

# Conditions générales de vente et de règlement de la société Avantgarde Prague DMC s.r.o. (ci-après « les CGVR »)

---

## 1. Dispositions préliminaires

L'agence de tourisme Avantgarde Prague DMC s.r.o. (ci-après « **AGP** ») propose des services touristiques, des voyages organisés et d'autres services liés au domaine du tourisme (ci-après « **les Services** »). Elle agit soit en tant que prestataire direct, soit en tant qu'intermédiaire entre ses clients et ses partenaires contractuels (ci-après « **les Prestataires** »), et ce, notamment, par l'intermédiaire de son site web [www.avantgarde-prague.cz](http://www.avantgarde-prague.cz), y compris les domaines .com, .fr, .de, .co.uk, .it, .es, .pt, .com.br, .at, .be, .ch, .eu. et .ru (ci-après « **le Site web** »).

## 2. Conclusion du contrat

- a. AGP offre à ses clients, par l'intermédiaire de son Site web et de son Service client (Rezervační oddělení), la possibilité de conclure un contrat de prestation de Services avec des tiers proposant ces Services.
- b. AGP intervient dans la conclusion de trois types de contrats de prestation de Services. Ces trois catégories de Services sont définies comme suit : (i) les Services qui permettent la conclusion du contrat directement sur le Site web d'AGP (ci-après « **les Services en ligne** ») ; (ii) les Services que le client peut choisir sur le Site web mais dont la disponibilité et les modalités de prestation lui seront confirmées ultérieurement par le Service client (Rezervační oddělení) (ci-après « **les Services nécessitant une confirmation** ») ; et (iii) les Services dont les modalités doivent être convenues entre le client et le Service client (Rezervační oddělení) (ci-après « **les Services particuliers** »).
- c. Dans le cas des Services en ligne, la conclusion du contrat entre le client et le Prestataire intervient au moment où le client, après avoir mis les Services choisis dans son panier, effectue le paiement par l'intermédiaire du Site web.
- d. Dans le cas des Services nécessitant une confirmation, le contrat entre le client et le Prestataire est conclu de manière suivante : le

client met les Services choisis sur le Site web dans son panier. Ensuite, en cliquant sur « Valider la commande et payer », il demande confirmation de la disponibilité de ces Services. Dans un délai de 24 heures, il reçoit un e-mail de la part du Service client (Rezervační oddělení) qui précise si les Services sont disponibles ou non. En cas de non-disponibilité, une offre alternative peut être faite. À défaut de réception de l'e-mail dans le délai imparti, les Services sont considérés comme non disponibles. En cas de confirmation de la disponibilité, l'e-mail précise le délai de validité de l'offre et comporte les informations relatives aux conditions de vente et de règlement, ainsi qu'un lien permettant au client d'accéder à son panier sur le Site web. Ce panier comporte le relevé des Services confirmés et leur prix final dans la devise choisie. La conclusion du contrat entre le client et le Prestataire intervient au moment où le client effectue le paiement de ces Services par l'intermédiaire du Site web.

- e. Les modalités de conclusion du contrat de prestation de Services nécessitant une confirmation, telles que décrites au point d), ne sont pas applicables aux cas où le client, en sélectionnant des Services sur le Site web, met dans son panier à la fois un ou plusieurs Services nécessitant une confirmation et un ou plusieurs Services en ligne. Dans ce cas, la conclusion du contrat de prestation de Services nécessitant une confirmation n'intervient pas au moment du paiement sur le Site web, mais au moment de la réception par le client d'un e-mail envoyé par le Service client (Rezervační oddělení) et confirmant sa commande. À défaut de réception de l'e-mail confirmant la commande dans les 24 heures qui suivent le paiement du Service nécessitant une confirmation, ce Service est considéré comme non disponible et la conclusion du contrat en question est considérée comme refusée par le Prestataire. Dans un tel cas, AGP rembourse l'intégralité de la somme au client, et ce dans un délai de trois jours ouvrables suivant le moment où le client a réglé le Service nécessitant une confirmation par l'intermédiaire du Site web.
- f. Les contrats relatifs aux Services particuliers sont conclus par l'intermédiaire du Service client (Rezervační oddělení). Afin qu'un tel contrat puisse être conclu, le client doit envoyer au Service client (Rezervační oddělení) un e-mail comportant son acceptation de l'offre que ledit Service lui a adressée suite à sa demande faite par e-mail ou par téléphone, puis régler par virement bancaire le prix des Services choisis ou le premier acompte convenu. La conclusion du

contrat intervient au moment où la somme due est créditée sur le compte bancaire d'AGP ou payée par le client en espèces à l'agence AGP (ci-après « **les Contrats directs** »). Un Contrat direct peut également être conclu en personne, à l'agence AGP, en acceptant oralement ou par écrit l'offre faite par le Service client (Rezervační oddělení). Dans un tel cas, la conclusion du contrat intervient au moment où le prix total des Services choisis ou le premier acompte convenu est réglé à l'agence AGP, que ce soit en espèces, à l'aide d'un terminal de paiement électronique ou via un portail de paiement sur le Site web.

- g. Dans le cas de certains Services relatifs aux hébergements touristiques et aux billets de spectacles, AGP n'assure pas la conclusion du contrat avec le Prestataire, mais avec un agent qui représente ce dernier. Ce Prestataire peut soumettre la conclusion du contrat de prestation de Services à des conditions supplémentaires.
- h. Dans le cas des Services pour lesquels AGP est un prestataire direct, les informations concernant le prestataire sont explicitement mentionnées dans l'offre. La conclusion d'un tel contrat est soumise aux mêmes modalités que celles applicables à la conclusion de contrats de prestation de Services par des tiers.
- i. Dans un délai de 24 heures suivant la conclusion du contrat entre le client et le Prestataire ou entre le client et AGP, le client reçoit, dans un e-mail envoyé par AGP, un bon d'échange ou une confirmation de réservation attestant de la conclusion du contrat et rappelant les modalités de la prestation, telles que spécifiées dans l'offre acceptée.

### **3. Prix et modalités de règlement**

Les prix des Services proposés sur le Site web sont libellés en CZK. Les montants indiqués dans les autres devises disponibles (EUR, USD, GBP, CHF) sont basés sur le taux de change journalier (espèces – achat) de la Raiffeisenbank a.s., République tchèque.

#### **a. Règlement sur le Site web**

Une fois le contrat conclu, le compte du client est débité de la somme correspondante soit en CZK, soit dans la devise de son choix. La conversion se fait selon le taux de change (espèces – achat) de la Raiffeisenbank a.s., République tchèque, au jour où le compte du client a été débité.

Le paiement via le portail de paiement disponible sur le Site web n'est possible que par cartes bancaires MasterCard ou VISA.

b. Règlement par virement bancaire

Les Services particuliers et les Services nécessitant une confirmation peuvent également être réglés par virement bancaire. Dans un tel cas, le Service client (Rezervační oddělení) précise, dans l'offre envoyée selon l'article 2, points d) ou f) des présentes CGVR, le prix final dans la devise choisie par le client (CZK, EUR, USD, GBP ou CHF), ainsi que les informations relatives au compte bancaire d'AGP sur lequel cette somme doit être versée.

En cas de paiement par virement, les deux parties partagent les frais bancaires, chacune d'elles prenant en charge les frais de sa banque.

c. Règlement en espèces

Le paiement en espèces n'est possible que dans le cas des Contrats directs conclus en personne à l'agence AGP (Jáchymova 63/1, Praha 1, Staré Město, 110 00, République tchèque). Les devises acceptées sont CZK et EUR.

d. TVA

Conformément à l'article 89 de la loi 235/2004 relative à la taxe sur la valeur ajoutée (ci-après « **la Loi sur la TVA** »), AGP se réserve le droit d'appliquer le régime spécial de TVA prévu pour les services de tourisme. Les éventuelles modifications de la Loi sur la TVA s'appliqueront de plein droit au présentes CGVR. Aux termes de l'article 89 de cette loi, le prestataire n'est pas tenu d'indiquer le montant de la TVA en aval, et le client final n'a pas droit à une déduction de la TVA, à moins d'être inscrit à la TVA en République tchèque.

#### **4. Modalités de règlement**

Sauf indication contraire, le client est tenu de régler la somme correspondant aux Services réservés à l'avance selon les modalités suivantes :

- a. Dans le cas des Services en ligne et des Services nécessitant une confirmation qui donnent lieu à un paiement via le portail de paiement du Site web, le règlement de l'intégralité de la somme est requis pour que le contrat avec le Prestataire puisse être conclu.
- b. Dans le cas des Services nécessitant une confirmation qui donnent lieu à un paiement par virement bancaire et dans le cas des Services particuliers, les modalités suivantes s'appliquent :
  - i. Pour les commandes individuelles (dont les bénéficiaires sont des individus ou des groupes de 2 à 9 personnes ; ci-après « **les**

**Commandes individuelles** »), AGP exige le règlement de l'intégralité du prix total de l'ensemble des Services réservés, et ce au plus tard 14 jours avant la réalisation de la prestation réservée ou de la première des prestations réservées.

- ii. Pour les commandes groupées (dont les bénéficiaires sont des groupes de 10 personnes et plus, ci-après « **les Commandes groupées** »), AGP exige :
  - 1. une avance s'élevant à 80 % du prix total des prestations réservées, créditée sur le compte bancaire d'AGP au plus tard 38 jours avant la réalisation de la première des prestations réservées ;
  - 2. le règlement du solde s'élevant à 20 % du prix total, par facture payable dans un délai de 14 jours qui suivent la date de facturation ou la date de réception par le client de la facture envoyée par e-mail au format PDF.

## 5. Résiliation du contrat, pénalités d'annulation

- a. Le client a le droit de résilier, entièrement ou en partie, le contrat qui le lie à un tiers (Prestataire) et conclu par l'intermédiaire d'AGP, sans avoir à motiver cette décision. Toutefois, cette résiliation n'est pas possible si les conditions du Prestataire l'excluent. Ces conditions sont précisées dans chaque offre de Services, ou, à défaut, référence est faite au document les contenant. Tout client qui décide de résilier le contrat est tenu de payer une pénalité d'annulation dont le montant est stipulé par ce contrat.
- b. L'avis de résiliation du contrat de la part du client (ci-après « **l'Annulation** »), que celle-ci soit entière ou partielle, doit toujours être envoyé par e-mail. La date retenue aux fins de l'établissement du montant de la pénalité est la date à laquelle l'avis de résiliation a été reçu par le Service client (Rezervační oddělení). Les montants des pénalités sont définis comme suit :
  - i. Pénalités en cas d'Annulation d'une Commande individuelle (sauf indication contraire dans l'offre en question) :

### Hébergement :

- 1. Sans pénalités en cas d'Annulation effectuée au plus tard le troisième jour précédant la date convenue du début de la prestation, avant 14h (heure locale). Cette disposition

s'applique à l'Annulation de 3 chambres au maximum. En cas d'Annulation de 4 chambres ou plus, la pénalité sera fixée suivant les conditions applicables aux Commandes groupées.

2. 100 % du prix de la première nuit en cas d'Annulation effectuée après le troisième jour précédant la date convenue du début de la prestation, à 14h (heure locale).

Services particuliers (à l'exclusion des spectacles) :

3. Sans pénalités en cas d'Annulation effectuée au plus tard le jour précédant le début de la prestation, avant 12h (heure locale).
4. 100 % du prix en cas d'Annulation effectuée après le jour précédant le début de la prestation, à 12h (heure locale).

Spectacles (concerts, théâtre) :

5. 100 % du prix du Service.

- ii. Pénalités en cas d'Annulation d'une Commande groupée, applicables à tous les Services réservés, y compris l'hébergement (sauf indication contraire dans l'offre en question) :

1. 30 % du prix total des Services réservés en cas d'Annulation effectuée 38 à 21 jours avant la date convenue du début de la prestation ;
2. 50 % du prix total des Services réservés en cas d'Annulation effectuée 20 à 15 jours avant la date convenue du début de la prestation ;
3. 80 % du prix total des Services réservés en cas d'Annulation effectuée 14 à 8 jours avant la date convenue du début de la prestation ;
4. 100 % du prix total des Services réservés en cas d'Annulation effectuée au plus tard 7 jours avant la date convenue du début de la prestation.

- iii. Pénalités en cas d'Annulation partielle d'une Commande groupée :

1. Une Annulation partielle n'est possible que dans le cas des Services proposés pour un prix fixe par personne (chambres d'hôtel, places de spectacle et entrées, menus, tickets de transports etc.). Dans le cas des Services à prix forfaitaire pour l'ensemble du groupe (visites guidées, transferts, locations de

salles, animation etc.), une Annulation partielle n'est pas admissible.

2. En cas d'Annulation partielle ne dépassant pas 10 % du nombre total de personnes dans le groupe et effectuée au plus tard le troisième jour précédant la date convenue du début de la prestation, AGP n'exige pas de pénalité.

3. En cas d'Annulation partielle ne dépassant pas 10 % du nombre total de personnes dans le groupe et effectuée après le troisième jour précédant la date convenue du début de la prestation, AGP facture 100 % du prix comme pénalité.

iv. La pénalité en cas d'Annulation d'une Commande groupée de places de spectacle (concerts, théâtre) s'élève à 100% du prix.

c. L'éventuelle commission facturée par AGP, qui correspond aux frais de réservation et qui est spécifiée dans l'offre, n'est pas remboursable en cas de résiliation du contrat de la part du client.

## **6. Responsabilité d'AGP**

a. AGP n'est pas partie à la relation contractuelle qui lie le client et le tiers proposant des Services (Prestataire).

b. AGP ne répond pas des préjudices que le client pourrait subir en relation avec la prestation de Services par des tiers.

c. AGP ne saurait garantir que la description des Services dont elle est l'intermédiaire est exacte et complète. La présentation de ces Services est uniquement basée sur les informations fournies à AGP par le Prestataire.

d. AGP ne saurait garantir que les Services commandés seront effectivement fournis ou qu'ils seront fournis sous la forme que le client a convenue avec le Prestataire. AGP ne répond pas d'une éventuelle violation du contrat de la part du Prestataire.

e. Toute prétention concernant des dommages que le client aurait subis en relation avec la prestation de Services doit être adressée directement au Prestataire.

f. AGP ne répond pas du contenu des offres que les Prestataires lui ont fournies afin qu'elles soient publiées sur le Site web d'AGP. Elle ne répond pas non plus des éventuelles violations des droits de tiers dont les Prestataires pourraient être tenus responsables du fait de

ces offres (droits de propriété intellectuelle, droits de la personnalité etc.).

- g. En cas de non-réalisation d'une prestation ayant donné lieu au paiement de frais de réservation au bénéfice d'AGP, celle-ci rembourse ces frais de réservation au client, et ce dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande écrite du client en ce sens. Pour être admissible, la demande doit être déposée au plus tard six mois à partir de la fin convenue de la prestation.
- h. Sur demande du client, AGP assiste celui-ci lors du règlement de ses éventuelles réclamations.
- i. AGP ne répond pas du remboursement des sommes réglées par son intermédiaire au Prestataire.
- j. En cas de non-réalisation d'une prestation prévue par le contrat, AGP n'a pas l'obligation de proposer au client une prestation alternative.
- k. La prestation des Services qu'AGP propose en tant qu'intermédiaire peut être soumise, en outre, aux conditions générales de vente du Prestataire où à ses conditions particulières.

## **7. Dispositions finales**

- a. Les présentes conditions générales de vente et de règlement (CGVR), ainsi que la relation juridique établie entre le client et AGP à l'occasion de la vente de Services, sont soumises à la loi tchèque.
- b. L'éventuelle nullité d'une disposition particulière des présentes CGVR n'affecte pas la validité de l'ensemble des autres dispositions.
- c. Les dispositions des articles 557, 1728-2, 1740-3, 1793, 1912-1 et 2446 à 2453 de la loi 89/2012 (Code civil) ne s'appliquent pas aux relations établies entre le client et AGP sur la base des présentes CGVR.

## **8. Protection des données à caractère personnel**

- a. AGP est amenée, dans le cadre de ses activités prévues par les présentes CGVR, à gérer, traiter et stocker des données à caractère personnel concernant les clients. Ceux-ci donnent leur consentement à cet effet dans un document séparé.



- b. Tout client qui fournit à AGP des données à caractère personnel concernant des tiers déclare du même coup que les personnes concernées en ont été informées et qu'elles ont donné leur consentement à la communication de ces données à AGP, qui procédera à leur gestion, leur traitement et leur stockage dans le cadre de ses activités prévues par les présentes CGVR. Le client s'engage à dédommager AGP pour tout préjudice qu'elle pourrait subir dans le cas où la déclaration du client visée au présent paragraphe s'avérerait fausse.

Les présentes CGVR entrent en vigueur le 01/06/2019