

Conditions de réservation pour l'hébergement

1. Conditions de réservation

Chère cliente, cher client, les présentes dispositions et informations règlent les liens juridiques entre nos clients et l'exploitation d'hôtelier-logeur. Nous vous prions de les lire avec attention, car avec votre réservation, vous acceptez nos conditions. L'organisme de réservation agit seulement en tant qu'intermédiaire en ce qui concerne les prestations d'hébergement. Entre l'exploitation d'hôtelier-logeur et le client sont conclues chaque fois des relations contractuelles. Pour la réservation et le règlement font foi les conditions suivantes.

2. Contrat d'hébergement – droits et devoirs –

Au moment de la réservation et confirmation d'une chambre d'hôtel, est conclu un contrat d'hébergement. La forme écrite n'est pas obligatoire. Une réservation téléphonique est suffisante. Le contrat d'hébergement oblige les deux parties contractuelles à l'exécution du contrat sans importance de la durée du contrat. Une réservation (déclaration) faite par écrit constitue une offre ferme de *conclusion d'un contrat d'hébergement entre le client et l'exploitation d'hôtelier-logeur* (voir aussi point 4.1.).

3. Prestations et prix

Les prix indiqués sont des prix définitifs. Ils comprennent toutes les charges accessoires, sauf mentions dérogatoires. Des conventions annexes amplifiant la prestation à fournir n'ont force obligatoire que si elles sont expressément confirmées par écrit.

4. Réservation et règlement

4.1. La déclaration ou réservation par écrit est une offre ferme de *conclusion d'un contrat d'hébergement entre le client et l'exploitation d'hôtelier-logeur*. Elle est valable pour la personne réalisant la réservation et s'étend à tous les autres clients respectivement participants mentionnés dans la réservation. Au moment de la réception de la confirmation de réservation est conclu le contrat d'hébergement engageant les deux parties.

4.2. Vous pouvez faire votre réservation également à l'intermédiaire de votre agence de voyage – vous y serez renseigné de façon compétente et les formalités nécessaires seront accomplis pour vous. Grâce à l'équipement électronique de réservation, le personnel sera en mesure, dans la plupart des cas, de vous dire immédiatement, si vos souhaits de réservation sont réalisables.

4.3. Si vous faites vos réservations à l'intermédiaire de la FIT – Freiburg Incoming & Touristik, vous recevrez, sur la base de votre déclaration, une confirmation de réservation indiquant les modalités de paiement.

4.4. Le règlement se fait directement entre la personne réalisant la réservation (le cas échéant en même temps client) et l'hôtel en question. La FIT – Freiburg Incoming & Touristik s'occupe de la facturation seulement dans le cas d'une mention expressément formulée par écrit et dans d'autres cas exceptionnels (p.ex. en cas d'arrangements spéciaux et de forfaits de catégorie).

5. Résiliation

Les annulations doivent être faites par lettre ou par télécopie. Au cas où le client se dégageait de la réservation ferme ou se désisterait des prestations réservées, l'exploitation d'hôtelier-logeur, respectivement le logeur, peut prétendre a priori, d'après la loi, la prestation entière en argent, déduction faite de ce qui a été économisé dû à la renonciation de la prestation.

Selon les vérités d'expériences approuvées par la jurisprudence, les calculs sont basés en général sur les taux suivants : 80% du prix de nuitée réservée, pour des nuitées avec petit-déjeuner compris ; 70% du prix de nuitée réservée, pour la demi-pension convenue ; 60% du prix de nuitée réservée, pour la pension complète convenue, au cas où une autre possibilité de location ne pourrait être trouvée.

Les exploitations réservées à l'intermédiaire de la FIT – Freiburg Incoming & Touristik acceptent cependant les éventualités de résiliation nommées ci-dessous (exprimées à chaque fois en fonction de la date de réception de la résiliation, qui doit avoir lieu avant l'arrivée du client, et calculées en pourcentage du nombre total de chambres) :

5.1 Conditions d'annulation et de résiliation pour des voyageurs particuliers en cas de réservation de chambres d'hôtel / d'auberge / de pensions

Pour les réservations particulières (moins de 5 chambres ou moins de 10 personnes) font foi les conditions suivantes pour voyageurs particuliers : 2 unités de chambres au maximum peuvent être annulées gratuitement jusqu'à 48 heures avant l'arrivée projetée.

5.2 Conditions d'annulation et de résiliation pour des groupes en cas de réservation de chambres d'hôtel / d'auberge / de pension

Pour la réservation de 5 unités de chambres ou à partir de 10 personnes font foi les conditions particulières suivantes pour les réservations de groupe :

Toute annulation resp. modification de réservation doit être faite, sans exception, en forme écrite.

L'annulation gratuite de la réservation complète est possible jusqu'à 6 semaines avant l'arrivée projetée.

L'annulation partielle gratuite allant jusqu'à 30% de la réservation complète (en nombre d'unité de chambres) est possible jusqu'à 4 semaines avant l'arrivée projetée.

L'annulation partielle gratuite de la réservation jusqu'à deux unités de chambres au maximum est possible jusqu'à 48 heures avant l'arrivée projetée.

Des conditions dérogatoires devront être expressément faites par écrit.

En cas d'annulation complète d'une réservation de groupe ne respectant pas le délai fixé, la FIT – Freiburg Incoming & Touristik se réserve le droit de facturer le forfait d'une taxe de traitement d'un montant de € 25,00. Cette taxe est revendiquée indépendamment de l'éventualité de frais d'annulation que l'organisme en question pourrait faire valoir.

5.3 Conditions d'annulation / de résiliation pour les réservations d'appartements de vacances et d'hébergements privés

Font foi les conditions particulières resp. les tarifs d'annulation convenus avec les contractants de la FIT – Freiburg Incoming & Touristik :

En cas de la résiliation faite entre le 7^{ème} et le second jour avant l'arrivée projetée, est facturé 60% du chiffre d'affaires qui aurait été réalisé par la réservation.

En cas de la résiliation faite un jour avant l'arrivée projetée ou le jour de l'arrivée même, est facturé 80% du chiffre d'affaires qui aurait été réalisé par la réservation, si une location par ailleurs s'avère impossible.

5.4 Non-arrivée (no-show)

Pour des réservations de groupes ainsi que pour des voyageurs particuliers fait foi ce qui suit :

Le loueur/ l'hôtel est en droit de facturer jusqu'à 80% de la réservation complète, s'il se trouve dans l'impossibilité de louer par ailleurs le potentiel mis à la disposition.

5.5 Déclaration de résiliation

Nous vous recommandons de conclure une assurance frais d'annulation. Pour des raisons techniques de réservation, la déclaration de résiliation doit être adressée à l'organisme de réservation (non pas à l'exploitation d'hôtelier-logeur). Dans votre propre intérêt, vous devriez faire votre déclaration de résiliation par écrit.

6. Modifications de réservations

Il est possible à tout moment d'effectuer des modifications ainsi que des changements du type de chambre, du nombre de chambres, des dates d'arrivée et de départ ainsi que des résiliations. Vous êtes priés, dans ces cas, de respecter les délais et conditions faisant autorité pour votre réservation.

7. Responsabilité

Les organismes de réservation servant d'intermédiaire de la fourniture de prestations d'hébergement, ils sont seulement responsables, dans le cadre de la réservation, de leurs propres irrégularités et de ceux de leurs préposés. Pour la fourniture des prestations réservées, l'exploitation d'hôtelier-logeur est à chaque fois dans l'obligation directe d'assumer la responsabilité.

8. Réclamations / Réclamations pour vices

Dans la mesure où surgiraient des vices par rapport aux prestations réservées, le client est prié de s'adresser immédiatement au service correspondant pour que ces vices soient supprimés. Au cas où les vices cités ne seraient pas supprimés, nous vous prions d'en informer notre organisme de réservation. Vous pouvez compter sur notre soutien.