

En tant que locataire, vous êtes en droit de prouver à INTER CHALET qu’il n’y pas eu de préjudice ou seulement un dommage nettement moins élevé que le forfait exigé. Sur votre demande, nous sommes dans l'obligation de justifier le montant du remboursement.

INTER CHALET peut résilier le contrat avant le départ en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas INTER CHALET perd tout droit au règlement du prix du voyage.

Les réglementations mentionnées au paragraphe « **Annulation** » ne seront pas appliquées de la même façon, si vous faites usage de votre droit en proposant un locataire de remplacement. Pour ce fait, il est toutefois indispensable que le tour-opérateur INTER CHALET reçoive à temps, avant le début du voyage, la notification formelle de ces changements afin que toutes les dispositions nécessaires puissent être prises. Il est en outre indispensable que le locataire de remplacement réponde aux exigences particulières du voyage et que les prescriptions légales ou les règlements administratifs ne s'opposent pas à sa désignation. Le nouveau participant obtient les droits et les obligations du contrat de voyage avec la confirmation du changement du nom par l’organisateur du voyage. Les coûts supplémentaires découlant pour INTER CHALET suite à cette modification vous seront facturés **20 euros** par dossier.

Annulation pour motif comportemental

INTER CHALET peut résilier le contrat de voyage sans avoir à observer quelque délai, si le voyageur persiste à perturber durablement le déroulement du voyage malgré un avertissement ou si son comportement met en danger les autres voyageurs ou son comportement va à l'encontre des termes du contrat. Dans ce cas, il n’y a pas de remboursement, néanmoins toutes les dépenses ou avantages économisés par d'autres utilisations seront compensés éventuellement, y compris les montants demandés par des prestataires de services.

Responsabilité/Limitation de responsabilité

La responsabilité d'INTER CHALET pour les dommages, résultant d’une violation des obligations contractuelles et qui ne sont pas des dommages corporels t ne sont pas survenus par sa faute sont limités à trois fois le prix du voyage. Les montants maximums de responsabilité dans ces cas, conformément aux conventions internationales ou aux réglementations juridiques, ne sont pas affectées par ces restrictions.

Obligation de coopération, garantie, exclusion de droits (destinataire, délais de prescription, règlements de litiges de consommateurs)

En tant que client, vous devez informer INTER CHALET ou votre agent de voyage si vous n'avez pas reçu les documents de voyage nécessaires dans le délai qui vous aura été indiqué. Dans le cadre des dispositions légales, vous êtes obligé de faire tout ce qui est en votre pouvoir afin de contribuer à résoudre le préjudice, et de limiter au maximum l'étendue des dommages pouvant éventuellement survenir. Vous êtes notamment **tenu de signaler immédiatement les préjudices constatés**. Si vous négligez de vous conformer à cette obligation, vos revendications deviendront caduques. Vous êtes en droit de faire une réclamation si le voyage ne se déroule pas conformément aux termes du contrat ou si vous contestez des préjudices dans la location.

Adressez-vous dans ce cas sans délai, si nécessaire, par l'intermédiaire de votre agent de voyage de préférence par téléphone, ou bien par courriel à :

INTER CHALET
Postfach 5420, 79021 Freiburg, Allemagne
☎ +49 (0)761 2100 77
✉ info@interchalet.com

Adresse ou boîte postale (courrier urgent):

Heinrich-von-Stephan-Straße 25, 79100 Freiburg, Allemagne

pour que des mesures appropriées puissent être prises aussitôt, dans le but de vérifier les réclamations et, le cas échéant, de résoudre le préjudice, ou de procéder à un remplacement de valeur équivalente.

Les prestataires de services (propriétaire, détenteur des clés, agence, etc.) n'ont ni la fonction de guide, ni le rôle de représentant d'INTER CHALET. Ils n'ont pas non plus le pouvoir de prendre en compte des revendications, de recevoir et/ou de donner des explications officielles.

Si les prestations du voyage ne sont pas fournies conformément aux termes du contrat, vous pouvez faire valoir vos droits envers INTER CHALET après la fin contractuelle du voyage. Nous vous recommandons vivement de le faire par écrit.

Votre agent de voyage (agence de voyages, portail de voyage sur Internet, etc.) est habilité à recevoir la déclaration de droits de garantie ou une demande de dommages et intérêts et de la communiquer à INTER CHALET.

Il est pour cela indispensable que les prestations de voyage ou les prestations de remplacement que vous avez acceptées n'aient pas été exécutées conformément au contrat, que vous ayez signalé le défaut sans délai et que la réparation n'ait pas eu lieu. Si le voyage est affecté de manière considérable par ces défauts, vous pouvez résilier le contrat de voyage. En règle générale, il faut que vous ayez exigé réparation auprès d'INTER CHALET en fixant un délai approprié et que ce délai soit arrivé à échéance sans résultat.

La fixation d'un délai ne s'impose pas si la réparation est contestée par INTER CHALET en tant qu'organisateur du voyage ou si la réparation immédiate est nécessaire.

Les droits désignés du voyageur sont prescrits au bout de deux années conformément à l'article 651 i paragraph 3 du Code civil allemand (BGB). Le délai de prescription commence à courir le jour ou le voyage aurait du prendre fin selon les termes du contrat. Les réglementations légales concernant la suspension d'une prescription (articles 203 et suivant du BGB) rentrent en vigueur également dans ce cas et ce sans réserve.

La prescription des droits des clients résultant d'une atteinte à la vie, au corps ou à la santé due à un non-respect intentionnel de la part d'INTER CHALET, d'un représentant légal de ce dernier ou l'un de ses auxiliaires d'exécution, ainsi que la prescription de tous les droits conformément aux autres réglementations légales non mentionnées dans l'article 651 paragraph 3i du Code civil allemand BGB (par exemple selon les articles 241 paragraphes 2, 311, 832 et suivants du Code civil allemand) s'aligne sur les réglementations légales concernées.

INTER CHALET ne prend pas part aux procédures de règlement de litiges facultatives devant une commission de médiation des consommateurs. INTER CHALET vous oriente vers la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne <http://ec.europa.eu/consumers/odr> pour tous les contrats de voyage conclus dans le cadre du commerce en ligne.

Protection des données

Le traitement des données personnelles est réglementée par notre déclaration de confidentialité s'appliquant dans le cadre de ces conditions générales. Vous trouverez cette déclaration à l'adresse suivante :

http://www.interchalet.fr/info/data_protection.cfm

Assurances

Hormis l'assurance d'insolvabilité des prestations de voyage individuelles à base volontaire, **aucune** autre assurance n'est prévue **jusqu'à présent (jusqu'au 31.12.18)** dans nos prestations. Nous vous recommandons de souscrire au moment de la réservation à l'assurance de résiliation du voyage d'INTER CHALET. Les primes d'assurance globales sont payables le cas échéant avec l'acompte de 20 % du prix du voyage.

Pour toutes réservations effectuées à partir du **01.01.2019**, nous avons souscrit une assurance annulation de la société **Europäische Reiseversicherung AG** dans le cadre d'un contrat d'assurance collectif. Celle-ci est **inclus** dans le prix de la location. Tous les voyageurs souscrivent ce contrat d'assurance collectif en effectuant une réservation de voyage et sont automatiquement enregistrés en tant qu'assurés. Avec la confirmation de réservation, vous recevrez l'attestation d'assurance, où vous trouverez les conditions d'assurance et des informations complémentaires. Les assurances privées de responsabilité civile couvrent également en principe les dommages qui ont été occasionnés par vous-même en tant que client dans les maisons et/ou appartements de vacances. Nous vous recommandons de vérifier si votre assurance couvre de tels dommages, y compris à l'étranger. Nous vous recommandons également de contracter une assurance de voyage supplémentaire.

Dispositions concernant les passeports, les visas, les réglementations en matière sanitaire, douanière et de devises

Pour l'Allemagne, l'Autriche, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Hongrie, l'Italie, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, la République tchèque, la Suède et la Suisse les ressortissants de l'Union Européenne doivent être en possession d'une carte d'identité ou d'un passeport valables. Les enfants de moins de 16 ans doivent être en possession de leur propre carte d'identité ou de leur propre passeport.

Exception : pour la République tchèque, les cartes d'identité des enfants doivent comporter une photographie.

Pour les États-Unis, les voyageurs de l'Union Européenne doivent posséder un passeport valable au moins jusqu'à la date du retour (passeport électronique). De plus, tous les voyageurs sans visa doivent impérativement remplir une demande d'autorisation électronique (ESTA). Pour plus d'informations (le cas échéant pour une obligation de visa), veuillez consulter le site internet : <https://fr.usembassy.gov/visas/>

Les ressortissants de la Bulgarie, de la Croatie, de la Pologne, de la Roumanie et de Chypre ont généralement besoin d'un visa. Nous vous recommandons de vous renseigner à ce sujet **avant** de réserver un séjour. Il n'existe actuellement pas de réglementations sanitaires et vaccinales. **Vous êtes personnellement responsable du respect de toutes les réglementations importantes en vue de l'exécution du voyage (documents de voyage, vaccinations, réglementations relatives aux devises et à la douane, éventuellement également les dispositions concernant les animaux domestiques)**. Tous les inconvénients, notamment le versement de frais d'annulation, dus au non-respect de ces réglementations, sont à votre charge, sauf s'ils reposent sur une erreur ou un manque d'information fautif de la part d'INTER CHALET.

Les ressortissants des autres pays pourront se renseigner auprès de leur consulat respectif.

Choix du droit applicable, juridiction compétente, autres dispositions

Droit applicable Seul le droit allemand s'applique au rapport contractuel établi entre le client et INTER CHALET. Cette disposition s'applique également au rapport juridique dans son ensemble. Si le droit allemand ne peut être appliqué pour une raison quelconque en cas de plainte déposée par le client contre INTER CHALET à l'étranger pour engager la responsabilité d'INTER CHALET, seul le droit allemand s'appliquera aux conséquences juridiques, notamment celles concernant le type, le montant et l'étendue des droits du client.

La juridiction compétente Dans le cas où le client est un consommateur domicilié sur le territoire national allemand, la juridiction compétente pour les plaintes déposées contre INTER CHALET ainsi que pour les plaintes d'INTER CHALET à l'encontre de clients est déterminée par les réglementations légales en vigueur.

Dans le cas où le client ou le partenaire contractuel du contrat de voyage est un professionnel, une personne morale de droit public ou de droit privé ou une personne ayant son domicile ou son lieu de séjour habituel à l'étranger, ou dont le domicile ou le lieu de séjour habituel n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action, c'est le tribunal de Freiburg-im-Breisgau, siège d'INTER CHALET, qui est le seul compétent ; les réglementations concernant les procédures d'injonctions selon les articles 688 et suivant du Code de procédure civile allemand (ZPO) restent en vigueur.

Autres dispositions Les dispositions précédentes ne s'appliquent pas

– si la prise en compte des dispositions non impératives d'accords internationaux s'appliquant au contrat de voyage entre le client et INTER CHALET aboutit un autre résultat à l'avantage du client

– si les dispositions non impératives s'appliquant au contrat de voyage de l'État membre de l'Union européenne auquel le client appartient sont plus avantageuses pour le client que les dispositions mentionnées ci-dessus ou les réglementations allemandes correspondantes.

La nullité de certaines dispositions du contrat de voyage n'entraîne pas la nullité de la totalité du contrat de voyage.

Tour-opérateur

INTER CHALET Ferienhaus-Gesellschaft mbH
Postfach 5420, 79021 Freiburg, Allemagne
Heinrich-Von-Stephan-Straße 25, 79100 Freiburg, Allemagne
☎ +49 (0)761 2100 77 • ✉ +49 (0)761 2100 154
✉ info@interchalet.com • www.interchalet.com

Assurance d'insolvabilité Zurich Insurance plc
Filiale en Allemagne
-Kautionsversicherung-
Platz der Einheit 2
60327 Frankfurt, Allemagne
☎ +49 (0)69 7115 0
✉ +49 (0)69 7115 3381

Commissaire chargé de la Protection des données Prof. Clemens Pustejovsky
Wallstraße 6
79098 Freiburg
Allemagne
☎ +49 761 2168 680
✉ +49 761 2168 688

QUELQUES INFORMATIONS PRATIQUES

Vous trouverez ci-joint votre **confirmation de réservation**. Nous vous remercions d'en vérifier le contenu et de vérifier si toutes les données sont complètes et correctes. Merci de signaler à votre agence de voyages ou à INTER CHALET toute erreur se rapportant à votre réservation ou aux prestations souhaitées et/ou réservées.

Paieiments : les paiements s'effectuent par carte de crédit, par prélèvement direct, via PayPal ou par virement. Le paiement par carte de crédit ou via PayPal est obligatoire pour les clients résidant en dehors de l'Allemagne, de l'Autriche et de la Suisse. L'acompte s'élève à 20 % du prix du voyage. Il est dû dès réception de la confirmation du voyage. Le solde est dû 4 semaines avant le début du séjour. Pour les réservations qui seraient, elle, effectuées dans les 4 semaines précédant la date d'arrivée, la totalité du prix du voyage sera due aussitôt. Le **dossier de voyage** intégral sera disponible en temps et en heure dans votre agence de voyage ou vous sera envoyé par courrier ou courriel.

Charges : les charges sont incluses dans le prix, s'il s'agit de montants forfaitaires déjà fixés en aval. Les coûts variables, qui sont par exemple dépendants du nombre de personnes et de la composition du groupe (par ex. la taxe de séjour, l'électricité, le gaz et l'eau) figurent dans le descriptif et sur le bon de réservation que vous recevrez avec les autres documents de voyage. Les charges sont à régler à l'**arrivée**, sur place, au propriétaire ou au responsable de l'accueil. Les charges sur consommation (par ex. l'électricité) sont à régler au **moment du départ**, sur place, au propriétaire ou au responsable. Si des charges sont indiquées dans le descriptif, elles seront également facturées à niveau du montant mentionné pour les enfants et bébés. Le règlement s'effectue en général en liquide. Les prestations que nous proposons ne sont généralement pas adaptées aux personnes à **mobilité réduite**. Nous vous conseillons volontiers dans des cas particuliers.

Caution : le propriétaire ou responsable de l'accueil est en droit d'exiger une caution à l'arrivée. Vous trouverez dans notre descriptif les précisions concernant la caution. En général, la caution doit être remise en espèces. Dans certains cas, les cartes de crédit sont acceptées (ceci est alors mentionné dans le descriptif). La caution vous sera restituée, après le paiement des charges, si le logement est laissé dans un état correct. Dans certains cas, il peut arriver que la caution soit seulement remboursée après le départ par virement.

Assurance : Hormis l'assurance d'insolvabilité des prestations de voyage individuelles à base volontaire, **aucune** autre assurance n'est prévue **jusqu'à présent (jusqu'au 31.12.18)** dans nos prestations. Nous vous recommandons de souscrire à l'assurance annulation ou à l'assurance annulation et interruption de voyage d'INTER CHALET. Pour de plus amples informations, consultez notre site Internet : www.interchalet.fr Vous pouvez réserver cette assurance auprès d'INTER CHALET.

Pour les réservations à partir du **01.01.2019**, nous avons souscrit une assurance annulation par la société **Europäische Reiseversicherung AG** dans le cadre d'un contrat d'assurance collectif. Celle-ci est **inclus** dans le prix de la location. Tous les voyageurs souscrivent ce contrat d'assurance collectif en effectuant une réservation de voyage et sont automatiquement enregistrés en tant qu'assurés. Avec la confirmation de réservation, vous recevrez l'attestation d'assurance où vous trouverez les conditions d'assurance et des informations complémentaires.

Animaux domestiques : Consultez les descriptifs respectifs pour savoir si un animal domestique est autorisé ou non. Dans tous les cas, un animal domestique (en principe uniquement les chiens et les chats) doit être signalé lors de la réservation en indiquant sa race et sa taille, même s'il est autorisé dans le descriptif. L'autorisation s'applique généralement à **un seul** animal domestique, sauf indication contraire dans le descriptif. Pour tous les pays que nous programmons, vous devez disposer pour votre chien/chat **d'un passeport de santé européen** prouvant que votre animal est vacciné contre la rage. Le rappel doit être effectué au moins un mois avant le voyage, cependant en fonction des vaccins, les intervalles peuvent varier de 1 à 3 ans (chiens et chats). Les animaux doivent être identifiables à l'aide d'une micropuce ou d'un tatouage. Seule la micropuce est reconnue pour les animaux qui ont été une première fois identifiés après le 3 juillet 2011. En France, les chiens dits de « combat » ne sont pas autorisés. Si vous avez réservé un séjour à la mer ou auprès d'un lac, sachez qu'en règle générale, les chiens sont interdits sur les plages. En beaucoup de lieux, du fait qu'il existe peu de contrôle, ils peuvent être sur certaines plages tolérés, cependant il ne faut pas s'y fier ! De même, il peut y avoir des restrictions dans les résidences ; même si les animaux domestiques sont admis dans les appartements, ils sont souvent interdits dans les parties communes telles que les piscines, les aires de repos et de jeux, les restaurants, etc.

Dans certains pays tels que la France, l'Italie, la Norvège, la Suède, l'Autriche et la Floride, la réglementation est très stricte. Pour de plus amples informations, renseignez-vous auprès de votre vétérinaire ou sur Internet.

Forfaits ski : vous trouverez les tarifs des principaux forfaits ski dans nos descriptifs (en règle générale, tarifs pour 6 jours). Veuillez vérifier s'il s'agit des tarifs de la saison précédente ou des tarifs actuels. Vous pouvez les acheter sur place, dans les stations. Il est également possible des les acheter en ligne en avance.

Location de ski et de snowboard : si vous avez loué une maison ou un appartement de vacances en Autriche, France, Italie ou en Suisse, vous recevrez avec vos documents de voyage un bon de réduction sur la location de votre équipement de ski ou de snowboard. Pour bénéficier de cette réduction, vous pouvez présenter votre bon dans tous les magasins **SKiset** du pays de la location.

Vous pouvez également réserver votre équipement à des conditions encore plus avantageuses au préalable par Internet à l'adresse suivante : www.skiset.com/interchalet.

Équipement : l'équipement de votre location correspond à l'équipement standard et aux usages du pays concerné.

Remarques : en Italie, en France, en Espagne, au Portugal et en République tchèque, il est nécessaire de se munir d'un **adaptateur** afin de pouvoir utiliser vos appareils électriques personnels (sèche-cheveux, cafetière, radio, télévision), si ceux-ci ne sont pas déjà équipés d'un adaptateur incorporé. En Floride, le voltage est de 110 V. Vous trouverez des adaptateurs dans les magasins spécialisés.

En France, en Italie, en Espagne, au Portugal et en République tchèque, il n'y a pas systématiquement des couettes sur les lits. Si vous devez fournir les **draps**, il est recommandé de prévoir deux draps par lits.