



## Conditions générales de vente de la société Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour le contrat d'hébergement hôtelier – Europa-Park Resort (mise à jour : 09/2022)

### I. Domaine d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à la location de chambres d'hôtel pour l'hébergement dans l'un des hôtels d'Europa-Park ainsi qu'à toutes les autres prestations et livraisons de l'hôtel fournies au client dans ce cadre (contrat d'hébergement hôtelier). Le terme « contrat d'hébergement hôtelier » 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. Si la location est un contrat de voyage à forfait, les dispositions du droit sur les voyages à forfait (§§ 651 a et suivants du BGB (Code civil allemand)) prévalent sur les dispositions contraires des présentes CGV.

4. 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. La présentation et la promotion des chambres d'hôtel sur notre site Internet ne constituent pas une offre ferme de conclusion d'un contrat de réservation d'hôtel.

2. Lors d'un achat en ligne, vous pouvez tout d'abord placer nos chambres d'hôtel et nos offres complémentaires dans le panier d'achat sans engagement, puis corriger votre saisie à tout instant grâce aux outils de correction mis à votre disposition et expliqués durant le processus de commande, avant d'envoyer votre commande ferme.

La soumission d'une commande ferme s'effectue après la saisie des données personnelles requises. Pour ce faire, vous devez vous enregistrer chez nous.

Passer une commande via notre site Internet en cliquant sur le bouton « Réserver avec obligation de paiement » émet une commande juridiquement contraignante par laquelle vous nous soumettez une offre de conclusion d'un contrat d'hébergement et, selon le choix des extras, d'un contrat de vente.

Nous confirmerons immédiatement par e-mail la réception de votre réservation effectuée sur notre site Internet. Un tel e-mail constitue une acceptation ferme et définitive de la réservation, à moins qu'il n'indique un refus de la réservation.

Si la livraison des extras que vous avez commandés, tels que les billets, est impossible, par exemple parce que les places pour l'événement en question sont en rupture de stock, aucune notification d'acceptation ne vous sera envoyée. Dans ce cas, aucun contrat n'est conclu. Nous vous en informerons immédiatement et rembourserons sans délai toute somme déjà versée.

3. En cas de réservation par téléphone, vous devez nous communiquer les données nécessaires et la date souhaitée. La réservation n'est conclue qu'avec l'envoi de la confirmation par e-mail.

4. 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 hôtelier avec le client en tant que débiteur solidaire à condition que l'hôtel présente une déclaration correspondante du tiers.

5. Tous les droits à l'encontre de l'hôtel sont en principe prescrits au bout d'un an à compter du début du délai de prescription légal, à l'exception des droits en cas de défauts de voyage s'il s'agissait d'un voyage à forfait, lesquels sont prescrits deux ans après la fin du voyage à forfait. Les demandes de dommages et intérêts sont prescrits après cinq ans, quelle que soit la date de leur connaissance. Le raccourcissement du délai de prescription ne s'applique pas aux réclamations fondées sur un manquement intentionnel ou une négligence grave de l'hôtel à ses obligations.

### 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. L'hôtel se réserve le droit de ne pas fournir certaines prestations partielles insignifiantes, comme une piscine ou un sauna, sans aucun préavis, pour des raisons objectives, telles que la forte augmentation des frais de chauffage. Ce fait n'occasionne aucun droit d'indemnisation pour le client.

3. 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.

4. 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.

5. Lors de la conclusion du contrat avec le client, l'hôtel est en droit de demander une avance ou une garantie raisonnable sous forme de caution par carte de crédit, d'acompte ou autre. Le montant de l'avance et les échéances de versement peuvent être convenus par écrit dans le contrat. En cas d'avances ou de garantie pour les forfaits vacances, les dispositions légales restent applicables. Si une carte de crédit n'est fournie qu'à titre de garantie, l'hôtel vérifie uniquement que ses frais sont couverts. Aucun prélèvement automatique n'est effectué au préalable par l'hôtel. Un paiement en espèces sur place est donc également possible.

6. 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.

7. 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.

8. 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



## Conditions générales de vente de la société Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour le contrat d'hébergement hôtelier – Europa-Park Resort (mise à jour : 09/2022)

mesure où ceux-ci n'ont pas encore été fournis conformément aux alinéas 5 et/ou 6 susmentionnés.

9. 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.

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. Modifications des prestations

L'hôtel se réserve le droit de procéder à des modifications de prix selon les critères suivants.

1. Si le délai entre la conclusion du contrat et la fourniture de la prestation dépasse quatre mois, l'hôtel se réserve le droit de procéder à des modifications de prix selon les critères suivants, sans aucun préavis. Si, après la conclusion du contrat, un ou plusieurs postes de coûts pertinents, tels que le personnel, l'énergie, le carburant, les impôts ou les taxes, augmentent et si l'on peut supposer, selon l'appréciation réputée conforme de l'hôtel, que l'augmentation (coût supplémentaire) persistera au moment de la fourniture de la prestation et ne sera pas réduite par d'autres circonstances d'un montant équivalent, celui-ci est autorisé à augmenter unilatéralement le prix à hauteur des coûts supplémentaires, à condition que l'augmentation ne dépasse pas 8 % du prix convenu. Si le prix initialement convenu est augmenté de plus de 8 %, le client est en droit de résilier le contrat. L'hôtel peut exiger que, dans un délai spécifié par lui-même, le client accepte la modification du contrat ou se rétracte. Si les prix facturés sont considérablement réduits, la baisse de prix sera répercutée sur le client.

2. Pour les voyageurs au forfait, l'hôtel ne peut augmenter unilatéralement le prix du voyage, jusqu'à 20 jours avant l'arrivée, que si l'augmentation du prix du voyage résulte directement de l'une des situations suivantes intervenues après la conclusion du contrat

- Augmentation du prix du transport des personnes en raison d'une hausse du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
- Augmentation des taxes et autres redevances liées aux prestations de voyage convenues, telles que les taxes de séjour, les taxes portuaires ou aéroportuaires, ou
- Modification des taux de change applicables au forfait concerné.

Si, après la conclusion du contrat, un ou plusieurs des postes de coûts mentionnés à la phrase 2, points a) à c), augmentent et si l'hôtel peut raisonnablement supposer que l'augmentation (coût supplémentaire) persistera au moment de la fourniture de la prestation et ne sera pas réduite par d'autres circonstances d'un montant équivalent, celui-ci est en droit d'augmenter unilatéralement le prix à hauteur des coûts supplémentaires, étant entendu que

l'augmentation ne dépasse pas 8 % du prix du voyage.

Si, en revanche, après la conclusion du contrat et avant le début du voyage, l'un des éléments de coûts mentionnés à la phrase 2, points a) à c), diminue et que cela entraîne une baisse des coûts de l'hôtel, le voyageur peut exiger une baisse du prix du voyage. Si le prix du voyage convenu est augmenté de plus de 8 %, l'utilisateur proposera au voyageur une augmentation de prix correspondante et exigera que le voyageur accepte l'offre d'augmentation de prix dans un délai raisonnable fixé par l'utilisateur, ou qu'il déclare résilier le contrat.

### V. 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. Les voyageurs à forfait peuvent résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage. Le dédommagement approprié de l'hôtel est déterminé par le point V. n° 3.

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 V. 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.

### VI. 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 person-



## Conditions générales de vente de la société Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour le contrat d'hébergement hôtelier – Europa-Park Resort (mise à jour : 09/2022)

ne 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 outre, l'hôtel est en droit de résilier le contrat de manière extraordinaire si la fourniture de la prestation contractuelle est disproportionnée par rapport à la rémunération. Cela peut être le cas, par exemple, en raison d'une augmentation massive des prix de l'énergie.

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

### VII. 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.

### VIII. 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.

### IX. 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 publiées 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'évènement. Les frais des mesures de sécurisation nécessaires pour l'organisation de l'évènement 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'évènement justifie la demande de sécurisation.

3. Afin d'éviter d'endommager l'installation, la fixation de matériel décoratif ou d'autres objets doit être convenue à l'avance avec l'hôtel. Le client garantit que le matériel de décoration en particulier répond aux exigences des services de protection contre les incendies. En cas de doute, l'hôtel peut demander la présentation d'une confirmation au service de protection contre les incendies responsable.

4. En période de pandémie ou dans d'autres situations particulières, vous êtes tenus de respecter les réglementations légales et administratives en vigueur, comme par exemple l'obligation de porter un masque ou les règles de distanciation. Si vous ne respectez pas ces règles, communiquées par nous ou nos collaborateurs, nous nous réservons le droit de procéder à votre expulsion. De même, il n'y a pas de droit à dédommagement si vous ne pouvez pas vous rendre au sein des hôtels d'Europa-Park malgré une réservation valable quand vous ne remplissez pas les conditions légales ou administratives, par exemple sur le statut vaccinal requis.

### X. Dispositions finales

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

2. L'accès à Europa-Park par l'entrée de l'hôtel est réservé aux clients de l'hôtel munis d'un billet d'entrée valable. Les accompagnateurs (parents, grands-parents, etc.) et les visiteurs à la journée ne peuvent accéder qu'à l'entrée principale d'Europa-Park.

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 hôtelier 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



**Conditions générales de vente de la société Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour le contrat d'hébergement hôtelier – Europa-Park Resort (mise à jour : 09/2022)**

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.

