

CONDITIONS GENERALES
RESERVATION EN LIGNE ET PAR COURRIER ELECTRONIQUE DE MEUBLES
OFFICE DE TOURISME DE SELESTAT

• **PREAMBULE**

L'Office de tourisme Sélestat (OTS) autorisation de commercialiser n° AU067960003 SIRET 32998051000039, située Commanderie St Jean - Bld du Gal Leclerc - 67600 SELESTAT propose entre autre sur son site, une centrale permettant la réservation de locations saisonnières de meublés.

L'OTS assure la réservation de locations saisonnières de meublés au nom et pour le compte de propriétaires dont il n'est qu'un mandataire.

La centrale permet la réservation par l'intermédiaire de l'outil Nethotels.

L'OTS a souscrit, pour l'ensemble des dommages corporels, matériels et immatériels résultant de son activité, auprès de Gilg Assurances à Sélestat, une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle à hauteur de 1 455 886 € par année d'assurance et par sinistre. L'OTS a également souscrit une garantie financière sur compte bloqué à hauteur de 30 490 € auprès de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel située 34 rue du Wacken 67913 Strasbourg Cedex, permettant le remboursement des fonds, effets ou valeurs déposés.

Le consommateur déclare avoir obtenu de l'OTS toutes les informations nécessaires sur le site www.selestat-tourisme.com ou sur le catalogue.

Le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, mais résulte de sa seule passation de commande.

Toute prise de commande de location d'un meublé par le site web selestat-tourisme.com ou par courrier électronique suppose la consultation et l'acceptation des présentes conditions générales.

Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

Le site ou le catalogue [qui peut être envoyé par courrier électronique si le consommateur l'accepte] mentionne les informations suivantes :

- la notice légale permettant une identification précise de l'OTS et indiquant son numéro de téléphone, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;
- les caractéristiques essentielles des meublés proposés ;
- un état descriptif des lieux ;
- les prix ;
- les modalités de paiement ;
- les limitations éventuelles de responsabilité contractuelle ;
- les conditions particulières de la vente ;
- la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- la durée minimale du contrat proposé.

Le bon de commande comprend les informations suivantes :

- nom et adresse du vendeur, son numéro de téléphone, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;
- un état descriptif des lieux ;
- le prix ;
- la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- les conditions particulières de la vente ;
- les modalités de paiement.

Le consommateur, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est sans rapport direct avec son activité professionnelle, leur acquisition étant réservée à une utilisation personnelle de sa part.

En tant que consommateur, le consommateur dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés auraient en réalité un rapport avec son activité professionnelle.

L'ensemble des informations accessibles sur le site www.selestat-tourisme.com est présenté en langue française.

Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

• **DEFINITIONS**

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

- « accusé de réception » : courrier électronique envoyé par l'OTS au consommateur récapitulant la commande passée par le consommateur et confirmant sa réception.
- « 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 ;
- « catalogue » : document commercial dans lequel figurent notamment la liste des meublés proposés à la location, leur référence et leur prix ;
- « commande » : acte par lequel le consommateur commande des services ;
- « consommateur » : personne physique agissant pour ses besoins personnels ;
- « 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.
- « demande de réservation » : demande de réservation de la location d'un meublé effectuée par le consommateur par courrier électronique.
- « double clic » : réitération de l'acceptation de l'offre par le consommateur. Un bon de commande rempli et validé une première fois n'est jamais pris en compte sans la confirmation électronique par le consommateur de son acceptation ;
- « location saisonnière » : location d'un immeuble conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs.
- « meublés de tourisme » : villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile.
- « réservation en ligne » : réservation de la location d'un meublé par l'intermédiaire du bon de commande dématérialisé sur le site Internet de l'OTS accessible à l'adresse www.selestat-tourisme.com.
- « service » : réservation de location de meublés de tourisme de propriétaires particuliers dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site web www.selestat-tourisme.com ou sur le catalogue;
- « site web » : service électronique exploité par l'OTS sur le réseau Internet et accessible à l'adresse www.selestat-tourisme.com.

• **OBJET**

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par l'OTS sur son site web www.selestat-tourisme.com ou son catalogue.

Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et au suivi de la commande entre les parties contractantes.

Le consommateur reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente de la centrale accessibles sous le lien www.selestat-tourisme.com ou dans le courrier électronique contenant l'offre de contrat et les avoir acceptées.

- **MANDAT**

L'OTS offre la réservation de locations de meublés de propriétaires en tant que mandataire de ceux-ci.

L'OTS agit au nom et pour le compte des propriétaires.

- **CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les commandes conclues par Internet ou par courrier électronique avec des consommateurs.

- **DUREE**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services par l'OTS sur le site www.selestat-tourisme.com.

L'OTS se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web www.selestat-tourisme.com ou l'espace de vente en ligne.

L'OTS 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 de la centrale ou des services qui y sont associés, tels que l'espace de vente en ligne.

- **COMMANDE**

Le consommateur choisit les services présentés sur le site ou le catalogue au jour de la commande.

Le consommateur reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur le site web et le catalogue et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour passer sa commande en parfaite connaissance de cause.

Le consommateur est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'OTS ne peut être recherchée à cet égard.

La commande est réputée acceptée par le consommateur à l'issue de la prise de commande.

- **PRISE DE COMMANDE**

Les prises de commande effectuées par le consommateur se font par l'intermédiaire du bon de commande dématérialisé accessible en ligne sur le site web www.selestat-tourisme.com ou dans le courrier électronique.

La commande est réputée formée dès la réception du bon de commande par l'OTS.

Le consommateur s'engage, préalablement à toute commande, à compléter les informations demandées sur le bon de commande.

Le consommateur atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises.

La procédure de réservation en ligne comprend les étapes suivantes :

- a. étape 1 : renseignement des coordonnées du client avec l'adresse e-mail ;
- b. étape 2 : vérification du détail de la commande, de son prix total et correction des éventuelles erreurs ;
- c. étape 3 : consultation et acceptation des conditions générales de vente ;
- d. étape 4 : confirmation de la commande par le consommateur.

En ce qui concerne la réservation en ligne, aucune réservation ne peut être acceptée moins de 4 jours avant la date de début du séjour.

Dans ce cas, la demande de réservation devra être effectuée en contactant l'Office de tourisme par courrier électronique ou par téléphone.

La procédure de demande de réservation par courrier électronique comprend les étapes suivantes :

- a. étape 1 : demande de réservation du consommateur ;
- b. étape 2 : envoi du catalogue dématérialisé, du bon de commande et des présentes conditions générales de vente;
- c. étape 3 : confirmation de la commande et acceptation des conditions générales de vente.

• **ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE**

La commande du consommateur fait l'objet d'un accusé de réception, sans délai injustifié, par Nethotels et par courrier électronique.

L'accusé de réception de la commande par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services commandés, les prix, les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le consommateur peut présenter ses réclamations.

• **SERVICE CONSOMMATEUR**

1. Pour toute information ou question, notre service consommateur est à votre disposition :
Tél : 00 33 3 88 58 87 22 Fax : 00 33 3 88 92 88 63; - e-mail : postif@selestat-tourisme.com (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h

2. Adresse : 10 Boulevard du Général Leclerc – 67600 Sélestat.

• **ANNULATION DU FAIT DU CONSOMMATEUR**

Il est rappelé au consommateur, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation.

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

L'annulation entraîne la retenue de frais variables selon la nature du meublé et la date à laquelle elle intervient. Il est donc fait référence au bon de commande pour chaque type de meublé. Sauf indication particulière :

- Annulation plus de 30 jours avant le départ, 50 % du montant versé sera retenu..
- Annulation de 29 jours à 8 jours avant le départ, 75% du montant versé sera retenu
- Annulation à moins de 8 jours avant le départ, 100% du montant versé sera retenu.
- Dans tous les cas, le montant des frais de dossier reste dû à l'OTS

Si le locataire retarde son arrivée, il en avise préalablement le propriétaire. Aucune somme ne pourra lui être remboursée.

Si le locataire se s'est pas présenté le jour mentionné sur le contrat, et passé un délai de 24h, sans notification par lettre avec demande d'avis de réception, le contrat est considéré comme résilié et le propriétaire peut disposer de son meublé. Aucune somme ne pourra lui être remboursée.

En cas d'interruption du séjour, le consommateur ne pourra obtenir aucun remboursement sans préjudice de l'assurance-annulation souscrite par le client.

• **GARANTIES**

Le consommateur bénéficie de la garantie du propriétaire de la conformité des services, dans les conditions posées aux articles L. 212-1 et s. du Code de la consommation.

Cette garantie couvre également l'obligation du propriétaire de délivrer des lieux et équipements conformes à l'état descriptif et en bon état de fonctionnement et d'entretien.

En cas de nécessité, le locataire devra permettre l'accès au meublé par le propriétaire.

Les propriétaires sont tenus de la garantie des vices cachés de la chose louée, dans les conditions prévues par l'article 1721 du Code civil.

- **RESPONSABILITE**

La responsabilité de l'OTS 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.

Les services proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de l'OTS ne saurait être engagée en cas de non conformité à la législation d'un pays tiers.

L'OTS ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution de la commande en cas de force majeure, en cas de fait du tiers ou fait du consommateur ou du fait du propriétaire.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de l'OTS, lequel dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

- **ASSURANCE**

Il est conseillé au locataire de vérifier que son assurance habitation prévoit une extension villégiature, de façon à couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile au titre de la location du meublé.

- **PRISE DE LOCATION**

Le meublé est loué du samedi 15h jusqu'au dernier samedi de la période de location 10h. La remise des clés s'effectue directement auprès du propriétaire. Les enfants de moins de 4 ans ne comptent pas dans la capacité du logement. Le nombre de personnes indiqué sur le contrat doit être respecté.

L'installation de couchage d'appoint ne peut se faire sans accord préalable du propriétaire qui est en droit de demander un supplément.

En cas de dépassement du nombre de personnes prévu dans un logement classé, ce dernier n'est plus conforme aux normes de classement.

La présence d'animaux doit être signalée.

La sous-location est interdite sous peine de résiliation du contrat.

Un inventaire du meublé loué sera établi à l'arrivée avec le propriétaire.

En cas d'absence du propriétaire, le locataire dispose d'un délai de 72 heures pour vérifier l'inventaire affiché et signaler au propriétaire les anomalies constatées. Passé ce délai, les biens seront considérés comme exempts d'anomalies à l'entrée du locataire.

Toute détérioration du fait du locataire sera à sa charge. Les objets manquants ou détériorés devront être remboursés à leur valeur de remplacement ou devront être remplacés à l'identiques.

L'ensemble du matériel ou du mobilier figurant sur l'inventaire devra être remis à la place qu'il occupait lors de l'entrée dans les lieux.

- **RECLAMATIONS**

Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de l'OTS dans les 48h de l'arrivée au numéro de téléphone suivant [.....] ou directement auprès de l'Office.

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat sont adressées à l'OTS dans les meilleurs délais et au plus tard [à compléter : pas moins de 8 jours] jours après la date de fin de location, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et, le cas échéant, signalées par écrit, au propriétaire.

- **PRIX**

Les prix afférents à la commande des services sont indiqués sur le site web ou le catalogue et le bon de commande.

Les prix sont affichés en euros, en montant TTC, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur le site ou le catalogue.

Les prix sont valables pour la période du 01/01/2008 au 05/01/2009. Le prix du séjour est obtenu en multipliant le prix de la semaine (hors frais de dossier).

Les prix s'entendent par meublé et par semaine, sauf accord contraire. En ce cas, le tarif d'une location de quelques jours se calcule au prorata des nuitées, majorées ou non selon le souhait du propriétaire.

Le consommateur est informé que certaines taxes ou frais supplémentaires tels que des taxes touristiques, taxes de séjour, frais de visa [...] pourraient lui être imposées et seraient à sa charge.

Les charges sont en général incluses. Elles comportent dans certains cas un supplément pour la location de draps, de linge de toilette ou de table, pour la présence d'un animal, le chauffage, la consommation en eau, électricité, gaz, le ménage si demandé. Le locataire s'engage à payer au propriétaire le montant de ces charges à la fin du séjour.

La taxe de séjour est à régler directement au propriétaire, selon le cas, suivant le barème officiel. Le montant se calcule par personne et par nuitée, et varie selon la localité.

Pour chaque réservation à partir de 2 nuits, des frais de dossier d'un montant de 16€ sont à régler avec le paiement de l'acompte. Ces frais de dossier restent acquis, même en cas d'annulation du fait du client.

Un dépôt de garantie (« caution ») constituant au maximum 20% du prix de la location pourra éventuellement être demandé par le propriétaire, contre reçu. Cette caution n'est pas productrice d'intérêts, dès son arrivée.

La caution est restituée en fin de séjour ou 10 jours au plus tard suivant le départ si aucun dégât n'est constaté, ou dans les 2 mois si des dégâts sont constatés après déduction des sommes perçues au titre de ces dégâts. Si le montant n'est pas suffisant pour couvrir les dégâts, le locataire s'engage à compléter la somme sur demande justifiée du propriétaire.

Si le meublé n'est pas laissé en l'état de propreté, le montant de la caution peut être utilisé au titre des frais de nettoyage. En l'absence de caution, les frais restent à la charge du locataire.

Toute offre de promotion spéciale est indiquée au consommateur sur le site ou le catalogue.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Les prix des services tiennent compte des éventuels frais de port, qui seront indiqués en sus du prix HT et du prix TTC.

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 les prix indiqués.

L'OTS, lors de la confirmation de la commande du consommateur, indiquera le montant total de la commande (prix TTC [plus frais de port] en euros).

Les prix des services ne comprennent pas les frais d'accès à Internet qui restent à la charge du consommateur.

- **FACTURATION**

Le consommateur peut solliciter l'envoi d'une facture papier.

- **PAIEMENT**

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes:

- par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard, en communiquant par téléphone le numéro de carte, ainsi que sa date de validité et le numéro de sécurité à trois chiffres figurant au dos de la carte ;
- par chèque bancaire ;

- par chèques vacances. Les chèques vacances ne sont acceptés que pour des logements classés.

Les versements sont obligatoirement faits à l'ordre de l'Office de Tourisme de Sélestat pour l'exercice de son activité de location saisonnière.

L'acompte est à verser dans un délai de 15 jours à compter de la confirmation de la commande. Il correspond à 50% du montant de la location et 16 euros TTC de frais de dossier. La somme versée constitue pour le propriétaire une garantie de la réservation.

Le solde de la location est à payer le jour de l'arrivée au propriétaire, sauf pour le cas d'une réservation de dernière minute, soit à moins d'un mois au premier jours du séjour et dans le cas d'un paiement par chèque vacances, carte bancaire ou chèques étrangers. Dans ces cas, le consommateur effectue le paiement du solde ou le paiement intégral du séjour à l'OTS.

- **CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES TRANSACTIONS**

Conformément à l'article L. 134-2 du Code de la consommation, l'OTS assure la conservation de l'écrit constatant la commande du consommateur portant sur un montant supérieur ou égal à 120 euros pendant une durée de dix ans à compter de la livraison ayant fait l'objet de la commande et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.

- **RESPECT DE LA VIE PRIVEE**

- 1. INFORMATIONS NOMINATIVES**

Les informations qui sont demandées au consommateur sont nécessaires au traitement de sa commande et seront communiquées aux propriétaires du meublé, au service comptable de l'OTS.

Le consommateur peut écrire à l'OTS, dont les coordonnées sont indiquées à la rubrique « mentions légales », pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement par l'OTS, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978.

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.

- 2. FORMALITES CNIL**

L'OTS déclare avoir accompli les formalités éventuellement requises auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des libertés.

- 3. COOKIES**

Les cookies enregistrent certaines informations qui sont stockées dans la mémoire du disque des consommateurs.

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 des visites sur le site de l'OTS, ainsi que les pages sur lesquelles l'internaute a navigué.

En outre, l'internaute dispose de la faculté de refuser les cookies.

Par ailleurs, le consommateur consent expressément à recevoir de la publicité sous forme de courrier électronique à des fins de prospection directe.

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.

- **CONVENTION DE PREUVE**

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

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l'OTS seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

- **PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les textes, images et sons reproduits sur le site ou sur le catalogue de l'OTS sont réservés au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.

Les présentes conditions générales de vente n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à l'OTS ou ayants droit tels que les sons, photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, logiciels, marques, chartes graphiques, logos au bénéfice du consommateur.

Seule une utilisation conforme à la destination de ce site est autorisée.

Toute autre utilisation, non expressément autorisée par écrit et au préalable par l'OTS est prohibée et constitutive de contrefaçon.

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 site www.selestat-tourisme.com, doit obtenir l'autorisation expresse de l'OTS pour établir ce lien.

En aucun cas, cette autorisation ne pourra être qualifiée de convention implicite d'affiliation.

En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web www.selestat-tourisme.com devront être retirés à première demande de l'OTS.

- **LOI APPLICABLE**

Le présent contrat est régi par la loi française.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

- **INTEGRALITE**

Les présentes conditions générales et le bon de commande expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le consommateur ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales.

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.