



Conditions générales de la VVV

1. Définitions

Dans le cadre des présentes conditions générales, les termes suivants sont employés à leur sens défini ci-dessous, sauf mention contraire explicite :

- 1.1 La VVV : les franchisés (indépendants ou non) établis aux Pays-Bas et exploitant des offices VVV aux Pays-Bas.
- 1.2 Preneur : toute partie (personne physique ou morale) à qui la VVV vend ou livre des produits.
- 1.3 Client : toute partie (personne physique ou morale) à l'ordre de laquelle la VVV, en sa qualité d'intermédiaire, effectue une réservation auprès d'un prestataire de services ou conclut un contrat avec celui-ci.
- 1.4 Service : tout hébergement, transport, excursion, événement, visite de musée, ou toute autre activité (touristique).
- 1.5 Prestataire de services: tout hébergeur, transporteur, proposant d'excursions, organisateur d'événements, musée ou toute autre partie concluant un contrat avec le client et responsable de la prestation des services.
- 1.6 Ordre (de réservation) : tout ordre donné par un client à la VVV relatif à la réalisation d'une réservation auprès d'un prestataire de services ou à la conclusion d'un contrat avec celui-ci. L'exécution de cet ordre aboutit à la conclusion d'un contrat entre le client et le prestataire de services. En sa seule qualité d'intermédiaire, la VVV n'est explicitement pas partie audit contrat.
- 1.7 Forfait groupe : tout ordre (de réservation) pour un groupe d'au moins huit personnes, sauf indication contraire.
- 1.8 Excursion d'une journée : toute activité touristique, récréative ou culturelle d'une durée de moins de 24 heures et hors nuitée, organisée par la VVV elle-même.
- 1.9 Événement : toute réunion ou manifestation à laquelle la VVV est engagée directement ou indirectement.

2. Les activités de la VVV : information, vente & intervention

La VVV fournit des informations touristiques et récréatives et peut organiser des excursions d'une journée et des événements ou y intervenir autrement. Elle propose et vend également différents produits. En sa qualité d'intermédiaire, la VVV est également chargée de la conclusion, entre les clients d'une part et les prestataires de services d'autre part, de contrats relatifs notamment à l'hébergement, au transport, aux excursions, aux événements, aux visites de musée, aux attractions etc. En sa qualité d'intermédiaire, la VVV est chargée des réservations de services ou de produits à la demande et au nom du client ainsi que de leur règlement financier.

La vente de produits et l'intervention en matière de services se font par le biais des différentes voies de communication telles qu'internet, téléphone, courriel ainsi qu'au bureau d'accueil des offices VVV.

3. Champ d'application des présentes conditions générales

- 3.1 Les présentes conditions générales sont applicables à l'ensemble des offres, services, produits, activités et autres obligations avec/de la VVV, y compris non limitativement :
 - toutes ventes et livraisons de produits par la VVV aux preneurs et
 - tous ordres (de réservation) acceptés par la VVV et



- l'organisation de toutes excursions d'une journée et de tous événements ou l'engagement de la VVV à ceux-ci.

- 3.2 Pour être valables, les éventuelles dérogations aux présentes conditions seront constatées par écrit.
- 3.3 En cas de nullité ou d'annulation d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales, les autres articles resteront intacts, les dispositions nulles ou annulées devant être interprétées de telle manière qu'elles s'approchent au mieux de leur contenu initial sans être en violation de la législation.

4. Vente et livraison de produits

4.1 Offres

Toutes les offres verbales ou écrites (y compris les offres faites via internet) sont sans engagement aucun.

4.2 Formation de contrats

La confirmation écrite par la VVV de l'ordre du preneur ou le commencement de son exécution dans les deux semaines qui suivent sa réception valent formation du contrat.

4.3 Modification de prix

En cas de changement du prix d'achat d'un produit, la VVV a le droit de modifier le prix indiqué, offert ou convenu en conséquence avant la formation du contrat visée à l'article 4.2, ainsi que pendant la période de 4 semaines suivant la formation du contrat (dans la mesure où son exécution n'a pas encore commencé). Si, après la formation du contrat, la VVV décide d'une modification du prix au cours de ladite période de 4 semaines, le preneur aura faculté de résilier le contrat.

4.4 Livraison

- 4.4.1 La livraison de produits est effectuée par le service de distribution de la VVV, par courrier, par internet ou au bureau d'accueil des offices VVV.
- 4.4.2 En cas de livraison par le service de distribution de la VVV ou par courrier, la VVV s'efforce de la réaliser dans les cinq jours ouvrés, sauf accord contraire.
- 4.4.3 Le retard de livraison ne saurait être constitutif du manquement à l'obligation de livraison ni donner lieu à la dissolution de plein droit du contrat. Le preneur ne pourra résilier le contrat par écrit que si, après mise en demeure de la VVV de livrer dans un délai raisonnable, la livraison n'a pas eu lieu dans ce délai et que ce retard résulte de circonstances étant de droit imputables à la VVV.
- 4.4.4 La VVV a le droit de facturer les frais d'envoi au preneur.
- 4.4.5 La VVV est en droit de faire des livraisons partielles.
- 4.4.6 La VVV se réserve le droit de ne pas livrer et de résilier le contrat si l'usage des biens est contraire à leur destination. La VVV notifiera une telle décision par écrit au preneur.

4.5 Paiement

- 4.5.1 Toutes les factures seront payées dans le délai indiqué, sans que le preneur ne puisse invoquer quelque remise, décompte ou compensation.
- 4.5.2 À défaut de paiement dans le délai imparti, le preneur est de plein droit en demeure et sera immédiatement redevable d'intérêts moratoires et de frais extrajudiciaires de recouvrement. Par ailleurs, la VVV est en droit de suspendre son obligation de livraison jusqu'au parfait règlement du montant dû.
- 4.5.3 Le paiement par carte de crédit peut être soumis au paiement d'un supplément.
- 4.5.4 La VVV est en droit de facturer des frais de gestion.

4.6 Annulation de commandes, retours d'articles et réclamations



- 4.6.1 En cas d'annulation avant livraison, tous frais engagés à la suite de l'annulation seront facturés au preneur.
- 4.6.2 Les chèques-cadeaux livrés ne peuvent pas être échangés contre des espèces.
- 4.6.3 Tout article – à l'exception des chèques-cadeaux, billets d'entrées et autres produits voucher – peut être retourné sur présentation du ticket de caisse ou de la facture dans les 15 jours, à condition d'être inutilisé et en état original.
- 4.6.4 Les réclamations concernant les vices apparents seront introduites par écrit à l'office VVV sous 8 jours après la livraison, à moins que le preneur ne rende plausible qu'il n'ait pas été en mesure de vérifier la conformité des produits dans ce délai. Les réclamations concernant des vices cachés seront introduites par écrit auprès de l'office VVV sous 8 jours après que le preneur a constaté les défauts ou aurait raisonnablement pu les constater.
En cas de retard de réclamation, le preneur aura perdu ses droits éventuels.
- 4.6.5 En dérogation à l'article 4.6.4, les réclamations concernant les chèques-cadeaux seront introduites par écrit dans les 24 heures après livraison.

4.7 Garantie du preneur

Le preneur est tenu de relever et garantir la VVV de tout recours de tiers relatif aux produits et/ou emballages livrés au preneur et ayant pu occasionner un préjudice à ces tiers, quelle qu'en soit la cause et quel qu'en soit le moment de naissance.

5. Activités d'intervention, excursions d'une journée et événements

5.1 Champ d'application

Sauf dérogation aux autres conditions, les dispositions du présent article 5 relatives aux activités d'intermédiaire de la VVV sont applicables sans réserve. Les dispositions du présent article sont également applicables aux excursions d'une journée et aux événements, dans la mesure où la portée des dispositions en question ne s'y oppose pas en raison de la nature de l'excursion d'une journée ou de l'événement.

5.2 Ordre de réservation

- 5.2.1 En sa qualité d'intermédiaire, la VVV est chargé de faire, à l'ordre et au nom du client, les réservations d'hébergement, transport, excursion, événements, visites de musées, attractions etc.. Elle assure également en cette qualité le règlement du paiement et l'éventuelle annulation des services réservés.
- 5.2.2 Les réservations peuvent se faire par le site internet de la VVV, par télécopie, par téléphone, par courriel ou à l'accueil de l'un des offices VVV établis aux Pays-Bas.
- 5.2.3 Il y a formation de l'ordre de réservation donné verbalement, par écrit ou par internet dès sa réception par la VVV et ce, même sans confirmation immédiate de la VVV ou du prestataire de services.
- 5.2.4 En dérogation à l'article 5.2.3, l'ordre de réservation d'un forfait groupe n'est formé qu'à la réception de la confirmation de l'ordre dûment signée par le client. Le client est entièrement et solidairement responsable de toutes les obligations découlant de l'ordre de réservation du forfait groupe.
- 5.2.5 Le contrat conclu entre le client et la VVV porte uniquement sur sa mission d'intermédiaire, le résultat de cette mission étant la conclusion d'un contrat entre le client d'une part et le prestataire de services d'autre part et relatif au service réservé, auquel la VVV n'est pas partie.
- 5.2.6 Le contrat conclu entre le client et le prestataire de services est régi par les éventuelles conditions générales du prestataire de services, que la VVV remettra au client si celui-ci en fait la demande.
- 5.2.7 La VVV est en droit de facturer des frais d'intervention.
- 5.2.8 Le client fournira en temps de droit à la VVV toutes les informations nécessaires à la conclusion du contrat avec le prestataire de services et à son exécution.



5.2.9 Les prix des services réservés peuvent être modifiés conformément aux conditions du prestataire de services. La VVV notifiera la modification de prix et répercutera l'excédent au client dans les meilleurs délais.

5.3 Paiement

- 5.3.1 Le paiement se fait par inscription des montants dus au compte de la VVV, qui les gardera provisoirement entre ses mains pour le prestataire de services sans pour autant devenir partie au contrat conclu entre celui-ci et le client.
- 5.3.2 Le client est tenu de régler 50 % des montants dus dans les 15 jours après l'ordre.
- 5.3.3 En dérogation à l'article 5.3.2, le client est tenu de régler 50 % des montants dus dans les 15 jours après la date de facturation en cas de forfaits groupe. Si la somme totale due est inférieure à 500 €, le client est tenu de payer les montants dus immédiatement et intégralement à l'ordre.
- 5.3.4 Le solde des montants dus doit être inscrit au compte de la VVV 15 jours avant le début du service réservé au plus tard.
En cas de forfaits groupe, le solde des montants dus doit être inscrit au compte de la VVV 22 jours avant le début du service réservé au plus tard.
- 5.3.5 Pour les ordres de réservation placés moins d'un mois avant le début du service réservé, les montants dus doivent être réglés immédiatement et intégralement à l'ordre.
- 5.3.6 Le client reçoit la confirmation de la réservation après paiement.
- 5.3.7 Sans préjudice des dispositions de l'article 8, la VVV a le droit de résilier immédiatement le contrat d'intervention conclu avec le client en cas de retard de paiement. Dans ce cas, la VVV annulera le service réservé en répétant les éventuels frais liés à l'annulation sur le client, les montants déjà payés n'étant pas restitués.

5.4 Modification et annulation

- 5.4.1 Les modifications de réservation demandées par le client seront effectuées par la VVV dans la mesure du possible. Pour les modifications de réservation traitées par la VVV, elle facturera des frais de modification et/ou de gestion. Les éventuels frais de modification et/ou de gestion comptés par le prestataire de services seront de tout temps répercutés intégralement sur le client, qui fera son affaire personnelle du paiement en temps de droit.
- 5.4.2 En dérogation à l'article 5.4.1, la première modification d'un forfait groupe sera traitée par la VVV sans frais. Les éventuelles modifications suivantes sont soumises à la facturation de frais de modification et/ou de gestion conformément à l'article 5.4.1. La diminution du nombre de participants d'un forfait groupe de moins de 10 % est possible contre paiement des frais de modification et/ou de gestion dus jusqu'à cinq jours ouvrés avant le début du forfait. Ce délai passé, le dernier nombre connu de participants fera foi. En cas de diminution du nombre de participants de plus de 10 %, la disposition d'annulation de l'article 5.4.4 est applicable. La modification du nombre de participants doit être introduite par écrit, par télécopie ou par courriel.
Les éventuels frais de modification et/ou de gestion facturés par le prestataire de services à la suite de ce qui précède seront de tout temps répercutés sur le client, qui fera son affaire personnelle du paiement en temps de droit.
- 5.4.3 La VVV se réserve le droit d'apporter des modifications au programme des ordres de réservation ou aux ordres eux-mêmes, dans la mesure où il existe de bonnes raisons de le faire.
- 5.4.4 Le client pourra annuler sa réservation par écrit auprès de la VVV ou directement auprès du prestataire de services pendant les jours ouvrés. En sa qualité d'intermédiaire, la VVV ne facture pas de frais d'annulation. Les éventuels frais d'annulation du prestataire de services seront répercutés sur le client. Les frais de l'intervention et de l'éventuelle modification facturés ne sont pas restitués au client en cas d'annulation.



- 5.4.5 En dérogation à l'article 5.4.4, le client doit des frais d'annulation à la VVV en cas d'annulation d'une réservation d'un forfait groupe, d'une excursion d'une journée, d'un événement ou de la participation à celui-ci, dans les cas suivants :
- en cas d'annulation faite plus de trois mois avant le début du forfait/de l'excursion d'une journée/de l'événement : 50 € ;
 - en cas d'annulation faite plus de deux mois avant le début du forfait/de l'excursion d'une journée/de l'événement: 15 % du prix total de celui-ci/celle-ci, avec un minimum de 75 € ;
 - en cas d'annulation faite plus d'un mois avant le début du forfait/de l'excursion d'une journée/de l'événement: 35 % du prix total de celui-ci/celle-ci ;
 - en cas d'annulation faite plus de quinze jours avant le début du forfait/de l'excursion d'une journée/de l'événement : 60 % du prix total de celui-ci/celle-ci ;
 - en cas d'annulation faite plus de cinq jours ouvrés avant le début du forfait/de l'excursion d'une journée/de l'événement : 85 % du prix total de celui-ci/celle-ci ;
 - en cas d'annulation faite (moins de) cinq jours ouvrés avant le début du forfait/de l'excursion d'une journée/de l'événement : 100 % du prix total de celui-ci/celle-ci.
- De plus, les frais de l'intervention et de l'éventuelle modification facturés ne sont pas restitués.

6. Responsabilité

- 6.1 Les réclamations concernant les activités de vente, d'intervention ou autres de la VVV, telles que l'organisation d'excursions d'une journée et d'événements ou l'engagement de la VVV à ceux-ci, seront introduites par écrit auprès de la VVV au plus tard un mois après la vente, la fin du service réservé ou de l'autre activité.
En cas de réclamation après ce délai, le client perdra ses éventuels droits.
- 6.2 Conformément aux dispositions de l'article 5.2.5, la VVV n'est pas partie au contrat conclu entre le client et le prestataire de services ; en conséquence, la VVV n'est pas responsable (de la qualité) du service réservé. En cas de réclamations relatives au service réservé ou à sa qualité, le client s'adressera directement au prestataire de services. Si une telle réclamation est introduite auprès de la VVV, celle-ci la transmettra au prestataire de services en vue de son règlement.
- 6.3 En sa seule qualité d'intermédiaire, la VVV ne saurait être tenue responsable des éventuels préjudices subis par le client à la suite du service réservé.
- 6.4 La VVV n'est pas responsable à l'égard du preneur du préjudice subi par le client à la suite des produits vendus et livrés.
- 6.5 La VVV peut intervenir à l'occasion d'un événement. Sauf mention contraire explicite, la VVV n'agira pas comme l'organisateur d'événements. Elle y intervient au titre de la fonction qu'elle accomplit dans le domaine du tourisme et des loisirs. La VVV n'est en principe pas responsable en qualité d'organisateur du bon déroulement d'événements.
- 6.6 La VVV ne peut en aucun cas être tenue responsable de préjudices occasionnés par l'inexactitude ou l'imperfection de photos, brochures, dépliants ou autres informations relatifs notamment aux services réservés, produits livrés, excursions d'une journée, événements ou à leur qualité, sauf en cas d'acte de malveillance ou d'omission grave de sa part.
- 6.7 Dans la mesure où la VVV serait tout de même responsable à l'égard du client/preneur ou de toute autre partie au contrat et que celui-ci en subirait un préjudice, la responsabilité de la VVV reste limitée au maximum à 25 % du montant facturé. La responsabilité de la VVV ne sera en aucun cas supérieure au montant indemnisé le cas échéant en vertu de l'assurance responsabilité civile de la VVV. La responsabilité de la VVV de tout préjudice couvert par une assurance contractée par le client/preneur ou l'autre partie au contrat est exclue.
- 6.8 En principe, la VVV n'organise pas de voyages. Sans préjudice des dispositions précédentes, et si et dans la mesure où la VVV serait tout de même considérée comme



l'organisatrice de voyage conformément à l'article 7:500 du Code civil néerlandais, sa responsabilité de tous préjudices autres que ceux causés par le décès ou les dommages corporels reste limitée à trois fois le montant facturé au maximum.

- 6.9 La VVV n'est pas responsable d'éventuelles promesses de son personnel et/ou de tiers par lesquelles il est dérogé aux dispositions des présentes conditions générales ou des conditions appliquées par le prestataire de services responsable, à moins qu'elle ne les ait confirmées par la suite.
- 6.10 Les exclusions et restrictions de responsabilité prévues au présent article s'appliquent également à l'égard du personnel de la VVV et/ou de tout tiers intervenant à la demande de la VVV.

7. Force majeure

- 7.1 Les parties ne sont pas tenues à l'exécution d'une obligation quelconque si et dans la mesure où elles en sont empêchées à la suite d'une circonstance qui ne leur est pas imputable en vertu de la loi, d'un acte judiciaire ou selon l'opinion généralement admise.
- 7.2 Les parties pourront suspendre l'exécution de leurs obligations contractuelles pendant la durée du cas de force majeure. Si cette période perdure jusqu'après l'écoulement du délai de livraison, chacune des parties aura le droit de résilier le contrat en tout ou en partie sans être tenue au paiement de dommages-intérêts à l'autre partie.

8. Résiliation, intérêts moratoires et frais extrajudiciaires

- 8.1 En cas de défaut ou retard de paiement, le preneur/client ou toute autre partie contractuelle sera aussitôt de plein droit en demeure et, en conséquence, redevable des intérêts moratoires et des frais d'encaissement extrajudiciaire dus sur le montant impayé.
- 8.2 Les frais d'encaissement extrajudiciaire s'élèvent à 15 % du montant dû au maximum, avec un minimum de 40 €.
- 8.3 Les paiements effectués par le preneur/client ou toute autre partie contractuelle viendront d'abord en déduction des intérêts et frais dus et ensuite des factures impayées les plus anciennes, même si le preneur, le client ou l'autre partie contractuelle indique que le paiement concerne une facture plus récente.
- 8.4 En cas de faillite, de rétablissement personnel, de redressement judiciaire, de saisie, de mesure de protection légale ou de toute autre forme d'interdiction entière ou partielle frappant le preneur/client ou l'autre partie contractuelle, le contrat sera résilié de plein droit à ses torts et griefs et il sera tenu au préjudice subi par la VVV.

9. Droit applicable et compétence judiciaire / interprétation du texte

Tous les rapports juridiques avec la VVV sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Tout litige pour lequel l'élection de for est admise, sera exclusivement soumis au tribunal du ressort de la VVV.

En cas de litige relatif à l'interprétation des présentes conditions, le texte néerlandais fera foi. L'application de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises est explicitement exclue.

Les présentes conditions générales ont été déposées au bureau de la Chambre de Commerce d'Utrecht sous le numéro 30190464 en date du 8 décembre 2009.