

Conditions de médiation de la société atraveo GmbH

1. Bases contractuelles

1.1 La société atraveo GmbH (sous-nommée atraveo) exerce une activité de médiation dans la location de maisons, d'appartements de vacances et de logements similaires (sous-nommés « locations de vacances ») et d'autres prestations touristiques telles que des assurances de vacances et des véhicules de location (sous-nommés « prestations touristiques »). Les locations de vacances et les prestations touristiques proviennent de différents prestataires, particulièrement de tour-opérateurs, d'agences locales et de propriétaires privés (sous-nommés « prestataires »).

1.2 Afin de parvenir aux fins mentionnées ci-dessus, atraveo possède un moteur de réservation en ligne présent sur ses propres sites Internet et dans d'autres variantes sur les sites Internet d'entreprises partenaires (sous-nommés en résumé « sites Internet »). Dans les deux cas s'appliquent les conditions de médiation présentes. Le moteur de réservation possède entre autres d'une fonction de recherche, d'une présentation détaillée des locations de vacances comprenant un texte descriptif, des photos, les disponibilités et les prix ainsi que la possibilité de faire une demande de réservation.

1.3. La société atraveo a exclusivement un rôle d'intermédiaire dans la location de logements de vacances et de prestations touristiques. Elle transmet des contrats au nom et pour le compte du prestataire. La demande de réservation entraîne la formation d'un contrat de gestion entre le client et atraveo dont l'objet est la transmission de logements de vacances et / ou de prestations touristiques, Pour la gestion, atraveo facture, en règle générale, des frais de service au client. Si des frais de service doivent être payés pour la réservation, ceux-ci sont déjà compris dans les prix des logements de vacances indiqués. De plus, ces frais sont publiés séparément dans les offres présentées sur le site Web, au cours du processus de réservation et sur la facture. Dans le cas d'une annulation ou d'une modification de la réservation, les frais de service ne sont pas remboursés.

1.4 La base de la réservation d'une location de vacances est constituée par le descriptif de celle-ci reposant sur les indications détaillées fournies par le prestataire concerné. Les critères de sélection proposés durant la recherche en ligne ou dans les courts textes permettent uniquement une meilleure orientation.

1.5 Les locations de vacances et les prestations touristiques présentées sur le site Internet ne constituent pas une offre contractuelle ferme de la part de atraveo et / ou du prestataire concerné. Il s'agit plutôt d'inciter le client à faire une offre visant à la conclusion d'un contrat avec le prestataire respectif de la location de vacances ou des prestations touristiques (invitatio ad offerendum). Le client fait une proposition en remplissant le formulaire de réservation et en l'envoyant à atraveo. Le nombre de personnes (incluant tous les enfants), le nombre d'animaux domestiques (indiquant le genre et la race) doivent figurer dans cette demande de réservation. Il est possible d'indiquer dans la demande de réservation les souhaits particuliers de clients (par exemple une heure d'arrivée différente, un équipement particulier, une commande de linge, le nettoyage final et autre). Cependant, la confirmation expresse et écrite du prestataire ou de atraveo est impérative pour que ces souhaits particuliers prennent effet. Le client reste lié à son offre de contrat durant sept jours. Durant cette période, atraveo accepte au nom du prestataire ou le prestataire lui-même accepte l'offre ou fait au client une nouvelle offre de contrat que celui-ci peut accepter durant le délai nommé dans l'offre. Le contrat concernant la location de vacances et le cas échéant les prestations touristiques réservées se met en place au moment de la transmission d'une confirmation de réservation ou de l'acceptation par le client de la nouvelle offre effectuée par atraveo ou par le prestataire. Le contrat se met également en place lorsqu'une facture est envoyée au client par atraveo ou par le prestataire concerné.

1.6 Les conditions générales du prestataire respectif peuvent constituer la base du contrat mis à disposition dont l'objet est une

location de vacances et / ou des prestations touristiques. Les conditions de paiement, les dispositions concernant les échéances, la responsabilité, les modifications de réservation, les annulations ainsi que d'autres obligations et restrictions auxquelles est soumis le client peuvent y être réglées. atraveo tient les conditions générales du prestataire à la disposition des clients dans la demande de réservation afin qu'il en prenne connaissance et les accepte.

1.7 Tous les éléments contractuels de la réservation sont enregistrés par atraveo afin d'exécuter le contrat. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre charte de confidentialité (https://www.atraveo.com/protection_des_donnees, https://www.tuivillas.com/protection_des_donnees).

2. Déroulement des réservations

2.1 Paiement

2.1.1 En règle générale, le prestataire respectif exige au moment de la conclusion du contrat un acompte qui sera déduit du prix de la location de vacances / des prestations touristiques. L'acompte est à payer généralement au moment de la réservation, le solde en règle générale 42 jours avant le début du voyage. Pour les réservations effectuées 49 jours ou moins avant le début du voyage, le montant total de la location doit être acquitté immédiatement. Vous trouverez des détails concernant les échéances et les conditions de paiement dans la confirmation de réservation ainsi que dans les conditions générales du prestataire respectif de la location de vacances ou des prestations touristiques. Le prélèvement du paiement est effectué par le prestataire, par atraveo ou par un prestataire habilité à recouvrer les créances. Si atraveo facture une location de vacances ou des prestations touristiques et perçoit des paiements ou si atraveo fait appel à un prestataire habilité à percevoir des paiements pour exécuter ces procédures, ceci a lieu au nom et pour le compte du prestataire respectif. Si le prestataire de la prestation mise à disposition est un tour-opérateur, le client reçoit au moment du paiement un certificat de garantie ou une attestation appropriée de l'assurance des sommes versées par les clients.

2.1.2 Le paiement de la location de vacances ou des prestations touristiques peut, selon le prestataire, être effectué par virement bancaire, par prélèvement SEPA à partir d'un compte courant ou encore par carte de crédit. Exceptionnellement, le paiement peut être effectué sur place en espèces. Les prélèvements sont automatiquement transformés par atraveo en prélèvements SEPA. Le client est informé par atraveo deux jours au moins avant le prélèvement. Pour certains moyens de paiement, par exemple les cartes de crédit ou les virements bancaires, atraveo ou le prestataire respectif peuvent facturer des frais supplémentaires. Les frais bancaires particuliers éventuels pour les virements intérieurs ou étrangers sont à la charge du client. Vous trouverez des informations concernant les moyens et les frais de paiement proposés dans la demande de réservation et les conditions générales du prestataire respectif de la location de vacances ou des prestations touristiques.

2.1.3 Si la banque ou l'institut de carte de crédit annule ou refuse des prélèvements ou des paiements par carte de crédit, atraveo et / ou le prestataire sont autorisés à facturer des frais d'annulation des prélèvements ou des paiements en question. Le client est informé des frais correspondants.

2.1.4 Si un client n'effectue pas un paiement arrivé à échéance, atraveo se réserve la possibilité de facturer un montant forfaitaire de trois euros pour les frais de rappel du second rappel de paiement.

2.2 Documents de voyage

Le client reçoit ses documents de voyage par e-mail de la part du prestataire ou de atraveo 14 jours avant le début du voyage après avoir acquitté le paiement de la totalité du prix de la location / du prix du voyage.

2.3. Modifications du contrat (modification de la réservation, annulation)

Les conditions de modifications du contrat entraînées ou souhaitées par le client (par ex. modification de la réservation, annulation) sont conformes aux conditions générales du prestataire. La société atraveo est habilitée à facturer ces frais au nom du prestataire et à encaisser ces montants ou à les conserver si ces frais sont dus à une modification de contrat provoquée par le client. atraveo prélève également des frais forfaitaires de modification s'élevant à 50 euros. En cas d'une reprise de votre réservation d'une autre personne, nous facturons des frais supplémentaires d'un montant de 10 euros.

2.4 Transmission de données afin d'exécuter la prestation réservée

atraveo prélève et utilise les données des clients selon les dispositions de la charte de confidentialité. Les données personnelles communiquées par les clients sont transmises par atraveo au prestataire respectif afin d'exécuter la réservation.

2.5 Devoirs des clients

2.5.1 Le client a le devoir de vérifier la confirmation de réservation et d'informer atraveo ou le prestataire de la location de vacances ou des prestations touristiques immédiatement, au plus tard dans les trois jours suivant la réception de la confirmation de réservation, de toute erreur ou divergence. Les erreurs ou divergences non communiquées sont considérées comme acceptées.

2.5.2 Le client doit se mettre en relation avec atraveo ou le prestataire s'il n'a pas reçu ses documents de voyage 14 jours au plus tard avant le début du voyage bien qu'il ait payé le prix de la location / du voyage dans sa totalité. Le client a le devoir de vérifier que les documents de voyage sont complets et corrects et d'informer immédiatement atraveo ou le prestataire si des documents manquent ou sont erronés.

2.5.3 Tout vice dans la prestation de médiation de la société atraveo doit être immédiatement communiqué à cette dernière ; si cela est possible, l'occasion doit lui être donnée d'y remédier. Si le client se rend coupable de ne pas communiquer les vices, il perd tous ses droits découlant du contrat de médiation dans la mesure où atraveo aurait pu y remédier de façon acceptable.

2.5.4 Tout vice de la location de vacances / des prestations touristiques survenant durant le séjour doit immédiatement être communiqué au prestataire sur place afin de donner à ce dernier la possibilité d'y remédier. Après son retour, le client peut envoyer une réclamation écrite au prestataire. Le client trouvera l'adresse et le numéro de téléphone du prestataire dans ses documents de voyage. Les délais légaux doivent être respectés. Cependant, si le client n'a pas communiqué les vices durant son séjour, le prestataire n'est pas obligé de tenir compte de la réclamation. Si le client envoie sa réclamation à atraveo, atraveo la transmettra au prestataire respectif.

2.5.5 Seules les personnes possédant la pleine capacité juridique sont autorisées à louer des locations de vacances et des prestations touristiques.

3. Assurances de voyage

atraveo mentionne la possibilité de souscrire à une assurance annulation ainsi qu'à une assurance visant à couvrir les frais de traitements / les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie à l'étranger.

4. Informations concernant les dispositions sur les passeports, les visas, les devises et la santé

4.1 Chaque client / voyageur est tenu de respecter les règlements concernant l'entrée, la sortie, la santé, les passeports et les visas ainsi que les conditions d'introduction d'animaux domestiques en vigueur sur le territoire national comme à l'étranger.

4.2 La réglementation concernant les voyages, la sécurité, la santé, les visas, les conditions d'entrée sur le territoire et autres est à la disposition des clients sur le site Internet du ministère des Affaires étrangères. De plus, les clients reçoivent des informations auprès des ambassades / des consulats dont ils dépendent.

5. Responsabilités de atraveo

5.1 atraveo ne garantit pas la réussite de la médiation et / ou le fait que les prestations des locations de vacances et / ou les prestations touristiques elles-mêmes soient fournies/soient fournies impeccablement mais uniquement le fait que la médiation a été effectuée avec le soin d'un commerçant convenable.

5.2 atraveo s'efforce de s'assurer, dans une mesure acceptable, que les informations, les logiciels et autres données, concernant particulièrement les prix, les dates et les restrictions présents sur le site Internet sont corrects, actuels et complets au moment de la parution. Les données individuelles concernant les logements de vacances et / ou les prestations touristiques sont basées sur les données fournies par les prestataires. La société atraveo ne peut en être tenue responsable.

5.3 Toutes les locations et / ou prestations touristiques présentées sur le site Internet sont seulement disponibles de façon limitée. La société atraveo ne peut être tenue responsable de la disponibilité ou non d'une location de vacances ou d'une prestation touristique au moment de la réservation.

5.4 atraveo ne garantit pas que les contenus fournis par des tiers sont justes, complets et fiables. Ceci concerne particulièrement les cartes géographiques, les traductions automatiques, les avis de clients, les textes et les photos d'endroits et de régions. Les informations géographiques fournies par le site Internet, particulièrement les cartes, le sont uniquement à titre informatif dans le but de faciliter l'orientation et de localiser approximativement l'offre. Seules les indications sur le lieu, présentes dans le descriptif de la présentation en ligne et / ou dans la confirmation de réservation correspondante, sont déterminantes pour la conclusion du contrat.

5.5 Les exclusions exposées sous les points 5.2, 5.3 et 5.4 ne sont pas valables si atraveo avait connaissance d'informations erronées et / ou incorrectes ou si elles auraient dû lui être connues dans le cadre du soin commercial en usage dans la branche. Si atraveo a eu connaissance de telles circonstances, sa responsabilité se limite cependant aux cas de préméditation ou de négligence grave.

5.6. En outre, la société atraveo peut être tenue responsable de dommages qui ne sont pas des dommages corporels uniquement dans les cas de préméditation ou de négligence grave, en cas de responsabilité pour des garanties prises et en cas de responsabilité pour la violation d'obligations essentielles liées au contrat (obligations majeures). En cas de violation des obligations majeures due à une négligence, la responsabilité de atraveo est limitée aux dommages prévisibles et typiques du contrat, dans tous les cas à trois fois la valeur de la prestation de la location de vacances mise à disposition ou de la prestation touristique.

5.7 La société atraveo n'est pas responsable de la perte du plan de voyage / des documents de voyage dont elle n'est pas la cause, survenue dans le contexte de leur envoi.

5.8 atraveo n'est pas responsable des suites occasionnées par les cas de force majeure. En font partie, les décisions administratives, les troubles intérieurs, les attentats, les inondations, les incendies, les intempéries, les accidents, les grèves et toute autre action revendicative perturbant l'exécution des services de atraveo ou de ses agents.

6. Dispositions finales

6.1 atraveo se réserve le droit de modifier à tout moment ces conditions de médiation pour l'avenir sans aucune obligation de communiquer les modifications au client. La version actuelle des conditions de médiation est tenue à disposition sur le site Internet à

partir de leur date de validité. En continuant à utiliser le site Internet après une modification des conditions de médiation, le client exprime son accord avec ces modifications.

6.2 Ces conditions de médiation contiennent toutes les dispositions du contrat de médiation existant entre le client et atraveo et remplacent toutes les dispositions précédentes qu'elles aient été passées sous forme écrite, électronique ou orale.

6.3 La relation contractuelle entre le client et atraveo est soumise au droit de la République fédérale d'Allemagne quelle que soit la nationalité du client. La juridiction compétente est pour les commerçants de droit, pour les personnes ne possédant pas de juridiction générale compétente dans leur pays ainsi que pour les personnes résidant ou séjournant habituellement à l'étranger après la conclusion du contrat ou dont le domicile ou lieu de séjour habituel n'est pas connu au moment où l'action est intentée, est Düsseldorf (Allemagne).

6.4 Si une des dispositions précédentes devait être ou devenir caduque, cette caducité ne concernerait pas les autres dispositions. La disposition caduque est à remplacer par une disposition possédant un objectif économique proche de la disposition caduque.

Fin du litige des consommateurs / Plateforme OS

La Commission européenne met sous le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> une plateforme à la disposition des consommateurs dont le domicile se trouve à l'intérieur de l'Union européenne, destinée à régler en ligne les litiges liés à la consommation (plateforme OS). La société atraveo GmbH ne participe actuellement à aucune procédure, pour elle facultative, de règlement de litige extrajudiciaire. De ce fait, la plateforme OS ne peut pas être utilisée par nos clients.

atraveo GmbH
Peter-Müller-Straße 10
40468 Düsseldorf
Deutschland/Allemagne

Registre du commerce : Tribunal de district de Düsseldorf HRB
92762

Mise à jour août 2021