

# INTER CHALET

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Version : 5 mars 2019

**Votre partenaire contractuel, la société HHD GmbH et sa marque INTER CHALET, nommée ci-après INTER CHALET, n'est plus soumis aux réglementations juridiques du droit de voyage à forfait selon la loi en vigueur depuis le 01.07.2018. INTER CHALET a cependant décidé de maintenir ces directives dans l'intérêt du voyageur et de soumettre les points essentiels du contrat conclu entre vous et INTER CHALET à la nouvelle loi de voyage à forfait. Par l'accord avec la Zurich Insurance plc, INTER CHALET garantit qu'en cas de faillite votre demande de remboursement du prix du voyage sera assurée. En outre, les règles relatives à la résiliation du contrat avant le départ (article 651H du Code civil allemand - BGB) et aux droits en cas de litiges (articles 651I-q du Code civil allemand - BGB) s'appliquent en conséquence.** Tout client concluant un contrat de voyage accepte ces conditions qui sont conformes aux dispositions légales et qui les complètent, et s'engage, lors de sa réservation, à les respecter scrupuleusement, tant pour lui-même que pour les personnes qui l'accompagnent.

### Conclusion du contrat de voyage

La réservation peut être effectuée par écrit auprès de votre agence de voyage ou d'INTER CHALET par écrit, par téléphone ou par courriel, ou encore via Internet. En effectuant la réservation, vous vous engagez et proposez à INTER CHALET la conclusion du contrat de voyage. Vous êtes liés à votre offre jusqu'à l'acceptation ou jusqu'au refus par écrit d'INTER CHALET. La confirmation électronique que vous recevez suite à votre demande de réservation ne constitue pas une confirmation de réservation. Pour ce qui concerne l'étendue des prestations effectuées dans le cadre du contrat de voyage d'INTER CHALET, seules s'appliquent les descriptions, les illustrations et les indications de prix comprises dans les catalogues et sur les pages Internet d'INTER CHALET et valables pour la durée du voyage.

INTER CHALET délivre par support durable, immédiatement ou au plus tard dans les 7 jours, la confirmation du voyage qui équivaut à la conclusion du contrat de voyage. Vous trouverez avec la confirmation de réservation l'**attestation de garantie contre l'insolvabilité** liée aux prestations de voyage individuelles à base **volontaire**.

Nous rappelons que selon les dispositions légales de l'article 312 et suivants du Code civil allemand (BGB), il n'existe **aucun droit de rétractation** pour les prestations proposées. Les dispositions énoncées sous le point « annulation » dans nos conditions générales sont applicables.

Nous nous réservons le droit d'apporter des corrections en matière d'erreurs évidentes, par exemple en cas d'erreurs typographiques, de calcul de tarifs, et/ou en cas d'erreurs d'attribution sur Internet.

Il n'est pas autorisé de sous-louer les maisons et appartements d'INTER CHALET. Leur commercialisation par un organisme à des tarifs qui lui sont propres est interdite.

Nous prenons en compte **les souhaits de nos clients** lors de la réservation et les transmettons au propriétaire, au gérant de l'immeuble ou au détenteur de clés. Il nous est néanmoins impossible de garantir la réalisation de ces souhaits. Les réservations faites sous condition de la réalisation de souhaits spécifiques et les conventions verbales ne seront valables qu'après confirmation écrite d'INTER CHALET.

Les réservations de **ferry** et de **voiture de location**, ainsi que les réservations de **locations de la société Interhome AG** ne seront effectuées par INTER CHALET qu'en tant qu'intermédiaire, sous forme de prestation externe. Elles sont basées sur les conditions générales de vente et sur les conditions d'annulation des prestataires respectifs, ainsi que celles de la société Interhome AG.

### Paiement/Dossier de voyage

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 courriel ou courriel. En cas de non-respect des échéances pour le règlement de l'acompte et/ ou du paiement restant, une lettre de rappel de paiement avec fixation d'un délai vous sera adressée; si ce délai n'est pas respecté, la résiliation du contrat de voyage interviendra automatiquement, ainsi que la facturation des frais de résiliation, conformément à ces conditions de voyage.

### Conditions et remarques particulières

Les prestations que nous proposons ne sont généralement pas adaptées aux personnes à **mobilité réduite**. Nous vous conseillons volontiers dans des cas particuliers.

**Charges dues sur place** : conformément à la juridiction de la Cour de justice allemande (BGH), les frais fixes qui doivent être payés dans tous les cas sont inclus dans le prix du voyage. Les frais variables dépendent du nombre de personnes accompagnant le client, de la composition du groupe ou de la consommation (par exemple taxe de séjour, électricité, gaz, chauffage, bois de cheminée, eau, linge) et seront versés en partie, selon l'utilisation qui en sera faite sur le lieu correspondant, au propriétaire ou au détenteur des clés. Généralement, le règlement s'effectue en liquide.

Si des charges sont indiquées dans le contrat, elles seront également facturées à niveau du montant mentionné **pour les enfants et les nourrissons**. Veuillez tenir compte des remarques dans le paragraphe « Charges dues sur place » dans les descriptifs des locations. Les charges ne relevant pas de la consommation doivent être réglées lors de l'arrivée.

Le propriétaire ou le détenteur des clés a le droit d'exiger une **caution** appropriée lors de la remise des clés. En général, la caution se verse en euros et en espèces. Consultez le descriptif pour savoir si les cartes de crédit sont acceptées. La caution est remboursée sur place si la location est rendue dans un état correct. Dans certains cas isolés, il peut arriver que la caution soit remboursée seulement après le départ des clients par virement. Le remboursement de la caution n'affecte pas les éventuels droits de dommages et intérêts du propriétaire. Conformément à l'article 6, paragraphe 1f du règlement général sur la protection des données, RGPD, INTER CHALET se réserve dans ce con-

texte le droit de transmettre au propriétaire les coordonnées des clients. Le numéro de téléphone portable ainsi que l'adresse électronique transmis lors de la réservation pourront être communiqués au propriétaire pour faciliter l'arrivée, ce conformément à l'article 6, paragraphe 1b du règlement général sur la protection des données, RGPD. La caution et tout ce qui la concerne ainsi que le règlement des charges dues sur place ne font pas partie du contrat de voyage conduit avec l'opérateur INTER CHALET.

Le montant exact de la **taxe de séjour** n'est pas mentionné dans notre programme puisqu'il n'est pas encore défini lors de la rédaction de nos descriptifs. La taxe de séjour varie selon les lieux de 0,50 à 7 EUR /personne/jour (tarif réduit éventuellement pour les enfants). **L'Italie et l'Espagne** ont décidé d'introduire une taxe de séjour. Sa mise en place est progressive et elle s'étend peu à peu à toutes les régions. Son montant varie en fonction de la commune ou de la région.

**Le nettoyage de base doit être effectué par le client, c'est-à-dire par vous, indépendamment du nettoyage final effectué par les propriétaires.**

Nous entendons par **nettoyage de base** le nettoyage du coin-cuisiner, c'est-à-dire laver et ranger la vaisselle, éliminer toute trace d'attoulements ainsi que toutes les ordures, enlever les draps, balayer ou passer l'aspirateur dans toutes les pièces afin de pouvoir rendre la location dans un état impeccable.

Le **nettoyage final** comprend entre autres le nettoyage complet de la cuisine/kitchenette, de la salle de bains/douche/WC ainsi que laver les sols. Dans de nombreux cas, vous aurez la possibilité, soit de nettoyer vous même l'appartement/la maison de vacances, soit de confier le nettoyage au propriétaire/détenteur de clés à un tarif adapté. Vous trouverez les informations correspondantes dans le descriptif de chaque location.

Vous pouvez consulter les descriptifs des locations pour savoir si **des draps et des serviettes** sont disponibles dans la location ou si vous devez en apporter, ou éventuellement en louer sur place. La largeur standard des grands lits ou canapés-lits 2 personnes est de 1,40 m. Si des draps et/ou des serviettes peuvent être loués sur place et que vous souhaitez bénéficier de ce service, veuillez nous en informer lors de la réservation. Dans certains cas, le propriétaire met des torchons à la disposition des locataires, mais nous conseillons d'en apporter. Les serviettes de plage/piscine sont à amener soi-même. En règle générale, vous devez également apporter le papier hygiénique, le produit vaisselle et les détergents.

Dans le descriptif de la location, la présence de **lits supplémentaires et/ou de lits pour enfants** fait l'objet d'une mention spéciale. Vous devez apporter dans tous les cas le linge pour les lits d'enfants. Notez qu'un lit pour enfant ne peut être mis à disposition que dans le cadre du nombre de personnes maximal prévu ou dans le cas où une personne supplémentaire est explicitement acceptée dans la location. En règle générale, les lits pour enfants sont adaptés aux enfants jusqu'à 2 ans. Les lits supplémentaires et les lits pour enfants doivent être dans tous les cas commandés lors de la réservation et être selon le cas également confirmés par INTER CHALET. Le bon de réservation doit l'indiquer clairement. Généralement, il n'est possible de réserver qu'un seul lit supplémentaire et/ ou un seul lit pour enfants.

Consultez les descriptifs respectifs pour savoir si un **animal domestique** (en principe uniquement les chiens et les chats) est autorisé ou non. Dans tous les cas, un animal domestique 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.

Si les animaux domestiques ne sont pas admis dans votre location, cela ne signifie pas obligatoirement qu'ils ne le soient pas dans le reste de la maison, de la résidence de vacances, etc. dans laquelle vous logez, ni que des animaux domestiques aient pu se trouver antérieurement dans la location que vous avez réservée. Cela est dû par exemple à la structure de la résidence de vacances comportant en partie des propriétaires privés auxquels rien ne peut être imposé à ce sujet, ou au fait que le propriétaire d'un logement à la campagne possède lui-même un chien et qu'il veut éviter tout conflit avec les chiens des visiteurs.

Si, en revanche, les animaux domestiques sont admis, cela ne signifie pas pour autant que ceux-ci peuvent se déplacer librement partout. Dans presque toutes les résidences de vacances, les zones de baignade et les espaces verts sont bien sûr également interdites aux chiens. Les animaux domestiques ne doivent pas être laissés seuls dans une location.

Pour les chiens et chats, le carnet de santé européen, qui doit mentionner que l'animal a été vacciné contre la rage, est obligatoire et reconnu dans la plupart des pays. Les animaux doivent être identifiables à l'aide d'une microcipe. Pour certaines races de chiens, notamment pour les chiens dits de combat, des réglementations strictes existent dans la plupart des pays où il est en principe interdit d'y emmener son animal. Renseignez-vous à ce sujet en temps utile, de préférence auprès de votre vétérinaire, ou à défaut sur Internet.

Dans les maisons ou les appartements de vacances, la **vaisselle et les couverts** sont en règle générale complets et disponibles en quantité suffisante pour le nombre de personnes ayant réservé le logement. Les autres appareils ménagers, comme le réfrigérateur, le four de cuisson, le four à micro-ondes, le lave-vaisselle, la machine à café ou le lave-linge ne sont disponibles que s'ils sont mentionnés expressément dans le descriptif.

**Chauffage/Possibilité de chauffage** Dans les appartements et les maisons de vacances situés dans des régions estivales, principalement dans le sud, il n'y a pas toujours de chauffage. La mise en marche des chauffages centraux ou des radiateurs au gaz, au kérosène, des fours électriques, des fours à bois/à granulés est en général effectuée par le client ; les indications relatives au mode de fonctionnement sont fournies le cas échéant par le propriétaire/détenteur des clés.

**Téléviseur/Réception TV** Dans le descriptif, TV désigne en règle générale un téléviseur couleur. Les mentions « TV-SAT » ou « TV-câble » indiquent qu'une réception par satellite ou par câble est possible. Mais cela ne garantit en aucun cas la réception de programmes dans la langue du client.

**Internet/WiFi** est uniquement disponible si ce point est mentionné explicitement dans le descriptif. Nous ne garantissons pas une permanente disponibilité, une compatibilité et une sécurité d'accès à Internet. La protection de vos appareils vous incombe. La consommation de données peut être limitée. Internet/WiFi est en règle générale destiné à un usage pour les vacances et non adapté à une utilisation professionnelle ou similaire. Vous seul êtes responsable de l'utilisation d'Internet/WiFi et celle-ci doit se faire en accord avec les lois en vigueur. Vous êtes tout particulièrement tenu de ne pas télécharger des données contenant des documents (par exemple des films, des extraits musicaux) protégés par des droits d'auteur, même si ceux-ci sont diffusés sur des bourses d'échanges sur Internet ou diffusés illégalement sur Internet. En outre, vous êtes dans l'obligation d'informer les autres participants (y compris les mineurs participant au voyage) de respecter le droit en vigueur ainsi que d'effectuer des contrôles. En cas de manquement fautif à vos obligations sur ce point, vous nous dégagez de toutes revendications de tiers.

Si le descriptif fait mention de **meubles de jardin** (mobilier), cela ne signifie pas obligatoirement qu'une chaise de jardin est disponible **par** personne. Le nombre de **bains de soleil** est également souvent limité. Pour des raisons d'hygiène, beaucoup de propriétaires ne mettent pas, pour les bains de soleil, de coussins à disposition. De même, les bains de soleil et le parasol ne sont disponibles que si mention en est faite dans le descriptif.

Les descriptifs du programme indiquent également si un **piscine** est disponible dans la maison ou dans la résidence de vacances. En principe, la période d'ouverture saisonnière est notifiée. Veuillez noter cependant que les dates indiquées pour le début et la fin de saison peuvent fluctuer selon les conditions climatiques. Pour les **piscines des résidences de vacances**, veuillez noter les heures d'ouverture indiquées par la direction et, le cas échéant, les consignes de baignade spécialement rédigées. Il peut notamment s'agir de réglementations/interdictions relatives au port de shorts ou de bermudas dans les piscines, à l'interdiction de ballons, de matelas pneumatiques ou d'articles similaires dans les piscines, ou à l'obligation de porter un bonnet de bain (comme c'est souvent le cas en Italie).

En tant que locataire, vous avez le droit d'utiliser la totalité de la location, y compris le mobilier de jardin et les objets d'usage courant. Vous vous engagez à traiter avec le plus grand soin la location, les biens inventoriés, ainsi que d'éventuelles installations communes. En cas de dommages survenus pendant la durée de la location qui vous seraient imputables ou aux personnes vous accompagnant, ou encore à d'éventuels invités, vous serez naturellement dans l'obligation de pourvoir à leur réparation ou, le cas échéant, à leur remplacement.

Il est interdit d'apporter ou de connecter des objets consommateurs de ressources tels que des climatiseurs, des petites piscines etc.

Dans certaines grandes résidences de vacances, attendez-vous à devoir porter un **bracelet**. Cette exigence, parfois nécessaire pour des raisons d'organisation et de contrôle dans l'intérêt des clients de la résidence, doit être accueillie par chacun avec compréhension.

Le nombre de personnes occupant et utilisant une location ne peut pas excéder celui indiqué dans le catalogue, plus précisément sur le site internet ainsi que sur le voucher. Le **nombre maximum de personnes indiqué inclut également les enfants et les bébés**, à moins qu'un autre accord n'ait été trouvé avec INTER CHALET, qui le confirmera dans ce cas sur le bon de réservation. En cas d'occupation d'une location par un nombre d'hôtes supérieur à celui prévu dans le descriptif ou par des tiers, le propriétaire est en droit de refuser les personnes supplémentaires ou d'exiger un supplément du prix de location, calculé proportionnellement , avec les charges éventuelles en sus.

**Offres spéciales** En cas d'offres spéciales par exemple 3 = 2, 7 = 5, d'un pourcentage de réduction sur le prix, d'actions telles que des remises accordées sur les réservations anticipées, d'offres spéciales pour les familles et seniors, les charges variables éventuelles indiquées dans le descriptif seront à payer pour la durée complète du séjour. Pour les offres spéciales, c'est toujours le prix le plus bas de la semaine ou de la journée qui sera retenu pour la réduction, si le séjour chevauche deux périodes de voyage.

**L'heure d'arrivée** est toujours fixée entre 16h00 et 18h00 pour le **jour d'arrivée** prévu. Si, au cours du voyage, vous vous rendez compte que vous êtes susceptibles d'arriver en retard, informez-en impérativement le détenteur des clés en temps et en heure. Celui-ci s'efforcera alors d'assurer votre accueil (éventuellement contre paiement), mais nous ne pouvons en aucun cas le garantir. Il est possible que l'heure d'arrivée diffère selon les locations. Veuillez consulter votre dossier de voyage à ce sujet.

D'une façon générale, il n'est pas possible, pour des raisons d'organisation, d'opter pour un **jour d'arrivée différent** de celui mentionné dans la confirmation de réservation. Dans tous les cas, une modification de ce type doit être demandée à INTER CHALET. Si cette modification est possible, elle sera alors confirmée par écrit par INTER CHALET.

**Le jour du départ**, vous devez quitter la location au plus tard à 10h00. Les locaux doivent être nettoyés et rendus au propriétaire ou à son remplaçant dans le même état que celui dans lequel vous l'avez reçu lors de l'état des lieux. Selon les cas, une heure de départ différente peut être mentionnée dans votre dossier de voyage. Le lieu de la remise des clés peut différer du lieu de la location de vacances.

### Modifications des termes du contrat avant le départ

INTER CHALET peut modifier certains éléments des prestations avant le début du contrat, à condition que ces modifications soient minimes et qu'elles n'affectent pas le déroulement global du voyage et que celles-ci ont été effectuées de bonne foi. Le client sera informé immédiatement dès connaissance de la raison du changement via un support durable.

En cas de modification considérable du contrat, vous aurez le droit d'accepter la modification dans le délai fixé par nos soins (il vous aura été transmis avec l'information de changement), d'annuler le contrat sans frais ou alors d'accepter la participation à un voyage de substitution, si cela vous aura été proposé. Si vous ne vous manifestez pas dans le délai imparti, l'offre de modification du contenu du contrat sera considérée comme acceptée. Toute déclaration de droit de garantie reste inchangée.

### Annulation

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage. Seule la date de réception de l'annulation par INTER CHALET fera foi. Si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'un agent de voyage, l'annulation peut être également déclarée par celui-ci. Dans votre propre intérêt, l'annulation doit être effectuée par écrit.

Si vous annulez avant le début du voyage, la demande de dédommagement ne portera pas sur le montant du voyage, mais donnera lieu à une indemnité équitable. Si sur le lieu de vacances ou dans les environs proches, des événements inévitables et exceptionnels surviennent, événements qui peuvent considérablement porter atteinte au déroulement du séjour ou au transport des personnes sur le lieu de résidence, INTER CHALET ne peut pas exiger une indemnisation. Les circonstances sont inévitables et exceptionnelles si elles ne vous ont pas le contrôle d'INTER CHALET et que leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.

INTER CHALET a déterminé les forfaits d'indemnités suivant en tenant compte de la période entre la déclaration de l'annulation et le début du voyage, ainsi qu'en tenant compte des économies de dépenses attendues et du bénéfice anticipé par le biais d'autres utilisations des prestations du voyage.

Notre **indemnisation forfaitaire pour les frais d'annulation** est en règle générale de:

- jusqu'à 43 jours avant le début du voyage : 10 % du prix du voyage,
- à partir du 42ème et jusqu'au 29ème jour avant le début du voyage : 50 % du prix du voyage,
- à partir du 28ème et jusqu'au 2ème jour avant le début du voyage : 80 % du prix du voyage,
- En cas d'annulation plus tardive ou de non participation au voyage la totalité du prix du voyage sera facturée.

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 constatez 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 :**

**HHD GmbH**  
Postfach 5420, 79021 Freiburg, Allemagne  
☎ +49 (0)761 2100 77  
✉ [info@interchalet.com](mailto: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 paragraphe 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 paragraphe 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 réglementé 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](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

**HHD GmbH**  
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](mailto:info@interchalet.com) • [www.interchalet.com](http://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.

**Paiements** : 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](http://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 **SKISSET** 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](http://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.