



## Conditions générales de vente Alexander Heinrich Richard Ehrlich (En bref: AHRE)

### Informations requises selon la loi E-Commerce autrichienne § 5 alinéa 1

Nom de l'entreprise: Alexander Heinrich Richard Ehrlich / Associés: - / Adresse postale: Rosaliagasse 19/6 A-1120 Wien / Téléphone: +43 676 52 02 494 (horaires de bureau) / Téléfax: +43 1 943 86 97 / Adresse Internet: [www.ahre.at](http://www.ahre.at) / E-mail: [info@ahre.at](mailto:info@ahre.at) / Siège social: Rosaliagasse 19/6 A-1120 Wien / No. au registre de commerce: - / For judiciaire: Vienne, Autriche / Compte bancaire: Bank Austria – Creditanstalt; Numéro du compte: 11025 535300; Code bancaire: 12000 / Membre de: Chambre de Commerce Vienne, Association des guides diplômées de Vienne, Association guides « Wiener Spaziergänge »

**Applicabilité:** Les présents conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations et produits offerts par l'entreprise Alexander Heinrich Richard Ehrlich (« AHRE ») en langue française. Toute condition non conforme à nos conditions générales que le client aurait formulée sera rejetée à moins qu'AHRE n'en ait expressément et par écrit reconnu l'applicabilité.

**Droit d'auteur:** Conception, texte et route de toutes nos prestations indiquées sur ce site Internet sont et restent propriété intellectuelle exclusive de AHRE et par conséquent protégées par les conventions internationales sur le droit d'auteur. La promenade « Fantômes, Esprits, Vampires – Vienne surnaturelle » est une marque déposée auprès du registre des marques autrichien. Elle ne peut être effectuée uniquement par AHRE ou dans le nom d'AHRE. Toute mise en réseau, toute rediffusion, sous quelque forme que ce soit, même partielle, ainsi que toute utilisation ou commercialisation non expressément autorisée au titre des présentes conditions générales ou au titre de tout accord particulier expressément agréé par AHRE sont interdites.

**Réalisation des services:** Normalement, vous trouverez indiqué sur votre confirmation de commande les noms des personnes responsables pour la réalisation des prestations comprises dans l'arrangement que vous avez choisi. En cas d'empêchement d'une ou plusieurs de ces personnes, AHRE s'engage à mettre à votre disposition du personnel de qualification équivalente sans frais supplémentaires. Si possible, nous vous informerons d'une telle substitution.

**Confirmation de commande:** Toutes vos réservations seront confirmées de notre part par écrit. Nous vous prions de les reconfirmer par écrit (lettre postale ou téléfax) – ce n'est qu'à partir de la réception de cette reconfirmation que votre commande peut être considérée définitive. Par votre signature de la confirmation de commande vous déclarez en outre d'accepter les présentes conditions générales de vente.

**Limitation de Responsabilité:** AHRE ne pourra être tenu responsable pour éventuelles dommages corporels et/ou matériels résultants de la participation à nos prestations. Le client assume la totalité des risques.

**Défectuosité:** En cas de défectuosité de nos prestations seront applicables les dispositions respectives du code civil autrichien (ABGB).

**Conditions de participation:** La prise de notes ainsi que l'enregistrement audio et vidéo sont interdits durant la participation à nos prestations sans permission expresse par AHRE. Il est également interdit d'emporter des armes, des substances dangereuses et des objets dangereux. Des participants ayant un comportement perturbateur qui compromet le bon déroulement de la prestation en question et qui ne cessent pas leurs actions perturbatrices sur admonition peuvent être exclus de la poursuite du programme. Dans un tel cas, le participant exclu ne pourra prétendre à aucun remboursement.

**Conditions de paiement: Paiement en comptants:** Toutes nos prestations peuvent être payées en deniers comptants sur place avant leur début. **Virement bancaire:** Si vous choisissez de payer par virement bancaire, nous vous prions de tenir compte du fait que le montant total de la facture doit être arrivé sur notre compte bancaire au maximum deux semaines après la fin de notre prestation, les frais bancaires étant à la charge du client. En cas de paiement tardif de la facture, nous vous enverrons une mise en demeure. Des frais de manipulation de € 10,- seront alors rajoutés au montant de la facture. **Cartes de crédit et chèques:** Actuellement, nous n'acceptons ni les cartes de crédit, ni les chèques. **Acompte:** Si le prix total des prestations est supérieur à € 500,- nous vous demanderons de nous verser un acompte de 50 % au moment de la réservation.

**Conditions d'annulation (conformément aux recommandations de la Chambre de Commerce Vienne):** En cas d'annulation de la part du client, sauf cas de force majeure (grève, guerre, catastrophes naturelles etc.), des frais d'annulation seront facturés: A plus de 14 jours du début du programme 0 % du prix global convenu, Entre 14 et 4 jours avant le début du programme 50 % de prix global convenu, à 3 jours ou moins du début du programme 100 % du prix global convenu. Annulations ne peuvent être reconnues que par écrit.

**Retards:** En cas de retard du client, notre personnel vous attendra jusqu'à 30 minutes après l'heure de rendez-vous convenue si vous n'avez pas prévenu de votre retard. Nous vous prions de nous contacter immédiatement lorsque vous prévoyez un retard possible. Vous pouvez contacter à ce fin soit le numéro +43 676 52 02 494 soit le numéro de téléphone indiqué sur votre confirmation de commande. Nous prendrons bien sûr toutes les mesures possibles pour vous assurer malgré un éventuel retard la durée entière du programme initialement prévue, mais nous ne pouvons pas en ce cas vous la garantir – cela dépendra de nos capacités de personnel. Nous nous réservons le droit de vous facturer les coûts additionnels causés par votre retard (heures supplémentaires, transports etc.).

**Modifications du programme ou du nombre de participants:** Toute modification du programme ou du nombre de participants par rapport à la commande initiale doit être notifiée à AHRE par courrier ou téléfax au plus tard 3 jours avant le début de la prestation. Si vous avez réservé pour un groupe dont la taille requiert plus d'un guide / exécutant de programme et vous prévoyez que le nombre de participants s'est réduit à tel point que la présence d'un deuxième guide / exécutant de programme n'est plus nécessaire, nous vous prions de nous faire connaître ce fait au plus tôt possible car sinon, nous devons vous facturer pour la deuxième personne les frais d'annulation normales.

**Taille des groupes:** Pour toutes les promenades en ville ainsi que pour les visites guidées de musées et expositions, le guide ne devrait être chargé d'un groupe de plus de 30 personnes. Les leçons de danse peuvent être effectuées jusqu'à un nombre maximum de 40 participants.

**Garantie:** Toutes les prestations contenues au programme de AHRE seront effectuées – en fonction des exigences du programme, de l'endroit ou du temps – soit par Alexander Ehrlich personnellement, soit par un de ses coopérateurs compétents. Alexander Ehrlich est guide touristique qualifié et diplômé et s'efforcera à vous fournir des prestations de plus haute qualité, ce qui vaut également pour ses coopérateurs. Notre but c'est de mettre à votre disposition des services touristiques flexibles et individuels et nous serons donc heureux de pouvoir vous conseiller.

**Réclamations:** Toute réclamation devra nous être présentée par écrit au plus tard quatre semaines suivant la date de la fin de notre prestation (date de réception). Réclamations après ce délai ne seront pas accueillies.

**For juridique et législation applicable:** Toutes contestations concernant les présentes conditions générales seront soumises aux tribunaux compétents de Vienne. Seule la Loi autrichienne est applicable.

**Clause salvatrice:** Si certaines dispositions des présentes conditions générales sont déclarées nulles ou partiellement non valides, les autres dispositions gardent toute leur force et leur portée.