

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE de Bas-Rhin Réservation**

Les présentes conditions de vente sont valables à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2008

### **Sommaire**

<b>1. PREAMBULE</b>	<b>page 2</b>
<b>2. DEFINITIONS</b>	<b>page 3</b>
<b>3. OBJET</b>	<b>page 4</b>
<b>4. CHAMP et DUREE D'APPLICATION</b>	<b>page 4</b>
<b>5. ACCES A L'ESPACE DE VENTE EN LIGNE</b>	<b>page 4</b>
<b>6. EXECUTION DES PRESTATIONS</b>	<b>page 4 à 5</b>
<b>7. OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE</b>	<b>page 5</b>
<b>8. COMMANDE</b>	<b>page 5 à 8</b>
<b>8.1. Identification et acceptation des conditions générales de vente</b>	
<b>8.2. Prise de commande</b>	
<b>A. RESERVATION EN LIGNE</b>	
<b>B. DEMANDE DE RESERVATION EN LIGNE</b>	
<b>8.3. Confirmation de réservation</b>	
<b>8.4. Garanties et modes de paiement</b>	
<b>8.5. Absence du droit de rétractation</b>	
<b>9. PRIX</b>	<b>page 8</b>
<b>10. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT</b>	<b>page 9</b>
<b>11. MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT</b>	<b>page 9</b>
<b>12. CESSION DU CONTRAT</b>	<b>page 9</b>
<b>13. ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU FOURNISSEUR</b>	<b>page 10</b>
<b>14. ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR</b>	<b>page 10</b>
<b>15. NORMES DE CLASSEMENT DES HEBERGEMENTS</b>	<b>page 11</b>
<b>16. PHOTOS</b>	<b>page 11</b>
<b>17. RECLAMATIONS</b>	<b>page 11</b>
<b>18. CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES TRANSACTIONS</b>	<b>page 11</b>
<b>19. RESPECT DE LA VIE PRIVEE</b>	<b>page 12</b>
<b>19.1. Informations nominatives</b>	
<b>19.2. Formalités CNIL</b>	
<b>19.3. Cookies</b>	
<b>19.4. Newsletter</b>	
<b>20. CONVENTION DE PREUVE</b>	<b>page 12</b>
<b>21. RESPONSABILITE</b>	<b>page 12 à 13</b>
<b>22. PROPRIETE INTELLECTUELLE</b>	<b>page 13</b>
<b>23. LOI APPLICABLE</b>	<b>page 13</b>
<b>24. INTEGRALITE</b>	<b>page 13</b>

---

## 1. PREAMBULE

---

- 1. Bas-Rhin Réservation est le service commercial de l'Agence de développement touristique du Bas-Rhin, association sise 4 rue Bartisch à STRASBOURG (SIRET 30967598100034).
- 2. Conformément aux obligations légales, Bas-Rhin Réservation (ci-après dénommée « Centrale de réservation » ou « vendeur ») bénéficie du droit de commercialiser différentes prestations relatives au tourisme et aux loisirs. Conformément aux obligations légales, Bas-Rhin Réservation est titulaire de l'Autorisation préfectorale de commercialiser N° AU 067 96 0005, d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès des Mutuelles du Mans Assurances (police N° 7647343 à hauteur de 4 573 470 € par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus) et d'une garantie financière souscrite auprès de la Banque Populaire de la Région Economique de Strasbourg.
- 3. Bas-Rhin Réservation facilite la démarche du client en lui offrant un choix de nombreuses prestations touristiques et en assurant une réservation rapide et sûre par l'intermédiaire du logiciel Re'Server de la société Nethotels.
- 4. L'engagement de l'Agence de développement touristique du Bas-Rhin se double d'une volonté de qualité de service et d'accueil en assurant au client une information la plus complète possible avant, pendant et après son séjour ; soit sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) soit en prenant contact avec Bas-Rhin Réservation aux horaires et coordonnées indiquées ci-dessous :

**Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h**

*(sauf fêtes et jours fériés. Le Vendredi Saint et le 26 décembre sont des jours fériés en Alsace-Moselle conformément au droit local.)*

**Tél : +33 (0)3 88 15 45 85 / E-mail : [reservation@tourisme67.com](mailto:reservation@tourisme67.com)**

- 5. Bas-Rhin Réservation propose la réservation en ligne de prestations touristiques, dûment sélectionnées auprès de ses fournisseurs, sur le site internet de l'Agence de développement touristique du Bas-Rhin [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) .
- 6. La réservation de prestations touristiques sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) est régie par les présentes conditions de vente.
- 7. Tout client de Bas-Rhin Réservation reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
- 8. Préalablement à sa commande, le client s'engage à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente de la boutique en ligne et à les accepter sans réserve.
- 9. Toute prise de commande sur le site [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) suppose la consultation et l'acceptation des présentes conditions générales de vente.
- 10. Le client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales de vente de réservation ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document mais résulte de sa seule passation de commande.
- 11. Le client dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes conditions générales de vente en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur.
- 12. Les présentes conditions de vente sont accessibles à tout moment via un lien hypertexte "conditions de vente" sur le site internet de l'Agence de développement touristique du Bas-Rhin dans la rubrique « Mentions légales ».

## 2. DEFINITIONS

---

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- 1. « **vendeur** » ou « **centrale de réservation** » : personne morale assumant la responsabilité de l'organisation et de la vente du séjour conformément aux dispositions prévues dans la Loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009, dans les présentes Bas-Rhin Réservation.
- 2. « **fournisseur** » ou « **prestataire** » : personne morale ou physique qui commercialise ses prestations au client au travers du site internet du vendeur. Le fournisseur gère la disponibilité et les tarifs de ses prestations grâce à une interface professionnelle mise à sa disposition par le vendeur.
- 3. « **consommateur** » ou « **client** » : personne physique agissant pour ses besoins personnels.
- 4. « **service** » ou « **prestation** » : produit touristique proposé par le vendeur ou le fournisseur dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site internet du vendeur;
- 5. « **hébergement sec** » : logement temporaire dont a besoin toute personne en déplacement lorsqu'elle s'absente de son domicile pendant plus d'une journée. Les formes d'hébergement les plus courantes sont l'hôtel, les locations saisonnières, les chambres d'hôtes, les résidences hôtelières, les villages de vacances et les campings.
- 6. « **location saisonnière** » : location d'un immeuble conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs.
- 7. « **forfait** » : prestation 1°) résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ; 2°) dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ; 3°) vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.
- 8. « **commande** » ou « **réservation** » : acte par lequel le consommateur commande une prestation réputée disponible sur le site internet du vendeur.
- 9. « **demande de réservation** » : acte par lequel le client émet une demande d'information concernant une prestation réputée momentanément indisponible sur le site internet du vendeur.
- 10. « **bon de commande** » : document dématérialisé qui récapitule les caractéristiques des services commandés par le consommateur. L'acceptation du bon de commande a pour effet d'engager contractuellement le consommateur.
- 11. « **accusé de réception** » ou « **confirmation de réservation** » : courrier électronique envoyé par le vendeur au consommateur récapitulant la commande passée par le consommateur et confirmant sa réception par le vendeur;
- 12. « **numéro de commande** » : numéro communiqué dans l'e-mail de confirmation de la commande du client et adressé de façon concomitante au fournisseur qui réalise la prestation.
- 13. « **double clic positif** » : le clic est la formulation électronique du « oui » ou de l'acceptation. La technique du double clic positif s'entend par la validation d'un achat en ligne dès lors qu'un premier clic marque l'acceptation des conditions générales des ventes en cochant une case (décochée par défaut) et qu'un second clic marque la confirmation du contenu de la commande.
- 14. « **partenaire contractuel** » : tout partenaire du vendeur autre que les intervenants nécessaires au processus de traitement de la commande utilisant les données personnelles à des fins de prospection commerciale.
- 15. « **site internet** » : service électronique exploité par le vendeur sur le réseau internet et accessible à l'adresse [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com)
- 16. « **courrier électronique** » : tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyés par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère.
- 17. « **réservation en ligne** » : commande à distance par un client d'un service proposé par un vendeur sur son site internet

---

### **3. OBJET**

---

- 1. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation en ligne de services proposés par les fournisseurs sur le site internet du vendeur.
- 2. Les présentes conditions régissent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et au suivi de la commande entre les parties contractantes. La commande du client est régie par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.
- 3. Toute prise de commande sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) suppose la consultation et l'acceptation préalables des présentes conditions générales de vente.

---

### **4. CHAMP et DUREE D'APPLICATION**

---

- 1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les commandes conclues par des consommateurs sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com)
- 2. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par le vendeur sur son site internet.

---

### **5. ACCES A L'ESPACE DE RESERVATION EN LIGNE**

---

- 1. Le vendeur se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) ou l'espace de réservation en ligne.
- 2. Le vendeur n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du portail ou des services qui y sont associés, tels que l'espace de réservation en ligne.
- 3. Le client ne peut prétendre à des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture de tout ou partie du site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) ou des services qui y sont associés tel que l'espace de vente en ligne.

---

### **6. EXECUTION DES PRESTATIONS**

---

- 1. Les fournisseurs sont autorisés par le vendeur à commercialiser directement leurs prestations ou services sur le site [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com)
- 2. Les disponibilités et tarifs affichés sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) sont gérés par les fournisseurs ou à titre exceptionnel, et avec l'autorisation préalable du fournisseur, par le vendeur.
- 3. Le client devra se conformer aux différents critères essentiels exigés par le fournisseur pour le bon déroulement des prestations.
- 4. Ces critères sont précisés systématiquement sur la fiche descriptive du fournisseur sur le site internet du vendeur [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) ou à partir de l'adresse internet qui figurera sur la confirmation de réservation.
- 5. Si le fournisseur constate que le client ne satisfait pas à l'un de ces différents critères, le fournisseur pourra refuser de fournir la prestation réservée.
- 6. Le client ne peut prétendre à aucun remboursement ou quelconque indemnité si ce dernier ne satisfait pas aux critères qui lui auront été préalablement communiqués sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com)

- 7. Sauf indication particulière, les prestations d'hébergement sont garanties jusqu'à 18h00. En cas d'arrivée tardive, le client pourra le préciser sur le bon de commande. Le cas échéant, au-delà de 18h00 et sans manifestation de la part du client, le fournisseur pourra disposer à nouveau de sa prestation sans que le client ne puisse prétendre à aucun remboursement. Certains hôtels ne disposent pas d'un accueil de nuit, il est recommandé au client de contacter le vendeur avant de confirmer sa commande.

---

## **7. OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

---

- 1. La version des conditions générales de vente opposable au client est celle figurant sur le site [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) au moment de la validation de la commande par le client.
- 2. Les différentes versions des conditions générales de vente sont archivées par le vendeur selon les modalités suivantes : archivage par date sous formats papier, PDF et Word.
- 3. Le client peut accéder aux conditions générales de vente archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse suivante : [reservation@tourisme67.com](mailto:reservation@tourisme67.com)
- 4. Les documents en ligne sur l'espace de vente prévalent sur toute version de date antérieure.
- 5. Les conditions générales de vente sont susceptibles d'être modifiées ou supprimées à tout moment.
- 6. Les présentes conditions de vente sont proposées en langue française.

---

## **8. COMMANDE**

---

### **8.1. Identification et acceptation des conditions générales de vente**

- 1. Le client a la possibilité de passer commande sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) de l'Agence de développement touristique du Bas-Rhin.
- 2. Le client choisit les services présentés sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) au jour de la commande.
- 3. Seuls les services ayant une disponibilité au moment de la commande sont réservables de façon ferme sur le site internet du vendeur et feront l'objet d'une demande de garantie par carte bancaire pour valider la commande.
- 4. Pour les services non disponibles au moment de la commande, il sera proposé au client d'effectuer une demande de réservation auprès du vendeur.
- 5. La demande de réservation ne peut en aucun cas être considérée comme une réservation. Le vendeur s'engage à contacter dans les meilleurs délais le fournisseur concerné et à vérifier auprès de lui les disponibilités restantes. Le vendeur se chargera de contacter le client pour l'en informer ou le cas échéant lui faire part d'autres propositions de services équivalents.
- 6. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination, des modalités de réservation des services disponibles sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com), avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour passer sa commande en parfaite connaissance de cause.
- 7. Le client est seul responsable du choix du/des service(s) commandé(s) et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité du vendeur ne peut être recherchée à cet égard.
- 8. La commande est réputée acceptée par le client à l'issue de la prise de commande.

## 8.2. Prise de commande

### A. RESERVATION EN LIGNE

- 1. Les prises de commande effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de commande dématérialisé accessible en ligne sur le site internet
- 2. Le(s) service(s) sont réputés disponible(s) et par conséquent réservable(s) sur le site internet du vendeur uniquement si la mention « Confirmer votre réservation » apparaît sur le bon de commande.
- 3. Le client s'engage, préalablement à toute commande, à compléter les informations demandées sur le bon de commande.
- 4. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations ainsi transmises.
- 5. La procédure de réservation en ligne sur le site [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) comprend les étapes suivantes :
  - Etape 1 : sélection des prestations et ajout au panier d'achat.
  - Etape 2 : bon de commande
    - A. vérification des détails de la commande et du montant. Possibilité à tout moment sur le bon de commande de « modifier » la réservation, de « supprimer » les éventuelles erreurs, d'ajouter des « prestations supplémentaires » (petit-déjeuner, lit bébé etc..), de « continuer ses achats » et d'informer d'une éventuelle arrivée tardive à l'hébergement (après 18h00).
    - B. Consultation des conditions d'annulation du fournisseur
    - C. Renseignement des champs obligatoires des formulaires « Données personnelles » et « Garantie et paiement »
  - Etape 3 : consultation et acceptation des conditions générales de vente.
  - Etape 4 : Confirmation de la commande par le client.
- 7. La commande est réputée formée dès réception de la confirmation de réservation par le vendeur.
- 8. Le consommateur garantit le vendeur contre tout recours ou revendication d'un tiers quant à son inscription illicite au regard des termes des présentes conditions générales de vente.
- 9. Une réservation peut être effectuée sur le site internet du vendeur pour une arrivée le jour même. Dans ce cas, la chambre n'est garantie que pour une arrivée à l'hébergement avant 18h (sauf indication contraire par le client au moment de sa réservation). Au delà de cet horaire ou à défaut de celui indiqué par le client au moment de réservation, la chambre est à nouveau mise à disposition du fournisseur.

### B. DEMANDE DE RESERVATION EN LIGNE

- 1. En cas d'indisponibilité de la prestation commandée par le client, le bon de commande portera la mention « Envoyer votre demande de réservation ».
- 2. La procédure de demande de réservation en ligne sur le site [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com) comprend les étapes suivantes :
  - Etape 1 : sélection des prestations et ajout au panier d'achat.

→ Etape 2 : formulaire de demande de réservation

- D. vérification des détails de la demande et du montant. Possibilité à tout moment sur le formulaire de réservation de « modifier » la sélection, de « supprimer » les éventuelles erreurs, d'ajouter des « prestations supplémentaires » (petit-déjeuner, lit bébé etc...), de « continuer ses achats » et d'informer d'une éventuelle arrivée tardive à l'hébergement (après 18h00).
- E. Consultation des conditions d'annulation du fournisseur.
- F. Renseignement des champs obligatoires des formulaires « Données personnelles » et « Garantie et paiement ».

→ Etape 3 : Envoi de la demande de réservation par le client.

- 3. L'envoi d'une demande de réservation ne peut en aucun cas être considéré comme une réservation ferme. A ce titre, le client ne peut se prévaloir d'aucun droit à consommer les prestations demandées et le vendeur ne peut en aucun cas exiger auprès du client une garantie, règlement ou frais d'annulation.
- 4. Après validation de l'envoi de sa demande de réservation, le client sera contacté dans les meilleurs délais par le vendeur afin de l'informer de la disponibilité de la prestation demandée ou, le cas échéant, lui proposer une autre prestation disponible que le client pourra accepter ou refuser.

### **8.3. CONFIRMATION DE RESERVATION**

- 1. La commande effectuée par le client sur le site internet du vendeur fait l'objet d'un accusé de réception (confirmation de réservation), sans délai injustifié, envoyé instantanément par courrier électronique.
- 2. La confirmation de réservation adressée par courrier électronique récapitule les informations et détails relatifs à la commande effectuée par le client : numéro de référence de la réservation, prestations, dates, prix TTC, coordonnées du client, de l'hébergement et du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations, conditions d'annulation, les garanties et modalités de paiement.
- 3. La confirmation de réservation est envoyée par courrier électronique simultanément au client, au(x) prestataire(s) et au vendeur.
- 4. Il appartient au client, sous sa responsabilité, de conserver sur le support de son choix ces informations contractuelles.
- 5. Il est vivement conseillé au client de se munir d'une version imprimée de sa confirmation de réservation afin de pouvoir la présenter, si nécessaire, sur place à l'hébergement.
- 6. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, le vendeur décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du séjour due à la non réception de la confirmation de réservation.

### **8.4. GARANTIE ET MODES DE PAIEMENT**

- 1. Afin de valider sa réservation en ligne auprès du vendeur, le client devra communiquer son numéro de carte bancaire, date de validité, cryptogramme et nom du porteur à titre de garantie dans la zone sécurisée (SSL) prévue à cet effet sur le bon de commande.
- 2. Les types de carte bancaire acceptés à titre de garantie sont les suivants : Visa, Mastercard, American Express ou Diners Club.
- 3. Toute utilisation frauduleuse d'une carte bancaire fera l'objet de poursuites par les autorités de Police Française via les ambassades et consulats.
- 4. La garantie signifie qu'aucun montant ne sera débité sur le compte du client par le vendeur avant, pendant et après le séjour, sauf en cas d'annulation conformément aux conditions prévues dans les présentes.

- 5. L'intégralité des prestations réservées sur le site internet seront à régler par le client directement sur place au fournisseur.
- 6. En cas d'annulation et conformément aux conditions d'annulation précisées au client lors de la commande, le vendeur se réserve le droit de débiter le montant dû au titre des frais d'annulation variables sur le compte bancaire du client à partir du numéro de carte bancaire ayant servi de garantie au moment de la réservation.
- 7. Le client a la possibilité de régler son séjour auprès du fournisseur avec un autre moyen de paiement que la carte bancaire ayant servi de garantie.
- 8. Pour s'informer des modes de paiement acceptés par le fournisseur, le client peut contacter le fournisseur aux coordonnées indiquées sur sa confirmation de réservation.

### **8.5. ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION**

- 1. Il est rappelé au client, conformément aux dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation, que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation). Par conséquent, le client ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation.

---

## **9. PRIX**

---

- 1. Les prix et le montant total afférents à la commande des prestations sont indiqués sur le site internet du vendeur et le bon de commande.
- 2. Les prix sont affichés en euros et en montant TTC.
- 3. Pour l'hébergement sec, les prix s'entendent par chambre et par nuit.
- 4. Pour les séjours thématiques ou forfaits, les prix s'entendent par chambre et par forfait.
- 5. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur le montant dû au fournisseur.
- 6. Les prix ne tiennent pas compte de l'éventuelle taxe de séjour qui pourrait être imposée au client lors de son séjour. Cette taxe locale est à régler directement auprès des hébergements.
- 7. Les prix indiqués sur le site internet du vendeur peuvent varier tant à la hausse qu'à la baisse. Le fournisseur gère ses tarifs en fonction de l'offre et de la demande. Le prix valable est le prix affiché au moment de la commande par le client.
- 8. Le montant total TTC de la commande sera indiqué sur la confirmation de réservation adressée au client.
- 9. Un tarif maximum (rack rate) a été convenu par le vendeur auprès du fournisseur. Ce tarif maximum correspond au prix public affiché par l'hôtel. Le tarif affiché sur le site internet du vendeur ne peut en aucun cas être supérieur au prix affiché par l'hôtel pour une prestation similaire.
- 10. En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas : le transport ; les repas et boissons non mentionnés ; l'éventuelle taxe de séjour à régler sur place à l'hôtel ; les dépenses d'ordre personnel et éventuels extras (mini-bar, téléphone, internet, parking, garage, etc...)
- 11. Les prix des prestations indiqués sur le site internet du vendeur ne comprennent pas les frais d'accès à internet liés à l'utilisation du service de réservation en ligne qui restent à la charge du client.

---

## 10. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

---

- 1. Pour toute annulation, le client s'engage à informer le fournisseur par écrit avec demande d'avis de réception (courrier électronique, courrier postal ou fax) aux coordonnées indiquées sur la confirmation de réservation. L'annulation ne sera considérée comme effective qu'à réception de l'annulation par l'hébergement.
- 2. Toute annulation de la commande d'un client peut entraîner des frais facturés au vendeur par le fournisseur.
- 3. Conformément aux conditions d'annulation figurant sur le bon de commande et afin que le vendeur supporte les frais facturés par son fournisseur, le client s'expose à la retenue de frais variables selon la date à laquelle l'annulation intervient. Sauf indication particulière lors de la commande, les conditions d'annulation suivantes s'appliquent (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée):
  - **Annulation jusqu'à 48 h avant la date d'arrivée** : aucune pénalité.
  - **Annulation à moins de 48h** : prélèvement du montant d'une nuitée par chambre réservée à titre de pénalité. La somme due sera débitée par la centrale de réservation à partir du numéro de carte bancaire communiqué par le client pour garantir sa réservation.
  - **En cas de non présentation (« no show »)** : prélèvement du montant intégral de la réservation à titre d'indemnités. La somme due sera débitée par la centrale de réservation à partir du numéro de carte bancaire communiqué par le client pour garantir sa réservation.
- 4. Toute prestation non consommée du fait du client pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu d'hébergement ou de visite ne donne lieu à aucun remboursement.
- 5. Toutefois, le vendeur rappelle que tant que le client n'a pas été destinataire de l'accusé de réception confirmant sa commande, le client peut annuler sans frais sa réservation.

---

## 11. MODIFICATION DU SEJOUR DU FAIT DU CLIENT

---

- 1. Modification avant le début du séjour :

Le client réserve son séjour pour un nombre précis d'éléments composant sa commande (hébergement, situation, durée, nombre de participants, type de service...). En cas de modification de l'un ou plusieurs de ces éléments, après réception de la confirmation de réservation, le client peut contacter le vendeur afin de modifier sans frais sa réservation dans la limite des prestations disponibles au moment de la modification.

- 2. Modification durant le séjour :

- Le client passe commande pour un nombre de nuit déterminé. Il ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.
- Le fournisseur est en droit de refuser les clients supplémentaires non inscrits si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le contrat étant alors réputé comme rompu du fait du client.
- En cas d'interruption du séjour du fait du client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf accord amiable entre le client et le fournisseur.
- Après réception de la confirmation de réservation et sauf accord préalable du vendeur, le client ne peut modifier de son propre chef le déroulement de son séjour

---

## 12. CESSION DU CONTRAT

---

- 1. Le consommateur peut céder sa réservation à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour sans autorisation préalable du vendeur.

---

## **13. ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU FOURNISSEUR**

---

- 1. Le fournisseur est responsable des tarifs et disponibilités qu'il affiche sur le site internet du vendeur. Si suite à une erreur et à titre exceptionnel, la prestation réservée par le client ne devait plus être disponible avant le début du séjour ou à l'arrivée du client, le fournisseur s'engage :
  - à proposer au client des prestations équivalentes à la réservation (nombre de nuit, nombre de chambre), dans un autre hébergement de catégorie égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des prestations réservées,
  - à dédommager le client à hauteur de la différence de prix, au cas où le montant total des prestations devait être supérieur dans le cadre du relogement proposé par le fournisseur dans un autre hébergement,
  - à proposer si nécessaire une solution de transport jusqu'à cet hébergement.
- 2. En cas de refus de la solution amiable proposée par le fournisseur, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement pour préjudice subi.
- 3. Le client est informé que la prestation peut être annulée en cas de force majeure pour des raisons indépendantes de la volonté du fournisseur ou du vendeur. (incendie, inondation, décès, etc...)
- 4. Dans cette hypothèse, le fournisseur s'engage à informer le client dans les meilleurs délais et à lui proposer soit de reporter le séjour aux mêmes conditions tarifaires à une date ultérieure soit de maintenir le séjour aux dates initialement prévues et à le remplacer par une prestation de substitution dont la situation, le confort et le tarif seront portés à la connaissance du client avant acceptation.
- 5. Le client pourra accepter ou refuser la prestation de substitution sans préjuger d'aucun recours en réparation pour dommages éventuellement subis ou se prévaloir d'aucun remboursement ou quelconque indemnité.
- 6. Le client est invité à signaler par écrit au vendeur toute annulation ou modification du fait d'un fournisseur. Le vendeur se réserve le droit de sanctionner le fournisseur en mettant fin sans préavis au partenariat qui les lie et à le retirer de la vente sur le site internet [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com)

---

## **14. ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR**

---

- 1. Le vendeur est responsable des informations descriptives relatives aux fournisseurs et à leurs services affichés sur le site internet.
- 2. Après signalement d'une information descriptive inexacte, le vendeur s'engage à rectifier immédiatement sur son site internet l'information erronée.
- 3. Si l'information descriptive erronée concerne un critère essentiel de la commande, le vendeur s'engage à proposer au client une prestation de substitution de confort et de prix au moins équivalent. Le client pourra accepter ou refuser la prestation de substitution sans préjuger d'aucun recours en réparation pour dommages éventuellement subis ou prévaloir d'aucun remboursement ou quelconque indemnité.
- 4. Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur est dans l'obligation d'annuler le voyage ou le séjour, il doit en informer le client par écrit (courrier électronique, fax, courrier postal) avec accusé de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes éventuellement versées. Le client reçoit dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.  
Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

---

## 15. HEBERGEMENTS

---

- 1. Les hébergements proposés sur le site internet du vendeur ont fait l'objet d'un classement préfectoral ou d'une labellisation garantissant ainsi un gage de qualité.
- 2. Le classement est déterminé d'après les normes françaises en fonction d'un nombre de critères variables selon le type d'hébergement tel que : superficie des chambres, confort, prestations proposées...
- 3. Le classement des hébergements sont délivrés par la Préfecture.
- 4. Les heures auxquelles le client pourra disposer de sa prestation d'hébergement et devra la libérer sont précisées sur la confirmation de réservation.
- 4. Le client doit se présenter le jour précisé et à partir de l'heure mentionnée sur la confirmation de réservation. En cas d'arrivée tardive (au-delà de 18h00), le client doit prévenir directement le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur la confirmation de réservation. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.
- 5. La réservation de la prestation d'hébergement est garantie jusqu'à 18h00. Au-delà de cet horaire et sans manifestation de la part du client, la réservation est considérée comme annulée. (« no show »)

---

## 16. PHOTOS

---

- 1. Les photos présentées sur le site internet du vendeur ne sont aucunement contractuelles.
- 2. Les photos des hébergements ont été transmises par les fournisseurs à titre indicatif. Elles sont représentatives des prestations mais aucunement contractuelles.

---

## 17. RECLAMATIONS

---

- 1. Toute réclamation devra être adressée par écrit au vendeur au plus tard une semaine après la fin du séjour par courrier postal à l'adresse suivante :

Agence de développement touristique du Bas-Rhin  
Bas-Rhin Réservation  
4 rue Bartisch  
F- 67100 STRASBOURG

ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@tourisme67.com](mailto:info@tourisme67.com)

- 2. Le vendeur s'engage à répondre au client dans les meilleurs délais (entre une semaine et un mois) et si la réclamation est fondée à proposer un geste commercial.
- 3. Suite à une réclamation, le vendeur se réserve le droit de mettre fin sans préavis au partenariat qui le lie à son fournisseur et à ne plus le proposer à la réservation sur son site internet.

---

## 18. CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES TRANSACTIONS

---

- 1. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques du vendeur, seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des garanties ou paiements intervenus entre les parties.
- 2. L'archivage des commandes est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

---

## 19. RESPECT DE LA VIE PRIVEE

---

### 19.1 Informations nominatives

- 1. Les informations qui sont demandées au consommateur sont nécessaires au bon traitement de sa commande et seront communiquées au vendeur, au fournisseur et à ses partenaires contractuels. A défaut de renseignement, le vendeur ne pourrait enregistrer de commande.
- 2. Le consommateur peut écrire au vendeur, dont les coordonnées sont indiquées à la rubrique « mentions légales » du site internet, pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement par le vendeur, dans les conditions prévues par la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978.
- 3. Le consommateur dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

### 19.2 Formalités CNIL

- 1. Le vendeur déclare avoir accompli les formalités éventuellement requises auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des libertés.

### 19.3 Cookies

- 1. Les cookies enregistrent certaines informations qui sont stockées dans la mémoire du disque des consommateurs.
- 2. En aucun cas les cookies ne contiennent d'information confidentielle, telle que le nom ou le numéro de carte bancaire, mais permettent de garder en mémoire les articles sélectionnés lors de précédentes visites sur le site internet du vendeur, ainsi que les pages sur lesquelles l'internaute a navigué.
- 3. En outre, l'internaute dispose de la faculté de refuser les cookies.

### 19.4 Newsletter

- 1. Par ailleurs, le consommateur consent expressément à recevoir de la publicité par voie postale (mailing) ou sous forme de courrier électronique (e-newsletter) à des fins de prospection directe.
- 2. Les courriers de prospection adressés par voie postale mentionnent les coordonnées du vendeur que le client pourra contacter pour que de tels courriers ne lui soient plus adressés.
- 3. Les courriers électroniques comportent une zone permettant au consommateur de demander, sans frais, à ce que de tels courriers électroniques ne lui soient plus adressés.

---

## 20. CONVENTION DE PREUVE

---

- 1. Le « double clic » du client effectué au titre de l'acceptation des présentes conditions générales de vente, mais également au titre du bon de commande, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

---

## 21. RESPONSABILITE

---

- 1. La responsabilité du vendeur ne saurait être engagée en raison des nuisances ou dommages inhérents à l'usage du réseau Internet, tels que rupture de service, intrusion extérieure, présence de virus informatiques ou tout fait qualifié de force majeure par les tribunaux.
- 2. Les services proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

- 3. La responsabilité du vendeur ne saurait être engagée en cas de non conformité à la législation d'un pays tiers.
- 4. Le vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution de la commande en cas de force majeure, en cas de fait d'un tiers, du fait du consommateur ou du fait du fournisseur.
- 5. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site du vendeur, lequel dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

---

## **22. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

---

- 1. Tous les textes, images et sons reproduits sur le site internet du vendeur sont réservés au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.
- 2. Les présentes conditions générales de vente n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant au vendeur ou ayants droit tels que les sons, photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, logiciels, marques, chartes graphiques, logos au bénéfice du consommateur.
- 3. Seule une utilisation conforme à la destination de ce site est autorisée.
- 4. Toute autre utilisation, non expressément autorisée par écrit et au préalable par le vendeur est prohibée et constitutive de contrefaçon.
- 5. L'internaute qui dispose d'un site internet à titre personnel et désire placer, à des fins personnelles, sur son site un lien simple renvoyant directement sur la page d'accueil du vendeur [www.tourisme67.com](http://www.tourisme67.com), doit obtenir l'autorisation expresse du webmaster de l'Agence de développement touristique du Bas-Rhin pour établir ce lien. Contact : [webmaster@tourisme67.com](mailto:webmaster@tourisme67.com)
- 6. En aucun cas, cette autorisation ne pourra être qualifiée de convention implicite d'affiliation.
- 7. En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web du vendeur devront être retirés à la première demande.

---

## **23. LOI APPLICABLE**

---

- 1. Le présent contrat est régi par la loi française.
- 2. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

---

## **24. INTEGRALITE**

---

- 1. Les présentes conditions générales et le bon de commande expriment l'intégralité des obligations des parties.
- 2. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le consommateur ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.
- 3. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon de commande et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le bon de commande et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de commande seront les seules applicables pour l'obligation en cause.