



Conditions générales de vente de la Sté Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour les prestations de bien-être et spa d'Europa-Park Resort (dernière mise à jour : 11/2025)

I. Domaine d'application

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à la réservation de prestations de bien-être et spa, ainsi que de soins (ci-après « prestations ») dans les hôtels d'Europa-Park, effectuée auprès d'Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG, Europa-Park-Str. 4+6, 77977 Rust, Allemagne (ci-après « hôtel »).

II. Conclusion d'un contrat

1. La présentation et la promotion des prestations sur le site web ou sur tout autre support publicitaire ne constituent pas une offre ferme visant à la conclusion d'un contrat.

2. Les prestations peuvent être réservées en ligne sous europapark.de/reservations si elles sont combinées avec des nuitées, ou séparément sous wellness.europapark.de. Tant pour l'une que pour l'autre option, le client doit d'abord être enregistré. En validant sa réservation sur le site web, le client passe une commande juridiquement contraignante par laquelle il soumet une offre portant sur la conclusion d'un contrat de prestation de services. L'hôtel confirmera immédiatement par e-mail la réception de la réservation effectuée sur le site web. Cet e-mail contient une acceptation ferme de la réservation, sauf s'il y est indiqué que la réservation est refusée.

Si la fourniture de la prestation s'avère impossible, l'hôtel ne délivrera aucune notification d'acceptation, et aucun contrat ne sera alors conclu. L'hôtel en informera immédiatement le client et remboursera sans délai toute somme déjà versée en contrepartie.

3. En cas de réservation téléphonique, le client devra communiquer à l'hôtel les données requises (nom, prénom, adresse postale, e-mail, n° de téléphone, etc.) et la date souhaitée. La réservation n'est conclue qu'avec l'envoi de la confirmation par e-mail.

4. Il est également possible d'effectuer la réservation personnellement sur place, en fournissant les informations requises (nom, prénom, adresse postale, e-mail, n° de téléphone, etc.). La réservation devient effective dès réception de la confirmation par e-mail ou, pour les réservations de dernière minute, dès remise de la carte de réservation.

5. Pour toute réclamation à faire valoir à l'encontre de l'hôtel, le délai de prescription est par principe d'un an à compter du commencement légal du délai de prescription, à l'exception des réclamations faites au titre de défauts de voyage s'il s'agit d'un voyage à forfait, pour lesquelles le délai de prescription est de deux ans à compter de la fin dudit voyage à forfait.

6. L'âge minimum pour réserver des prestations est de 18 ans. Les règles en vigueur concernant les restrictions d'âge pour bénéficier des prestations sont les suivantes :

Les jeunes âgés de 16 à 18 ans peuvent bénéficier des prestations, même sans être accompagnés d'une personne majeure, sur présentation d'une déclaration signée d'autorisation pour mineurs voyageant seuls, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité de la personne investie de l'autorité parentale.

Pour pouvoir bénéficier des prestations, les jeunes âgés de moins de 16 ans doivent être impérativement accompagnés d'une personne investie de l'autorité parentale ou d'un adulte auquel les personnes investies de l'autorité parentale ont transféré les droits, les obligations et la responsabilité parentaux. La présentation d'un document écrit de la personne investie de l'autorité parentale est nécessaire.

7. Il est rappelé aux parents et accompagnateurs qu'ils doivent assurer leur devoir de surveillance avec la plus grande vigilance. Leur

responsabilité pour tout dommage causé par les personnes qu'ils ont à surveiller reste engagée, même si la personne en charge de la surveillance n'est pas sur place le jour de la visite.

III. Prestations

1. L'hôtel fournit des prestations telles que des massages, des soins du visage, etc. Destinées exclusivement à la détente et au bien-être, ces prestations ne constituent aucunement un acte médical ou un traitement thérapeutique.

2. En cas de problèmes de santé avérés ou présumés nécessitant un traitement, le client doit consulter un médecin avant de recourir à une prestation de bien-être. Le client est tenu de signaler à l'hôtel, avant la prestation, tout trouble ou maladie dont il a connaissance (allergie, handicap physique, grossesse ou maladie contagieuse aiguë, etc.).

3. L'hôtel est en droit de fermer temporairement les espaces Wellness & Spa et les salles de soins, et de modifier les horaires d'ouverture si des travaux de réparation ou d'autres mesures similaires l'exigent. En cas de restriction des possibilités d'utilisation (dues par exemple à des défaillances techniques, à une rénovation ou à une révision), le client ne peut prétendre à aucun remboursement ni réduction de prix.

4. Le personnel de l'hôtel est en droit de refuser des réservations et/ou séjours de clients si les capacités en termes de places ou d'utilisation sont épuisées en raison de réservations existantes et/ou de la présence d'autres clients.

IV. Prix, paiement, compensation

1. Pour les prestations réservées en liaison avec des nuitées dans les hôtels d'Europa-Park, ce sont les conditions de paiement de la réservation pour l'hôtel qui s'appliquent.

2. Pour les prestations réservées par téléphone, par e-mail, sur le site wellness.europapark.de ou personnellement sur place, les modes de paiement suivant sont possibles : espèces, carte de crédit, carte EC, carte EMOTIONS ou bon cadeau valable. Le paiement des prestations s'effectue sur place et est dû avant la prestation. Si le client a réservé séparément une chambre et des prestations, celles-ci ne peuvent pas être ajoutées à la facture de la chambre.

3. En cas de modification du taux légal de la TVA après la conclusion du contrat, le prix convenu sera modifié en conséquence.

4. Tous les prix indiqués et convenus sont exprimés en euros. Si des devises étrangères sont mentionnées, il s'agit uniquement d'une indication contraignante sur la base du taux de change en vigueur au moment de sa publication.

V. Modification des prestations

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

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, même sans 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 que, selon la libre appréciation de l'hôtel, il est probable que l'augmentation en question (surcoûts) se poursuivra au moment de la fourniture de la prestation et ne sera pas réduite d'un montant équivalent du fait d'autres circonstances, l'hôtel est en droit d'augmenter unilatéralement le prix à hauteur des surcoûts, à condition que l'augmentation ne soit pas supérieure à 8 % du prix convenu. Si le prix initialement convenu est augmenté de plus de 8 %, le client est en droit de résilier le



Conditions générales de vente de la Sté Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour les prestations de bien-être et spa d'Europa-Park Resort (dernière mise à jour : 11/2025)

contrat. L'hôtel peut exiger du client soit qu'il accepte la modification du contrat, soit qu'il se rétracte, et ce dans un délai fixé par l'hôtel. Si les prix facturés sont sensiblement réduits, la baisse de prix sera répercutée sur le client.

VI. Annulation de prestations

1. La prestation convenue peut être annulée sans frais par le client au plus tard à 12h00 la veille du rendez-vous convenu.
2. Si l'annulation est effectuée plus tard que le délai fixé au paragraphe 1, ou si le client ne se présente pas, le prix total (100 %) de la prestation réservée sera facturé. Cette disposition est nécessaire car il n'est généralement pas possible de réattribuer le rendez-vous à court terme et l'hôtel subit alors la totalité du préjudice financier.
3. Pour les prestations incluses dans un voyage à forfait au sens des articles 651a et suivants du Code civil allemand (BGB), ce sont les droits de rétractation légaux définis à l'article 651h du Code civil allemand (BGB) qui s'appliquent. Les frais d'annulation sont régis par les dispositions légales et sont soit calculés en fonction du préjudice concrètement prouvé, soit forfaitaires et échelonnés selon les pourcentages indiqués dans le contrat du voyage à forfait. Pour les voyages à forfait, il n'existe pas de droit de rétractation au sens des articles 312g et 355 du Code civil allemand (BGB).
4. L'hôtel se réserve le droit d'annuler une prestation à titre exceptionnel, ou d'expulser temporairement ou définitivement un client, notamment si celui-ci dérange ou opportune durablement d'autres clients ; ne respecte pas de manière répétée les consignes du personnel ; enfreint durablement les présentes CGV malgré un avertissement ; utilise les installations des hôtels Europa-Park de manière non conforme au contrat, ou en donne l'accès à des tiers sans autorisation ; perturbe durablement la tranquillité des hôtels Europa-Park ; ne s'acquitte pas des montants ou frais dus malgré deux rappels. Dans de tels cas, les paiements déjà effectués ne seront pas remboursés.
5. Droit de rétractation

(1) Si le client effectue sa réservation en tant que consommateur (et donc en tant que personne physique qui passe sa commande pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle commerciale ou d'indépendant), ce client dispose d'un droit de rétractation conformément aux dispositions légales.

(2) Le droit de rétractation n'est toutefois pas applicable pour les contrats conclus à distance portant sur la fourniture de prestations liées à des activités de loisir, si ledit contrat prévoit une date ou une période spécifique pour la prestation (article 312g paragraphe 2 phrase 1 n° 9 du Code civil allemand [BGB]). Le droit de rétractation ne s'applique donc pas aux rendez-vous de prestations réservés en ligne pour une date et pour une période précise.

VII. Résiliation par l'hôtel

1. L'hôtel est en droit de résilier le contrat à titre exceptionnel pour des raisons objectivement fondées, par exemple si :
 - un cas de force majeure ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté de l'hôtel rendent impossible l'exécution du contrat ;
 - les prestations ont été réservées en donnant des informations trompeuses ou fausses sur des faits essentiels, notamment sur la personne du client ou sur sa pathologie ;
 - l'hôtel a de justes raisons de penser que l'utilisation des prestations peut mettre en péril la bonne marche de l'entreprise, la sécurité ou la réputation de l'hôtel auprès du public, sans que cela soit imputable au domaine de contrôle ou d'organisation de l'hôtel ;
2. L'hôtel est par ailleurs en droit de résilier le contrat à titre exceptionnel dans la mesure où la fourniture de la prestation contractuelle

est sensiblement disproportionnée par rapport à la rémunération. Cela peut par exemple être le cas en raison d'une augmentation massive des prix de l'énergie.

3. En cas de résiliation justifiée de la part de l'hôtel, le client ne peut prétendre à aucun dédommagement.

VIII. Responsabilité de l'hôtel

1. L'hôtel décline toute responsabilité pour des réactions physiques et dommages imprévisibles causés par les prestations de bien-être ou autres, ainsi que pour les troubles ou maladies dont le client n'aurait pas eu connaissance, ou qu'il n'aurait pas signalés à l'hôtel et à cause desquels il aurait normalement dû renoncer à faire usage des prestations de bien-être ou autre. Sont exclues de cette disposition les demandes de dommages-intérêts du client résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ou de la violation d'obligations contractuelles essentielles (obligation dont l'exécution est indispensable à la bonne exécution du contrat, et au respect de laquelle le partenaire contractuel se fie et peut se fier régulièrement), ainsi que la responsabilité pour d'autres dommages résultant d'une violation intentionnelle ou par négligence grave des obligations de l'hôtel.

2. L'hôtel répond de ses obligations contractuelles avec la diligence d'un commerçant avisé. Toute réclamation de dommages-intérêts de la part du client est exclue. Sont exclus de cette disposition les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé si l'hôtel est responsable du manquement à ses obligations, les autres dommages résultant d'un manquement intentionnel ou d'une négligence grave à ses obligations de la part de l'hôtel, et les dommages résultant d'un manquement intentionnel ou d'une négligence aux obligations contractuelles typiques de l'hôtel. Un manquement aux obligations de l'hôtel équivaut à celui d'un représentant légal ou d'un auxiliaire d'exécution.

3. Si les prestations de l'hôtel font apparaître des dysfonctionnements ou des défauts, l'hôtel s'efforcera d'y remédier dès qu'il en aura connaissance ou sur réclamation immédiate du client. Le client est tenu de contribuer, dans la mesure du possible, à remédier au dysfonctionnement et à minimiser les dommages éventuels.

4. Les parties contractantes sont l'hôtel et le client. Si la réservation pour le client a été effectuée par un tiers, celui-ci est solidairement responsable, avec le client, vis-à-vis de l'hôtel, pour toutes les obligations découlant du contrat, pour autant que l'hôtel soit en possession d'une déclaration du tiers allant dans ce sens.

5. Pour les recours en dommages et intérêts, le délai de prescription est de cinq ans, indépendamment de la prise de connaissance. Les réductions de la durée de prescription ne s'appliquent pas aux demandes fondées sur une violation intentionnelle ou par négligence grave d'obligations de la part de l'hôtel.

IX. Dispositions particulières

1. En période de pandémie ou dans d'autres situations exceptionnelles, le client est tenu de respecter les réglementations légales et administratives en vigueur, notamment l'obligation de porter un masque ou les règles de distance. S'il ne respecte pas ces règles, communiquées par son personnel, l'hôtel se réserve le droit de faire valoir son droit du propriétaire. De même, les personnes qui, malgré une réservation valable, ne peuvent pas faire usage des prestations parce qu'elles ne remplissent pas personnellement une condition légale ou administrative, par exemple le statut vaccinal requis, ne peuvent prétendre à aucun dédommagement.

2. La consommation de cannabis et de produits à base de cannabis est interdite dans l'ensemble d'Europa-Park Resort.



Conditions générales de vente de la Sté Europa-Park GmbH & Co – Hotelbetriebe KG pour les prestations de bien-être et spa d'Europa-Park Resort (dernière mise à jour : 11/2025)

X. Dispositions finales

1. L'hôtel se réserve le droit de corriger toute indication erronée et toute erreur d'impression et de calcul.

2. Toute modification ou tout complément apporté au contrat, à l'acceptation de la demande ou aux présentes Conditions générales de vente pour les prestations de bien-être et spa requièrent la forme écrite. Les modifications ou compléments apportés unilatéralement par le client ne sont pas valables.

3. Le lieu d'exécution et de paiement est le siège de l'hôtel. Le droit applicable est celui de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Dans le cas où le client a passé sa commande en tant que consommateur, c'est à-dire qu'il est une personne physique et qu'il conclut le contrat avec l'hôtel pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle ou commerciale, et qu'il a sa résidence habituelle dans un autre pays au moment de la commande, le choix de la loi visé à la deuxième phrase n'affecte pas l'application des dispositions légales impératives de ce pays, comme précisé à l'article 6 paragraphe 2, deuxième phrase du règlement (CE) 593/2008, si la loi de ce pays était applicable en l'absence de choix, sur la base de l'article 6 paragraphe 1 du règlement (CE) 593/2008, et donc dans les cas où

- l'hôtel exerce son activité professionnelle dans le pays dans lequel le client a sa résidence habituelle, ou
- l'hôtel dirige cette activité vers ce pays.

La phrase précédente ne s'applique pas, c'est-à-dire que le client ne peut pas invoquer les dispositions impératives de son pays, si l'on est en présence de l'un des cas visés à l'article 6, paragraphe 4, points a) à e) du règlement (CE) 593/2008, notamment dans le cas de :

- contrats de fourniture de services, lorsque les services dus au client doivent être fournis exclusivement dans un pays autre que celui dans lequel le client a sa résidence habituelle ;
- contrats ayant pour objet un droit réel immobilier ou un bail d'immeuble autres que des contrats portant sur un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers au sens de la directive 94/47/CE.

4. Si le client a passé sa commande en tant que commerçant, personne morale de droit public ou fonds spécial de droit public, le lieu d'exécution pour toutes les prestations résultant de la relation commerciale avec l'hôtel et le tribunal compétent exclusif sont ceux du siège de l'hôtel, nonobstant le droit de l'hôtel de saisir un tribunal d'une autre juridiction légale. La compétence judiciaire est au demeurant régie par les dispositions légales en vigueur, sous réserve du paragraphe 6 ci-dessous.

5. Si le client a passé sa commande en tant que consommateur et qu'il a sa résidence habituelle dans un pays qui n'est pas membre de l'Union européenne et qui n'est pas partie à la Convention de Lugano, le tribunal du siège de l'hôtel est seul compétent.

6. Si, lors de la conclusion du présent contrat, le client avait son domicile ou sa résidence habituelle en Allemagne et qu'il l'a transféré hors d'Allemagne au moment de l'introduction de l'instance par l'hôtel, ou si son domicile ou sa résidence habituelle est inconnu à ce moment-là, le tribunal compétent pour tous les litiges découlant de la relation contractuelle existant entre le client et l'hôtel et en rapport avec celle-ci est le siège de l'hôtel.

7. Si certaines dispositions des présentes Conditions générales de

vente relatives au contrat sont ou deviennent caduques ou nulles, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Ce sont au demeurant les dispositions légales qui s'appliquent.

8. Les versions des présentes Conditions générales de vente dans d'autres langues que l'allemand ne servent qu'à des fins de traduction. En cas de problèmes d'interprétation, de divergences dues à la langue ou de contradictions de contenu entre la version étrangère et la version allemande, seule la version allemande des présentes CGV fait foi.

