis de l'hôtel se prescrivent un an après la date légale de point de départ de la prescription. Les demandes d'indemnités qu'elles soient se prescrivent en cinq ans. Les réductions des délais de prescription ne s'appliquent pas aux prétentions basées sur un manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations de la part de l'hôtel.

III. Services, prix, paiement, compensation

1. L'hôtel est tenu de garder à disposition les chambres réservées par le client et de fournir les services convenus. Les services convenus par contrat dépendent de la description dans la brochure et des informations fournies dans la confirmation de la réservation correspondante.

2. Le client est tenu de payer les prix convenus et appliqués par l'hôtel pour la mise à disposition des chambres et pour le recours aux autres services. Ceci vaut également pour les services demandés par le client et les débours payés par l'hôtel à des tiers. Les prix convenus comprennent la taxe sur la valeur ajoutée en vigueur et les éventuelles taxes de séjour.

3. L'hôtel est libre d'accepter une réduction ultérieure par le client du nombre de chambres réservées, d'autres services de l'hôtel ou de la durée de séjour du client en augmentant le prix pour les chambres et/ou pour les autres services de l'hôtel.

4. Les factures de l'hôtel sans date d'échéance sont payables sans décompte 10 jours après réception de la facture. L'hôtel peut à tout moment exiger le paiement immédiat par le client de créances arrivées à échéance. En cas de retard de paiement, l'hôtel est en droit de demander les intérêts de retard légaux en vigueur qui correspondent actuellement au taux d'intérêt de base majoré de 8 % ou majoré de 5 % pour les actes juridiques dans lesquels un utilisateur est impliqué. L'hôtel se réserve le droit de prouver l'existence d'un dommage supérieur.

5. Lors de la conclusion du contrat, l'hôtel est en droit de demander au client un paiement anticipé raisonnable ou une caution sous forme de garantie par carte de crédit, de paiement d'un acompte ou autre. Le montant du paiement anticipé et les échéances de paiement peuvent être convenus par écrit dans le contrat. En cas de paiement anticipé ou de caution pour des voyages organisés, il n'est pas dérogé aux dispositions légales. Lorsqu'une carte de crédit est indiquée comme garantie, l'hôtel vérifie seulement la possibilité de couverture des frais. L'hôtel n'effectue aucun prélèvement à l'avance. Le paiement en espèces sur place reste donc possible.

6. Dans certains cas fondés, par exemple en cas de retard de paiement par le client, et même après la conclusion du contrat, l'hôtel est en droit d'exiger un paiement anticipé ou une caution au sens entendu par l'alinéa 5 susmentionné avant le début du séjour ou d'augmenter le paiement anticipé ou de la caution convenus par contrat qui peuvent atteindre le prix plein convenu par contrat.

7. Au début du séjour et pendant le séjour, l'hôtel est également en droit d'exiger du client un paiement anticipé raisonnable ou une caution au sens entendu par l'alinéa 5 susmentionné pour les créances existantes ou futures découlant du contrat dans la mesure où ceux-ci n'ont pas encore été fournis conformément aux alinéas 5 et/ou 6 susmentionnés.

8. Le client peut uniquement compenser ou réduire une créance vis-à-vis de l'hôtel ou exercer un droit de retenue par une créance non litigieuse ou passée en chose jugée.

9. Lorsque le délai entre la conclusion du contrat et la prestation des services est supérieur à quatre mois, l'hôtel se réserve le droit de modifier ses prix sans avis préalable.

10. Lorsque le taux de la taxe sur la valeur ajoutée change après la conclusion du contrat, le prix convenu est modifié en conséquence.

11. Tous les prix indiqués et convenus sont en euros. Les devises étrangères sont uniquement données à titre indicatif et avec le taux de conversion en vigueur au moment de la publication.

12. En cas de virement bancaire, le client doit mentionner son numéro de réservation et son nom (identique au nom mentionné sur la confirmation de réservation). Les paiements reçus sont uniquement pris en compte par l'hôtel lorsqu'ils sont reçus 14 jours avant l'arrivée. L'hôtel n'envoie pas de confirmation de réception du paiement au client, le client doit donc conserver les preuves de paiement de la banque comme confirmation.

Pour les réservations de dernière minute (c.-à-d. toutes les réservations effectuées de 1 à 14 jours avant l'arrivée), le paiement par virement bancaire n'est plus possible.

IV. Annulation par le client/non utilisation des services de l'hôtel

1. L'annulation par le client du contrat conclu avec l'hôtel requiert l'accord écrit de l'hôtel. Sans cet accord, le prix convenu dans le contrat doit être payé même si le client n'a pas recours aux services fixés dans le contrat. Ceci ne s'applique pas en cas de manquement de la part de l'hôtel à l'obligation de considération des droits, des droits absolus et des intérêts du client, lorsque le respect du contrat ne peut plus être raisonnablement exigé du client ou lorsqu'il dispose d'un autre droit légal ou contractuel d'annulation.

2. Si un délai d'annulation sans frais du contrat a été convenu par écrit entre l'hôtel et le client, le client peut résilier le contrat jusqu'à la date convenue sans que l'hôtel n'exige de paiement ou de dédommagement. Le droit d'annulation du client expire s'il n'exerce pas son droit d'annulation par écrit vis-à-vis de l'hôtel avant la date convenue, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas d'annulation par le client conformément au paragraphe IV. al. 1 phrase 3.

3. Lorsque des chambres ne sont pas utilisées par le client, l'hôtel décomptera les revenus provenant de leur location à d'autres personnes ainsi que les frais économisés. Lorsque les chambres ne sont pas louées à d'autres personnes, l'hôtel peut exiger le dédommagement convenu par contrat et déduire un montant forfaitaire pour les frais économisés. Dans ce cas, le client est tenu de payer au minimum 80 % du prix convenu pour les nuitées avec ou sans petit déjeuner, 70 % pour les séjours en demi-pension et 60 % pour les séjours en pension complète. Le client est libre de prouver que la prétention susmentionnée n'a pas lieu d'être ou du moins pas à la hauteur demandée.

V. Annulation par l'hôtel

1. Lorsqu'un accord écrit prévoit que le client peut résilier le contrat sans frais dans un délai défini, l'hôtel est également en droit d'annuler le contrat durant ce délai en cas de demandes d'autres clients pour les chambres réservées par le contrat et lorsque le client ne renonce pas à son droit d'annulation à la demande de l'hôtel.

2. Lorsqu'un paiement anticipé ou une caution convenu(e) ou exigé(e) conformément au paragraphe III. al. 5 et/ou 6 n'a pas été payé(e) au terme d'un délai supplémentaire raisonnable fixé par l'hôtel, l'hôtel est également en droit d'annuler le contrat.

3. En outre, l'hôtel est en droit de résilier le contrat sans préavis pour des motifs objectivement fondés comme par exemple

– en cas de force majeure ou d'autres circonstances dont l'hôtel n'est pas responsable et qui rendent impossible l'exécution du contrat ;

– en cas de réservation de chambres avec des indications mensongères ou erronées sur des faits importants tels que la personne du client ou le but de son séjour ;

– lorsque l'hôtel a des raisons objectives de penser que le recours aux services de l'hôtel faisant l'objet du contrat peut nuire aux activités, à la sécurité ou à la réputation de l'hôtel auprès du public sans que cela puisse être imputé à la direction ou à l'organisation de l'hôtel ;

– en cas de manquement au paragraphe I. al. 2 susmentionné.

4. En cas d'annulation justifiée du contrat par l'hôtel, toute prétention d'indemnisation est exclue pour le client.

VI. Mise à disposition, cession et restitution des chambres

1. Le client n'a pas le droit de réserver des chambres déterminées.

2. Les chambres réservées sont à la disposition du client à partir de 15h30 le jour convenu de l'arrivée. Le client n'a pas le droit de demander que les chambres soient mises à disposition plus tôt.

3. Le jour convenu du départ, les chambres de l'hôtel doivent être libérées au plus tard à 11h00. Après 11h00 et jusqu'à 18h00 l'hôtel est en droit de facturer 50 % du prix plein des nuitées (prix indiqués) pour l'utilisation supplémentaire des chambres non libérées, après 18h00, l'hôtel facturera 100 % du prix plein. Cela n'entraîne aucune prétention contractuelle pour le client. Le client est libre de prouver que le dédommagement demandé par l'hôtel pour l'utilisation supplémentaire des chambres n'a pas lieu d'être ou doit être inférieur au montant exigé.

VII. Responsabilité de l'hôtel

1. L'hôtel répond de ses obligations contractuelles avec le soin qu'apporterait dans les mêmes circonstances une personne ayant qualité de commerçant. Les prétentions d'indemnisation du client sont exclues, sauf pour les dommages causés par des atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé lorsque l'hôtel est responsable du manquement à ses obligations et pour d'autres dommages causés par une violation intentionnelle ou par négligence grave de la part de l'hôtel ainsi que pour les dommages causés par un manquement aux obligations contractuelles essentielles de la part de l'hôtel. Sont également considérés comme des manquements aux obligations de la part de l'hôtel, les manquements de la part des représentants légaux ou des auxiliaires d'exécution. En cas de dérangement ou de défaut des services de l'hôtel, l'hôtel veillera à y remédier dès qu'il en aura connaissance ou après la réclamation immédiate du client. Le client est tenu de faire tout ce qui est en son pouvoir pour remédier au dérangement et limiter les dommages possibles. Les équipements de loisirs, les appareils et les véhicules doivent être contrôlés par le client avant leur utilisation.

2. Le client est responsable des affaires qu'il apporte conformément aux dispositions légales du Code civil allemand. L'hôtel décline toute responsabilité lorsque la chambre ou les contenants dans lesquels le client laisse des objets ne sont pas fermés à clé. Il est recommandé aux clients de remettre les objets de valeur à la réception ; l'argent peut être remis tel quel contre un reçu.

3. Si une place de stationnement dans le garage de l'hôtel ou sur un parking de l'hôtel est mise à disposition du client, et ce même contre paiement, cela n'entraîne aucun contrat de dépôt. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, l'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de dommage des véhicules rangés ou garés sur le terrain de l'hôtel et de leur contenu. Le paragraphe 1, phrases 2 à 4 s'applique en conséquence.

4. Si l'hôtel se procure des services extérieurs, des équipements techniques ou autres de tiers pour le client, il agit au nom et aux frais du client. Celui-ci est tenu d'utiliser les équipements avec soin et de les restituer en bon état et libère l'hôtel de toute prétention de tiers découlant de la cession des équipements concernés.

VIII. Dispositions particulières

1. Le client ne peut apporter des aliments et des boissons pour des événements organisés à l'intérieur de l'hôtel. Dans des cas particuliers, un accord écrit peut être convenu à ce sujet. Dans ces cas, une taxe de service sera facturée.

2. Les annonces dans des journaux publiés par le client concernant des événements prévus par le client au sein de l'hôtel, les invitations à des entretiens ou des ventes au sein de l'hôtel ainsi que d'autres mesures semblables nécessitent l'accord écrit préalable de l'hôtel. Sans cet accord et lorsque l'annonce ou la mesure concernée nuisent gravement aux intérêts de l'hôtel, l'hôtel est en droit d'annuler l'événement. Les frais des mesures de sécurisation nécessaires pour l'organisation de l'événement peuvent être imputés au client. L'hôtel n'a pas à se justifier vis-à-vis du client sur la nécessité des mesures de sécurisation. L'événement justifie la demande de sécurisation.

IX. Dispositions finales

1. Sous réserve de correction des erreurs ainsi que des fautes d'impression et de calcul.

2. Les cartes d'accès sont exclusivement remises par l'hôtel aux clients qui y logent. Les accompagnants (parents, grands-parents, etc.) et les visiteurs d'un jour accèdent à l'Europa-Park par l'entrée principale.

3. Toute modification ou complément au contrat, de l'acceptation de la demande ou des présentes conditions générales de vente pour le contrat d'hébergement à l'hôtel requiert la forme écrite. Les modifications ou compléments effectués de manière unilatérale par le client sont sans effet.

4. Le siège de l'hôtel est le lieu d'exécution et de paiement.

5. Seuls les tribunaux du siège de l'hôtel sont compétents pour les transactions commerciales, y compris pour les litiges liés à des chèques ou au change. Si une partie contractante remplit les conditions du § 38, al. 2 du Code de procédure civile et ne dispose pas de juridiction compétente générale dans le pays, la juridiction compétente est celle du siège de l'hôtel.

6. Le droit applicable est le droit allemand. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.

7. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales de vente venaient à être caduques, il n'est pas dérogé à la validité des autres dispositions. Par ailleurs, les dispositions légales sont d'application.

8. Les versions des présentes conditions générales de vente en d'autres langues servent uniquement à la traduction. En cas de problème d'interprétation, de divergence entre des langues ou de contradiction entre la version étrangère et la version allemande, la version allemande des présentes conditions générales de vente est la seule valable.

Conditions complémentaires de nos conditions générales de vente pour la période de pandémie de Covid-19

29.05.2020, IV/lr/sc

1. Les directives suivantes viennent compléter nos conditions générales de vente (mise à jour : 11/2009), en particulier sur le plan des mesures sanitaires et d'hygiène incluant les règles de distanciation physique et les limitations pour la protection de nos hôtes et visiteurs ainsi que de nos collaborateurs.

Des règles de conduite et des mesures d'hygiène spécifiques pour la prévention des infections s'appliquent à tous les hôtes de l'Hotel-Resort au cours de leur visite. Il est important de veiller à un lavage régulier et minutieux des mains avec du savon et de l'eau. Les personnes à partir de 6 ans révolus doivent obligatoirement porter un masque de protection non-médical ou assimilé recouvrant le nez et la bouche dans toutes les zones et voies de circulation situées dans des espaces clos, en particulier dans les zones d'entrée, les couloirs et escaliers, les espaces couverts ainsi que dans les autres espaces où cela est explicitement édicté. Cette obligation ne s'applique pas en cas d'intolérance du masque pour des raisons médicales ou autres raisons impérieuses, ou si une autre protection de valeur au moins équivalente est déjà appliquée. Les consignes d'hygiène et les limitations d'accès sur place doivent être observées et seront supervisées.

Il faudra tousser ou éternuer dans son coude en recouvrant bien la bouche et le nez.

Il faut impérativement respecter dans l'intégralité de l'Hotel-Resort une distance physique minimum de 1,5 mètre par rapport aux autres visiteurs/hôtes. La formation de groupes ou de rassemblements doit absolument être évitée. Se tenir et/ou marcher ensemble n'est autorisé que pour deux personnes au maximum, ou dans le cadre d'un foyer et/ou d'une famille existant(e) et justifiable. Les contacts corporels, en particulier le serrage des mains ou les embrassades, doivent être évités.

Les règles de distanciation susmentionnées sont également et à plus forte raison valables dans les espaces de la réception, aux caisses et aux files d'attente, aux buffets, dans les espaces sanitaires, devant et à l'intérieur des boutiques ainsi que de toutes les installations des restaurants des hôtels.

Les directives et réglementations de distanciation qui sont matérialisées entre autres par des pictogrammes, des traçages linéaires et des marquages doivent être observées impérativement. Ceci vaut également pour les directives spéciales de distanciation et de capacité. Veuillez suivre systématiquement les consignes de notre personnel.

Dès qu'un paiement est effectué, les moyens de paiement sans contact devront être privilégiés dans la mesure du possible.

2. Veuillez vous assurer de votre état de santé avant de séjourner au sein de notre Hotel-Resort.

Les personnes ayant eu un contact au cours des 14 derniers jours avec une personne infectée par le SARS-CoV 2 n'ont pas le droit d'accéder à l'Hotel-Resort. Les personnes ayant de la fièvre, présentant des symptômes de refroidissement, des symptômes d'infection des voies respiratoires ou une température élevée n'ont également pas le droit d'accéder à l'Hotel Resort, vu qu'il convient de prévenir toute transmission du coronavirus dans le cadre d'un séjour à l'Hotel-Resort, et qu'il est nécessaire de prendre toutes les mesures permettant la protection de l'intégralité des visiteurs/hôtes. Dans le cas où une température élevée et/ou des symptômes de refroidissement et/ou des infections des voies respiratoires venaient à se déclarer chez des hôtes en cours de séjour dans notre Resort, nous sommes en droit dans un premier temps d'isoler les visiteurs/hôtes concernés afin de procéder à des vérifications complémentaires ainsi que d'interdire la poursuite du séjour au sein de l'Hotel Resort, et ce en excluant toute prétention de remboursement des rétributions versées ou des frais de transport engagés. Ceci vaut également s'il s'avère que des visiteurs/hôtes ont été en contact avec une personne infectée par le SARS-CoV-2 au cours des 14 derniers jours

La condition préalable à une visite/un séjour au sein de notre Hotel-Resort est que vous nous indiquiez votre nom et prénom, la date ainsi que le début et la fin de la visite/du séjour et votre numéro de téléphone ou adresse, dans le but exclusif de mettre ces informations à la disposition des services de santé ou des autorités de police locales. Ces données seront effacées par nos soins quatre semaines après leur collecte. Les dispositions générales relatives au traitement des données personnelles restent inchangées.

3. Dès votre départ à destination de notre Hotel-Resort, nous vous prions de renoncer à tout covoiturage avec des personnes qui ne font pas partie de votre foyer. Il faut absolument veiller à ce que, sur les zones de stationnement que nous mettons à disposition, il y ait assez

de place entre chaque véhicule pour permettre de respecter la distanciation physique entre les personnes.

Veillez toujours suivre les consignes données par le personnel en charge de la circulation et du stationnement sur place.

4. Le cas échéant, certaines zones/installations de notre Hotel-Resort ne seront pas accessibles/utilisables. Certaines zones pourront être fermées ou peuvent fermer au cours de votre séjour à l'hôtel pour des raisons d'ordre hygiénique. Il est également possible que certaines zones de l'hôtel ne soient pas accessibles ou pas intégralement accessibles, et que celles-ci ferment au cours de votre séjour pour des raisons d'ordre hygiénique. Vous ne pourrez pas prétendre à un remboursement total ou partiel des rétributions versées dans ces cas.
5. Il est impératif de suivre à la lettre les consignes des membres du personnel, aussi bien pour les directives d'ordre hygiénique que les limitations d'accès. Si les espaces de restauration sont ouverts, les mesures d'hygiène et de distanciation indiquées sur place à chaque établissement de restauration, pouvant le cas échéant être complémentaires des mesures générales, doivent être observées à tout moment.

En cas d'infraction grave ou répétée à l'une et/ou à l'ensemble des directives et règles susmentionnées, nous sommes en droit de procéder à une rupture extraordinaire du contrat d'hébergement ainsi que, le cas échéant, d'émettre une interdiction d'accès permanente à l'encontre des contrevenants, et ce sans qu'ils puissent prétendre à un remboursement des rétributions versées.