

## Conditions de voyage

Applicables aux réservations dans les agences allemandes

Conditions détaillées de voyage de TUI Deutschland GmbH et de Wolters Reisen GmbH.

## Conditions détaillées de voyage

**Cher client, Chère cliente,**

Nous vous remercions de lire attentivement les présentes conditions de voyage ; en effet, par votre réservation, vous acceptez les présentes conditions de voyage, qui vous sont communiquées avant de réserver. Ces conditions de voyage s'appliquent à tous les programmes (sauf à TUI Cars, aux entrées fournies au titre de prestations individuelles, aux croisières TUI, TUI Ticket Shop (TTS) et à toute autre prestation identifiée comme tierce ; les conditions applicables à ces programmes figurent dans les descriptifs de prestations concernés au sens du point 3.1) des organisateurs **TUI Deutschland GmbH** et **Wolters Reisen GmbH** (dénommés ci-après « organisateur ») et, au sens des points 12 à 14, aux excursions réservées sur le lieu de destination auprès du guide.

Les présentes conditions générales complètent les articles 651a jusqu'à m du Code civil allemand (BGB) et 4-11 de l'Ordonnance allemande relative aux obligations d'information et de justification selon le droit civil (BGB-InfoV) et y apportent des précisions. Celles-ci peuvent être consultées sur Internet sous [www.tui.com](http://www.tui.com) > Service > TUI AGB & Reisebedingungen (Service, CGV et conditions de voyage TUI).

1. Conclusion du contrat de voyage, prestations de tiers
2. Paiement
3. Prestations et prix
4. Informations particulières relatives aux appartements, maisons de vacances et camping-cars
5. Réductions enfants
6. Modification des prestations et révision des prix
7. Annulation par le voyageur avant le départ/ frais d'annulation
8. Modification de la réservation, désignation d'un remplaçant
9. Assurances voyage
10. Annulation et résiliation par l'organisateur
11. Circonstances exceptionnelles – force majeure
12. Réclamation pour défaut de prestation / Remède / Réduction de prix / Résiliation
13. Responsabilité
14. Délais, destinataires, prescription et cession
15. Formalités d'entrée en pays étranger (passeport, visa, devises) et réglementations sanitaires
16. Protection des données personnelles
17. Généralités

### 1 Conclusion du contrat de voyage, prestations de tiers

- 1.1 Par son inscription au voyage, le voyageur propose à l'organisateur la conclusion ferme du contrat de voyage.  
Le contrat de voyage est conclu dès la réception par le voyageur de la déclaration d'acceptation de l'organisateur de voyages Celle-ci n'est soumise à aucune exigence de forme particulière.
- 1.2 L'inscription s'effectue par le voyageur qui prend l'initiative de l'inscription et vaut pour tous les participants indiqués par ses soins ; le voyageur à l'origine de l'inscription s'engage solidairement quant à l'exécution de ses obligations contractuelles et à celles de l'ensemble des personnes qu'il a inscrites, expressément par un engagement spécifique.
- 1.3 A la signature du contrat ou immédiatement après celle-ci, vous recevez une **confirmation** écrite reprenant les principales informations relatives aux prestations de voyage que vous avez réservées.  
Lorsque le contenu de la confirmation diffère de celui de l'inscription, la nouvelle offre engage l'organisateur pendant un délai de 10 jours. Si le voyageur confirme son accord dans ce délai, le contrat sera conclu sur la base de cette nouvelle offre.
- 1.4 Les **pré-réservations** sont des prises d'option sur des voyages ne figurant pas encore sur le catalogue. Elles seront enregistrées par l'organisateur au titre de réservations fermes dès lors que les voyages peuvent être réservés pendant la période de voyage souhaitée.
- 1.5 Lorsque vous réservez uniquement une entrée d'un prestataire tiers sans aucune autre prestation de voyage, l'organisateur agit uniquement en tant qu'intermédiaire au titre de la **prestation tierce**. L'acquisition d'entrées auprès d'un prestataire tiers donne lieu exclusivement à une relation contractuelle entre vous et le prestataire concerné. Le nom du prestataire figure sur l'entrée acquise.

### 2 Paiement

- 2.1 Aux fins de garantir les fonds engagés par le voyageur, l'organisateur a souscrit une assurance d'insolvabilité auprès de l'association Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS). L'**attestation de garantie** correspondante figure sur la confirmation de voyage. Cette dernière mentionne aussi les montants de l'acompte et du solde et, le cas échéant, des frais d'annulation.
- 2.2 En règle générale, un **acompte** de 25 % sur le montant total est exigible, et prélevé, au moment de la signature du contrat, à savoir lors de la remise de la confirmation du voyage. Dans le cas des offres XTUI, X1-2-FLY et des formules avec billets, comprenant un billet d'entrée pour une comédie musicale/un spectacle et un hébergement, l'acompte est de 40 % du prix total. Les coûts des assurances voyage sont payables intégralement avec l'acompte.
- 2.3 Le **solde** est exigible, et prélevé, 4 semaines avant le début du voyage, dès lors que votre voyage est organisé comme vous l'avez réservé et que le plan de voyage (en cas de séjour sans billet) ou la documentation de voyage est disponible à votre bureau de réservation (par ex. agence de voyage, agence de voyage en ligne, Call Center) ou vous a été transmis(e) comme convenu. Pour les **réservations de dernière minute** (à compter de 30 jours avant la date de départ), le prix intégral du voyage est exigible de suite.
- 2.4 Les frais d'annulation (voir point 7) et les frais de traitement et de modification de la réservation (voir point 8) sont également exigibles de suite.
- 2.5 **Paiement direct à l'organisateur**
  - 2.5.1 Lors d'un paiement par prélèvement SEPA, l'organisateur (ou votre bureau de réservation) a besoin d'une « autorisation » de débit sur votre compte courant du montant à payer (acompte et solde). Cette autorisation fait partie intégrante de la confirmation.
  - 2.5.2 De nombreuses marques de l'organisateur vous permettent également le paiement par carte de crédit. L'organisateur (le cas échéant, via le bureau de réservation) a besoin de votre adresse ou, le cas échéant, de l'adresse du destinataire des documents,

- ainsi que de votre autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit. Le paiement est soumis à des frais de transaction s'élevant à 0,7 % du prix du voyage, arrondis à l'euro entier le plus proche. Cette disposition ne s'applique ni aux paiements visés au point 2.6, ni aux paiements par prélèvement, pour les titulaires d'une carte de type TUI Card, Gute-REISE CARD ou ROBINSON Card.
- 2.5.3 Vous pouvez payer vos voyages TUI Deutschland Reisen jusqu'à 4 semaines avant le départ, également par virement, et les voyages de l'organisateur Wolters, jusqu'à 8 semaines avant le départ, mais uniquement en cas de réservation sur internet. Pour ce faire, l'organisateur a besoin des prénoms et nom, de l'adresse complète, du numéro de téléphone et de l'adresse de courrier électronique de la personne qui effectue la réservation. Ce mode de paiement occasionne des frais de dossier d'un montant de 3 € par opération.
- 2.6 **Paiement via le bureau de réservation**  
Dans certains cas exceptionnels, le paiement de l'acompte et le paiement du solde, au moment de la remise du plan de voyage (en cas de séjour sans billet) ou de la documentation de voyage peuvent s'effectuer aux mains de votre bureau de réservation.
- 2.7 **Toute modification du mode de paiement convenu** est à apporter au plus tard 35 jours avant le départ, et ne s'appliquera qu'aux paiements restant à effectuer.
- 2.8 Si vous ne recevez pas votre plan de voyage (en cas de séjour sans billet) ou, dans les cas exceptionnels, votre documentation de voyage au plus tard 4 jours avant le départ, veuillez vous adresser immédiatement à votre bureau de réservation. En cas de réservation de dernière minute à partir de 14 jours avant le départ, vous recevrez votre plan de voyage via le même canal que dans le cas des réservations anticipées. Dans votre propre intérêt, nous vous prions de vérifier attentivement votre plan de voyage (en cas de séjour sans billet) ou votre documentation de voyage dès réception.
- 2.9 A défaut de règlement ou de règlement intégral de montants dus à la date d'exigibilité et à défaut de règlement après relance et délai supplémentaire, l'organisateur peut annuler le contrat en question, sauf dans les cas où le voyage serait d'ores et déjà entaché d'un défaut majeur. En cas d'annulation du contrat de voyage au sens de la phrase précédente, l'organisateur peut réclamer des frais d'annulation au voyageur à titre d'indemnités, conformément aux points 7.2 et 7.5. A défaut de paiement à la date d'exigibilité, l'organisateur se réserve en outre la faculté de réclamer des frais forfaitaires de 1,50 € au titre de la deuxième relance. Le client peut néanmoins apporter la preuve que les frais supplémentaires demandés par l'organisateur n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.
- 2.10 En l'absence de toute stipulation expresse au niveau du descriptif des prestations correspondant, les frais liés aux prestations connexes telles que l'obtention des visas etc. ne sont pas compris dans le prix du voyage. Si de tels frais sont engagés, veuillez les régler au bureau de réservation.

### 3 Prestations et prix

- 3.1 La nature des prestations contractuelles ressort du descriptif des prestations (figurant par ex. sur le site internet, dans le catalogue ou dans la brochure de l'organisateur) ; elle est reprise dans la confirmation (voir point 1.1 phrase 2).  
L'organisateur se réserve le droit d'apporter des modifications au descriptif des prestations à tout moment ; bien entendu, il en avertit le voyageur avant la conclusion du contrat.
- 3.2 **Compagnies aériennes assurant les vols/liste communautaire**  
En vertu du règlement (CE) 2111/2005 du 14/12/2005, l'organisateur est tenu de vous informer sur l'identité de la/des compagnie(s) aérienne(s) assurant les vols. Si une compagnie aérienne assurant le vol n'est pas encore définie au moment de la réservation, l'organisateur doit vous informer sur la/les compagnie(s) aérienne(s) probablement chargée(s) d'assurer les vols. Dès que son identité est fixée définitivement, l'organisateur vous en informe. En cas de changement de compagnie aérienne assurant les vols après la réservation, l'organisateur vous informe du changement dans les meilleurs délais.  
La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction de vol au sein de l'UE (« liste communautaire ») est publiée sous [www.lba.de](http://www.lba.de) > Häufig gesucht (compagnies fréquemment cherchées) > Airlines mit Flugverbot (compagnies frappées d'une interdiction de vol).
- 3.3 **Transport aérien**  
L'organisateur informe le voyageur que les vols directs peuvent être interrompus par des escales pour des raisons techniques liées au vol ou à la programmation des voyages.  
Nous vous recommandons vivement de transporter **vos objets de valeur, vos appareils électroniques et vos médicaments** exclusivement dans vos bagages à main.
- 3.4 **Demandes spéciales, organisation personnalisée du voyage**
- 3.4.1 Les bureaux de réservation ne peuvent accepter des **demandes spéciales** que dans la mesure où celles-ci sont stipulées comme non contractuelles. L'organisateur s'efforce de répondre à vos demandes spéciales ne figurant pas dans le descriptif des prestations (point 3.1) dans la mesure des possibilités offertes (par ex. chambres attenantes ou chambre bénéficiant d'une situation particulière). En l'absence de confirmation écrite de l'organisateur, les bureaux de réservation n'ont pas le droit, ni avant ni après la conclusion du contrat de voyage, de modifier les descriptifs des prestations ou les contrats de voyage déjà conclus ou de passer des accords divergents, à moins qu'ils ne soient dûment habilités à cet effet.
- 3.4.2 La gestion de voyages personnalisés, différant du descriptif des prestations, entraîne la facturation de frais de dossier d'un montant maximal de 50,00 € par voyageur et par semaine.
- 3.4.3 **Service à la carte airtours Private Travel**  
Sous l'enseigne airtours, nous répondrons volontiers à vos demandes de voyages personnalisés. Notre service à la carte pour les voyageurs airtours porte sur des modules de voyage n'entrant pas dans le cadre d'une prestation du catalogue airtours, à partir d'un prix minimum de voyage à la carte de 2.500,00 € par personne, comportant au moins cinq nuitées.
- 3.4.4 En cas de modification de la réservation d'un vol et/ou d'un hôtel par le voyageur, l'organisateur se réserve le droit de lui facturer, en plus des éventuels surcoûts engagés, des frais de gestion raisonnables par personne. La modification d'une réservation de vol sur les offres des enseignes XTUI et X1-2-FLY n'est pas possible.
- 3.4.5 Les animaux domestiques peuvent être emmenés seulement lorsque le descriptif des prestations l'autorise expressément.
- 3.4.6 Veuillez noter que vous devez réserver un régime de pension identique par unité d'hébergement. Cette règle s'applique également aux enfants qui vous accompagnent.
- 3.5 **Prolongation du voyage**  
Si vous souhaitez séjourner plus longtemps sur votre lieu de vacances, veuillez en informer au plus tôt votre guide ou le représentant local de l'organisateur. Nous prolongerons volontiers votre séjour dans la limite des possibilités d'hébergement et de voyage retour. Les frais liés à la prolongation de votre séjour sont payables sur place. Veuillez observer les conditions tarifaires liées à votre voyage retour et la durée de validité de votre assurance voyage et, éventuellement, de votre visa. La prolongation d'un séjour avec les enseignes XTUI et X1-2-FLY n'est pas possible.
- 3.6 **Guide, suivi**  
Lors des séjours proposés, vous êtes suivis sur place par les guides de l'organisateur, ou par les représentants locaux de l'organisateur (par ex. loueurs d'appartements de vacances). A défaut, vous trouverez les coordonnées de contact sur votre plan de voyage (pour les séjours sans billets), dans votre documentation de voyage, sur [www.meine-tui.info](http://www.meine-tui.info), sur l'application "meine TUI" (mon Tui) pour smartphone et à votre hôtel.  
En cas de réclamation, veuillez observer les informations particulières figurant au point 13.7.2.

### 4 Informations particulières relatives aux appartements, maisons de vacances et camping-cars

De manière générale, les frais annexes dépendant de la consommation ou les frais liés à des prestations complémentaires que vous avez demandées ne sont pas compris dans le prix du voyage. A défaut de stipulation contraire dans le descriptif des prestations, ces frais sont à régler de suite sur place.

L'appartement/La maison de vacances/Le camping-car ne peut être occupé(e) que par le nombre d'adultes et d'enfants spécifié dans le descriptif des prestations et la confirmation.

Les dates d'arrivée et de départ sont contractuelles. A la remise des clés, une somme modique (caution) peut être demandée à titre de garantie pour une éventuelle détérioration ou pour des frais liés à la consommation à régler sur place. Cette caution est remboursée ou compensée dès lors que l'unité d'habitation est restituée propre et en bon état, et que l'inventaire est complet.

## 5 Réductions enfants

L'âge de référence de l'enfant est l'**âge à la date de départ**. Dans tous les cas, l'identité et l'âge de chaque enfant vous accompagnant doivent être indiqués à la réservation.

Le montant de la réduction enfant est indiqué dans le descriptif des prestations de votre voyage.

Dans le cadre de formules forfaitaires incluant un vol charter, les enfants de moins de 2 ans, chacun accompagné d'une personne adulte, voyagent gratuitement, sans pouvoir prétendre à un siège individuel. Dans le cadre des formules forfaitaires incluant un vol de ligne et de vols secs (charter ou de ligne), le prix du billet d'avion d'un enfant de moins de 2 ans n'occupant aucun siège individuel s'élève à 10% du tarif adulte.

En cas de fausse déclaration sur l'âge des enfants, l'organisateur est en droit de facturer la différence par rapport au prix régulier du voyage, majorée de 50,00 € de frais de gestion.

Le client peut néanmoins apporter la preuve que les frais de gestion demandés par l'organisateur n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.

## 6 Modification des prestations et révision des prix

6.1 Une modification majeure des prestations essentielles du voyage par rapport au contenu convenu du voyage, s'avérant nécessaire **après la signature du contrat** et n'étant pas imputable à de la mauvaise foi de l'organisateur, est autorisée uniquement si elle ne modifie pas de manière substantielle le schéma global du voyage réservé. Les droits de garantie du voyageur n'en sont pas affectés, notamment si les prestations modifiées devaient être entachées de vices. L'organisateur est tenu d'informer le voyageur de toute modification majeure et de son motif dès qu'il en a connaissance. Le cas échéant, il doit proposer au voyageur un changement de réservation gratuit ou une annulation sans frais.

En cas de modification du transport par suite d'un changement d'aéroport, vous pourrez utiliser le billet de train (cf. point 13.6) pour l'acheminement en train jusqu'à l'aéroport, joint à votre plan de voyage (en cas de séjour sans billet), ou à votre documentation de voyage.

6.2 Dans le cas d'un voyage en bateau, seul le capitaine décide des modifications de durée du voyage et/ou d'itinéraire à apporter, par ex. pour des raisons liées à la sécurité ou aux conditions météorologiques.

6.3 L'organisateur se réserve le droit de réviser les **prix du voyage** convenus au contrat de voyage pour tenir compte des variations du coût des transports ou des taxes et redevances de port et d'aéroport **après la conclusion du contrat** comme suit.

6.3.1 En cas d'augmentation du prix du transport, notamment du prix des carburants convenu sur le contrat de réservation, l'organisateur peut ajuster le prix du voyage dans les conditions suivantes :

a) Si la hausse se rapporte au tarif par siège, l'organisateur peut exiger le surcoût correspondant au voyageur.

b) Dans les autres cas, le surcoût de transport exigé par la compagnie de transport par moyen de transport, sera divisé par le nombre de places assises du moyen de transport convenu. L'organisateur pourra facturer au voyageur le surcoût par place ainsi obtenu.

6.3.2 Si les redevances telles que les taxes de port ou d'aéroport supportées par l'organisateur augmentent, le prix du voyage pourra être majoré proportionnellement au montant d'augmentation en question.

6.3.3 Une majoration en vertu des points 6.3.1/6.3.2 n'est admissible que si une période de plus de 4 mois s'est écoulée entre la signature du contrat et la date prévue du voyage et que les circonstances ayant provoqué cette hausse n'étaient ni présentes, ni prévisibles à la signature du contrat.

6.3.4 En cas de modification ultérieure du prix du voyage, l'organisateur doit en informer immédiatement le voyageur. Toute majoration de prix communiquée à partir du 20<sup>ème</sup> jour précédant le départ est nulle et non avenue. Dans le cas d'une majoration supérieure à 5 %, le voyageur est en droit soit d'annuler le contrat de réservation sans frais, soit d'opter pour un autre voyage de qualité au moins équivalente du catalogue de l'organisateur, si ce dernier est en mesure de lui proposer un tel voyage de sa gamme sans supplément de prix. Les droits et obligations réciproques mentionnés au présent alinéa s'appliquent également aux modifications admissibles d'une prestation essentielle du voyage.

6.3.5 Le voyageur doit faire valoir ces droits immédiatement vis-à-vis de l'organisateur après que ce dernier l'a informé de la majoration du prix ou de la modification de la prestation de voyage.

## 7 Annulation par le voyageur avant le départ/ frais d'annulation

7.1 Le voyageur peut annuler son voyage à tout moment avant la date de départ. La date de réception de l'annulation par l'organisateur (adresses : voir point 17) ou par le bureau de réservation où a été faite la réservation fait foi. Nous vous recommandons de notifier l'annulation par écrit.

7.2 Lorsque le voyageur annule son contrat ou ne se présente pas le jour du départ, l'organisateur perd tout droit à percevoir le prix du voyage. Néanmoins, si l'annulation ou la non-présentation est indépendante de la volonté de l'organisateur et en l'absence de tout cas de force majeure, l'organisateur peut réclamer une indemnité raisonnable en fonction du prix du voyage pour les services fournis avant l'annulation/la non-présentation, et pour les frais engagés (frais d'annulation).

Ces frais d'annulation forfaitaires sont définis au point 7.5 en fonction de la date de l'annulation par rapport à la date de départ convenue au contrat et sont basés sur un pourcentage du prix du voyage.

Le calcul de ces frais tient compte des économies habituellement réalisées et d'une éventuelle réutilisation des prestations de voyage.

7.3 Les frais d'annulation sont également exigibles lorsque le voyageur ne se présente pas à l'aéroport de départ ou dans la ville de départ dans les délais indiqués dans sa documentation de voyage ou qu'il ne peut pas voyager pour une raison indépendante de la volonté de l'organisateur (par ex. absence d'un document requis tel que passeport ou visa).

7.4 Le voyageur est libre de **démontrer** que l'annulation du voyage ou la non-présentation au départ du voyage **n'a pas généré de frais ou a généré des frais inférieurs** aux forfaits appliqués au cas par cas par l'organisateur (voir point 7.5 ci-après).

7.5 De manière générale, en cas d'annulation les frais d'annulation forfaitaires ci-après sont applicables **par personne/ unité d'hébergement** :

### 7.5.1 Frais standard :

jusqu'au 31 <sup>ème</sup> jour avant le départ	25 %
à partir du 30 <sup>ème</sup> jour avant le départ	40 %
à partir du 24 <sup>ème</sup> jour avant le départ	50 %
à partir du 17 <sup>ème</sup> jour avant le départ	60 %
à partir du 10 <sup>ème</sup> jour avant le départ	80 %
à partir du 3 <sup>ème</sup> jour avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation du voyageur	90 %

**du prix du voyage**

### 7.5.2 Exceptions aux règles standard :

**A Appartements/Maisons de vacances, parcs de caravanes, y compris dans le cadre de voyages en autocar ou en train, de circuits en moto, de formules de golf (si non inclus dans les voyages au sens du point 7.5.1), voyages personnalisés "airtours Private travel" et "Mon voyage à la carte"**

jusqu'au 46 <sup>ème</sup> jour avant le départ	25 %
à partir du 45 <sup>ème</sup> jour avant le départ	50 %
à partir du 35 <sup>ème</sup> jour avant le départ	80 %
à partir du 3 <sup>ème</sup> jour avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation du voyageur	90 %

du prix du voyage

**B Voyages en bateau, programmes spéciaux, programmes actifs, programmes avec camping-cars**

jusqu'au 31 <sup>ème</sup> jour avant le départ	25 %
à partir du 30 <sup>ème</sup> jour avant le départ	40 %
à partir du 24 <sup>ème</sup> jour avant le départ	50 %
à partir du 17 <sup>ème</sup> jour avant le départ	60 %
à partir du 10 <sup>ème</sup> jour avant le départ	80 %
à partir du 3 <sup>ème</sup> jour avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation du voyageur	95 %

du prix du voyage

**C Dans le cas d'entrées où l'organisateur n'assume qu'un rôle d'intermédiaire**, p. ex. pour des comédies musicales (cf. point 1.5), les conditions d'annulation du prestataire qui vous est indiqué à la réservation s'appliquent.

**D Frais d'annulation applicables aux offres des enseignes XTUI et X1-2-FLY, les formules avec billets comprenant une entrée pour une comédie musicale / un spectacle et un hébergement :**

jusqu'au 31 <sup>ème</sup> jour avant le départ	40 %
à partir du 30 <sup>ème</sup> jour avant le départ	55 %
à partir du 24 <sup>ème</sup> jour avant le départ	65 %
à partir du 17 <sup>ème</sup> jour avant le départ	75 %
à partir du 10 <sup>ème</sup> jour avant le départ	85 %
à partir du 3 <sup>ème</sup> jour avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation du voyageur	95 %

du prix du voyage

**E Frais d'annulation applicables aux offres exceptionnelles signalées en tant que telles, offres spéciales de dernière minute ou à prix réduit :**

jusqu'au 31 <sup>ème</sup> jour avant le départ	25 %
à partir du 30 <sup>ème</sup> jour avant le départ	45 %
à partir du 24 <sup>ème</sup> jour avant le départ	65 %
à partir du 17 <sup>ème</sup> jour avant le départ	75 %
à partir du 10 <sup>ème</sup> jour avant le départ	85 %
à partir du 3 <sup>ème</sup> jour avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation du voyageur	95 %

du prix du voyage

**F Pour les produits spéciaux de l'organisateur Wolters-Reisen**

(voyages en bateau Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Phoenix Reisen, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, G Aventures, MSC Kreuzfahrten, Norwegian Cruise Line, Royal Caribbean, Celebrity Cruises, Ponant Kreuzfahrten, Cunard, Haimark Line, SE Tours, Plantours Kreuzfahrten und Göta Kanal), des conditions divergentes sont applicables ; elles vous seront communiquées avant la réservation.

7.6 L'organisateur se réserve le droit d'exiger une **indemnité d'annulation plus élevée, calculée au cas par cas**, en lieu et place des forfaits ci-dessus s'il peut démontrer qu'il a engagé des frais nettement plus élevés que ceux applicables en vertu des forfaits. Dans ce cas, l'organisateur a l'obligation de chiffrer et de justifier concrètement l'indemnisation exigée en tenant compte des économies qu'il a pu tirer des prestations non consommées et de l'éventuelle réutilisation des prestations de voyage.

7.7 Nonobstant les dispositions ci-dessus, le voyageur est en droit de désigner un remplaçant (voir point 8.2).

## 8 Modification de la réservation, désignation d'un remplaçant

8.1 A votre demande et dans la mesure de ses possibilités, l'organisateur modifiera votre confirmation jusqu'au 31<sup>ème</sup> jour avant le départ, ou jusqu'au 46<sup>ème</sup> jour avant le départ, dans le cas d'un voyage au sens du point 7.5.2 A (**modification de réservation**). Par "modification de réservation", on entend p. ex. la modification de la date de départ, de la destination, du lieu de départ, de l'hébergement ou du mode de transport. Une telle modification donne lieu à la facturation de frais de gestion spécifiques d'un montant de 50,00 € par personne. D'éventuels frais supplémentaires engagés par les compagnies chargées de fournir les prestations (p. ex. compagnies aériennes) seront facturés en sus. A cet égard, veuillez vérifier l'orthographe correcte de votre nom.

Par ailleurs, les dispositions suivantes sont applicables :

En cas de modification du transport, de l'hébergement (hors modification au sein de l'établissement d'hébergement réservé) ou de la date de départ, le prix du voyage est recalculé sur la base des prix et des conditions en vigueur au moment de la modification, en tenant compte des prestations modifiées.

En cas de modification au sein de l'établissement d'hébergement réservé (par ex. modification de la catégorie de la chambre, du régime de pension ou de l'occupation de la chambre réservée), le prix des prestations modifiées est recalculé sur la base des prix et conditions en vigueur au moment de la réservation. Les modifications intervenant après les délais sus-mentionnés (par ex. en cas de voyage en avion/frais standard à partir du 30<sup>ème</sup> jour avant le départ) et les modifications excédant la période de validité du descriptif des prestations sur lequel est basée la réservation (point 3.1), ne peuvent être apportées qu'après annulation du contrat de réservation dans les conditions visées au point 7.5, couplée à une nouvelle inscription. En outre, les modifications de vol, de date de départ du voyage, de destination et de départ dans le cas des offres des enseignes XTUI, X1-2-FLY et les offres forfaitaires spécialement identifiées comme telles, comportant des tarifs spéciaux de vols de ligne ne peuvent être apportées qu'après annulation du contrat de réservation dans les conditions visées au point 7.5, couplée à une nouvelle inscription.

8.2 Jusqu'au départ, le voyageur peut exiger qu'un **tiers** soit substitué dans les droits et obligations nés de son contrat de voyage. Pour cela, il doit en informer l'organisateur.

Ce dernier pourra refuser la substitution, si le tiers ne réunit pas les exigences particulières liées au voyage ou que sa participation au voyage est contraire aux dispositions légales ou administratives.

Si un tiers se substitue au voyageur inscrit, l'organisateur a le droit de facturer, en plus de l'éventuel surcoût engagé par les prestataires (par ex. compagnies aériennes), des frais de gestion forfaitaires de 10,00 € liés à la gestion du dossier du remplaçant. D'éventuels frais supplémentaires engagés par les compagnies chargées de fournir les prestations (p. ex. compagnies aériennes) seront facturés en sus. Le client peut néanmoins apporter la preuve que les frais supplémentaires liés à la substitution du tiers demandés par l'organisateur n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.

Le voyageur initialement inscrit et le tiers le remplaçant assument une responsabilité solidaire quant au paiement du prix du voyage et des frais supplémentaires engagés par cette substitution.

## 9 Assurances voyage

Les organisateurs recommandent la souscription d'une assurance voyage complète, incluant notamment l'assurance annulation (à réserver séparément), ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Veuillez observer à ce sujet les offres spéciales figurant dans les descriptifs de prestations concernés. Les détails relatifs à l'assurance figurent à la suite de ces conditions de voyage ou bien vous seront remis par votre bureau de réservation.

## 10 Annulation et résiliation par l'organisateur

10.1 L'organisateur peut **résilier le contrat de voyage** sans préavis si la bonne exécution du voyage est perturbée durablement par le comportement non conforme d'un voyageur, malgré un avertissement adressé à ce dernier. Il peut également résilier le contrat si le voyageur manque aux dispositions contractuelles au point de justifier l'annulation immédiate du contrat. Dans ce cas, l'organisateur conserve le bénéfice du prix du voyage. Le voyageur à l'origine des perturbations devra supporter d'éventuels surcoûts liés à son rapatriement.

En revanche, l'organisateur devra déduire les économies qu'il a pu réaliser sur les prestations non consommées, par la réutilisation des prestations, et les éventuels remboursements consentis par les prestataires de services.

10.2 L'organisateur du voyage peut annuler le contrat jusqu'à 5 semaines (date de réception par le voyageur) avant le début de voyage si le **nombre minimum de participants** figurant sur le descriptif des prestations et la confirmation n'est pas atteint. Bien entendu, si l'organisateur devait constater avant cette date que le nombre minimum de participants ne sera pas atteint, il devra en informer le voyageur. L'organisateur notifie l'annulation au voyageur et rembourse à ce dernier le prix du voyage dans les meilleurs délais.

10.3 En cas d'annulation du voyage par l'organisateur en vertu du point 10.2, le voyageur est en droit d'opter pour un autre voyage de qualité au moins équivalente du catalogue de l'organisateur, si ce dernier est en mesure de lui proposer un tel voyage de sa gamme sans supplément de prix.

Le voyageur doit exercer son droit d'option vis-à-vis de l'organisateur immédiatement après la notification de l'annulation de ce dernier. Si le voyageur n'exerce pas son droit de participation à un voyage de substitution de qualité équivalente, il obtient auprès de l'organisateur le remboursement immédiat des sommes versées.

## 11 Circonstances exceptionnelles – force majeure

11.1 La résiliation du contrat de voyage en cas de force majeure est régie par l'art. 651j du Code civil allemand (BGB), qui stipule ce qui suit :

« (1) Lorsque des cas de force majeure, imprévisibles au moment de la conclusion du contrat, rendent difficile voire impossible la réalisation du voyage, tant le voyageur que l'organisateur ont le droit de résilier le contrat en vertu de cette seule disposition.

(2) Lorsque le contrat est résilié en vertu de l'alinéa 1 ci-dessus, les dispositions prévues par l'art. 651e, alinéa 3, phrases 1 et 2, et alinéa 4, phrase 1, s'appliquent. Les frais supplémentaires engagés par le rapatriement seront supportés pour moitié par chacune des parties. D'éventuels frais supplémentaires engagés sont à la charge du voyageur. »

11.2 Pour obtenir des informations de voyage, veuillez consulter le site du Ministère des affaires étrangères allemand sous "www.auswaertiges-amt.de" ou composer le numéro de téléphone allemand (+33) (0)30 5000-2000.

## 12 Réclamation pour défaut de prestation / Remède / Réduction de prix / Résiliation

12.1 En cas d'inexécution ou d'exécution non conforme au contrat d'une prestation, le voyageur peut demander à l'organisateur de remédier à ce défaut. L'organisateur peut refuser d'y remédier si cela lui occasionne des dépenses disproportionnées.

12.2 En cas d'exécution non conforme au contrat d'une prestation, le voyageur peut exiger une réduction du prix du voyage s'il n'a pas omis de manière fautive (c'est-à-dire avec une lenteur fautive) **de signaler** immédiatement le défaut à l'organisateur.

12.3 Lorsqu'un défaut de prestation porte un préjudice majeur au voyage et lorsque l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable, le voyageur peut **résilier le contrat de voyage** dans le respect des dispositions légales. Dans l'intérêt du voyageur et à titre de preuve, la résiliation doit être signifiée par écrit à l'organisateur

Il en va de même lorsque le voyage demande un effort intolérable au voyageur suite à un défaut imputable à une raison grave, décelable pour l'organisateur.

Il convient de fixer un délai pour remédier au défaut, sauf en cas d'impossibilité de remédier à la situation, de refus de la part de l'organisateur ou de résiliation immédiate du contrat justifiée par un intérêt légitime particulier du voyageur.

Lorsque le contrat est annulé après l'expiration de ce délai, le voyageur conserve son droit au rapatriement. Il est redevable à l'organisateur de la part du prix du voyage correspondant aux prestations dont il a bénéficié, dans la mesure où ces dernières présentaient un intérêt pour le voyageur.

12.4 En ce qui concerne la garantie de remboursement de l'organisateur TUI Deutschland GmbH portant sur les séjours avec vol de l'enseigne « TUI », veuillez vous reporter aux descriptifs de prestations concernés.

## 13 Responsabilité

13.1 En cas de défaut de la prestation, le voyageur peut, sans préjudice d'une diminution du prix du voyage (réduction) ou de la résiliation du contrat, demander des dommages et intérêts, sauf si le défaut est imputable à des circonstances indépendantes de la volonté de l'organisateur. Le voyageur peut également réclamer des dommages et intérêts au titre de la perte infructueuse de jours de congé, si le voyage a été compromis ou gravement perturbé.

### 13.2 Droits contractuels à dommages et intérêts

En cas de dommages autres que corporels subis par le voyageur, la responsabilité de l'organisateur se limite **au triple du prix du voyage** si a) le dommage subi par le voyageur n'est pas dû à un acte délibéré ou à un cas de négligence aggravée de l'organisateur ou si b) l'organisateur répond d'un dommage causé au voyageur par la seule faute d'un prestataire.

### 13.3 Droits à dommages et intérêts nés d'une action illicite

Pour toute réclamation de dommages et intérêts dirigée contre l'organisateur au titre d'une action illicite qui ne serait pas due à une faute délibérée ou un cas de négligence aggravée de ce dernier, la responsabilité de l'organisateur en cas de dommages matériels sera limitée au triple du prix du voyage.

Ces montants s'entendent comme plafonds, par voyageur et par voyage. D'éventuels droits de réclamation supplémentaires en vertu de la Convention de Montréal ou de la législation (allemande) sur les transports aériens n'en sont pas affectés.

13.4 L'organisateur décline toute responsabilité pour les irrégularités des prestations, les dommages corporels et les dommages matériels liés à des prestations de tiers au titre desquelles il assume uniquement un rôle d'intermédiaire (par ex. excursions, manifestations sportives, sorties au théâtre, expositions, prestations de transport entre le lieu d'origine et le lieu de destination indiqués), lorsque ces prestations figurent expressément comme **prestations de tiers** dans le descriptif du voyage et la confirmation de réservation, et que la mention du nom du partenaire contractuel indique clairement au voyageur que ces prestations ne font pas partie intégrante des prestations de voyage de l'organisateur.

L'organisateur répond néanmoins :

- 13.4.1 des prestations de transport du voyageur entre le lieu de départ et la destination du voyage indiqués, des transferts pendant le voyage et de l'hébergement pendant le voyage, et
- 13.4.2 si et dans la mesure où le voyageur a subi un préjudice imputable au manquement de l'organisateur à ses obligations d'information, de renseignement ou d'organisation.
- 13.5 Le voyageur assume la responsabilité de sa participation à des **activités sportives et autres activités de loisir**. Il incombe au voyageur de contrôler les installations sportives, appareils et véhicules avant leur utilisation. L'organisateur ne pourra être tenu pour responsable des accidents survenus lors de manifestations sportives ou d'autres activités de loisir que si l'accident est imputable à un manquement de ce dernier. L'organisateur recommande au voyageur de souscrire une assurance accident.
- 13.6 Dès lors que le descriptif des prestations (point 3.1) le mentionne, votre plan de voyage (en cas de séjour sans billet) ou votre documentation de voyage englobe les billets de voyage en train de DB AG, pour votre acheminement jusqu'à l'aéroport. **Le transport est assuré sur la base des conditions de la compagnie de transport réalisant le transport.** Ces conditions peuvent lui être communiquées sur demande.
- Les droits et obligations de l'organisateur et du voyageur régis par la législation sur les contrats de voyage et les présentes conditions détaillées de voyage ne sont pas limités par les conditions de la compagnie de transport intervenante.
- Le voyageur répond de son acheminement **en temps et en heure à l'aéroport de départ**, à moins que son retard ne soit dû à un acte délibéré ou à un cas de négligence aggravée de l'organisateur.

### 13.7 Devoir de coopération, réclamations

- 13.7.1 En cas d'irrégularité dans l'exécution d'une prestation, le voyageur est tenu de se montrer coopératif, dans la limite des dispositions légales, afin de **prévenir ou d'empêcher l'aggravation d'éventuels dommages**.
- 13.7.2 Si, contre toute attente, le voyageur devait avoir un motif de réclamation, cette dernière serait à présenter immédiatement au guide au sens du point 3.6, alinéa 1, ou à l'interlocuteur sur place au sens du point 3.6, alinéa 2, afin d'exiger que l'organisateur remédie à la situation.
- Si votre guide ou interlocuteur sur place n'est pas joignable, veuillez vous adresser au prestataire (par ex. compagnie chargée du transfert, hôtelier, officiers du bateau) ou à l'organisateur ou à son représentant local. Les numéros de téléphone et de fax ainsi que les adresses e-mail nécessaires figurent sur votre plan de voyage (en cas de séjour sans billet) ou sur votre documentation de voyage, sur le descriptif des prestations (voir point 3.1) ou dans les pochettes d'information de l'hôtel.
- L'organisateur recommande au voyageur de notifier immédiatement sur place tout **dommage ou retard de remise de bagages ou de biens dans le cas d'un voyage aérien**, à savoir au plus tard dans les 7 jours suivant la survenance d'un dommage subi par les bagages, dans les 14 jours si le dommage concerne des biens et dans les 21 jours en cas de retard de remise de bagages ou de biens au voyageur, moyennant la **déclaration de sinistre (P.I.R.) de la compagnie aérienne concernée**. De manière générale, les compagnies déclinent toute responsabilité si la déclaration de sinistre n'a pas été complétée.
- Pour le reste, la perte, la détérioration ou l'acheminement erroné de bagages sont à notifier au guide ou au représentant local de l'organisateur.

Dans la mesure où des droits à garantie sont exercés en vertu des articles 651c al. 3, 651 d, 651e al. 3 et 4 du Code civil allemand (BGB), les délais visés au point 14.1 s'appliquent. En cas de réclamation, le client hébergé en appartement/maison de vacances doit immédiatement demander qu'il soit remédié à la situation auprès de l'**interlocuteur** indiqué sur son plan de voyage (en cas de séjour sans billet) ou dans sa documentation de voyage. Si cette démarche n'aboutit pas, veuillez contacter le bureau le plus proche du guide ou le représentant local de l'organisateur.

**Si le voyageur omet de manière fautive de signaler immédiatement le défaut à l'organisateur, il n'a pas droit à la réduction du prix du voyage.**

### 13.7.3 Le guide du voyage n'est pas habilité à reconnaître une réclamation du voyageur.

### 13.8 Règlement de différends en ligne

A l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, la Commission Européenne offre une plate-forme de règlement en ligne de différents types de différends tombant sous la législation de protection du consommateur. Actuellement, TUI D et Wolters Reisen ne participent pas à cette procédure, facultative, de règlement de litiges. Aussi, cette plate-forme européenne de règlement de différends en ligne ne saurait être utilisée par nos clients.

## 14 Délais, destinataires, prescription et cession

- 14.1 Tout droit de réclamation pour défaut dans l'exécution contractuelle du voyage est à notifier à l'organisateur (adresse : voir au point 17) dans un délai d'un mois à compter de la date de fin du voyage stipulée dans le contrat (art. 651c à 651f du Code civil allemand (BGB)). Dans l'intérêt du voyageur, cette notification devra être écrite.
- Passé ce délai, le voyageur ne pourra plus faire valoir de droits de réclamation, sauf empêchement qui ne lui serait pas imputable. Le jour de fin du voyage n'entre pas en ligne de compte du calcul du délai mensuel.
- Notification de dommages subis par les bagages, de retards de remise ou de perte de bagages : voir point 13.7.2.

### 14.2 Prescription

- 14.2.1 Les droits de réclamation du voyageur en vertu des articles 651c jusqu'à 651f du Code civil allemand (BGB) en cas de décès, d'atteinte à l'intégrité physique ou à la santé, causés par un manquement délibéré ou par négligence aux obligations de l'organisateur, de son représentant légal ou de ses préposés, sont prescrits à l'échéance d'un délai de deux ans.
- Il en va de même pour les droits d'indemnisation d'autres préjudices causés au voyageur par un manquement délibéré ou par négligence aux obligations de l'organisateur, de son représentant légal ou de ses préposés.
- 14.2.2 Tous les autres droits de réclamation stipulés par les articles 651c jusqu'à 651f du Code civil allemand (BGB) sont prescrits à l'échéance d'un an.
- 14.2.3 Le délai de prescription applicable en vertu des points 14.2.1 et 14.2.2 court à compter du jour suivant la date de fin du voyage stipulée par le contrat.
- 14.2.4 En cas de réclamation pour action illicite, le délai de prescription est de trois ans.
- 14.2.5 En cas de négociations pendantes entre le voyageur et l'organisateur sur les réclamations du voyageur ou les circonstances les ayant motivées, le délai de prescription est suspendu jusqu'au jour où le voyageur ou l'organisateur refuse de poursuivre les négociations. La prescription intervient au plus tôt trois mois après la fin de la suspension.
- 14.3 Votre bureau de réservation n'agit qu'en qualité d'intermédiaire lors de la signature du contrat de voyage. Il n'est pas habilité à recevoir les réclamations en garantie ou les demandes de dommages et intérêts formulées par le voyageur après la fin du voyage.
- 14.4 La cession d'éventuels droits de réclamation contre l'organisateur est exclue, sauf entre les membres de la famille accompagnant le voyageur ou les membres d'un même groupe de voyageurs.

## 15 Formalités d'entrée en pays étranger (passeport, visa, devises) et réglementations sanitaires

- 15.1 L'organisateur s'engage à communiquer aux ressortissants de l'État de l'UE où le voyage est proposé toutes les informations sur les formalités administratives (passeport, visa) requises et les réglementations sanitaires ainsi que toute modification éventuelle y afférente, avant le début du voyage. Il est recommandé aux ressortissants des autres États de se renseigner auprès des ambassades/ consulats compétents.
- 15.2 L'organisateur chargé par le voyageur d'effectuer les démarches nécessaires à l'obtention des visas décline toute responsabilité en cas de retard de la part des missions diplomatiques compétentes, sauf si ce retard lui est imputable. Il convient de prévoir un délai d'au moins 8 semaines pour l'obtention d'un visa ou de tout autre document de voyage auprès des autorités compétentes.

- 15.3 Il appartient au voyageur de s'assurer qu'il est en règle avec toutes les formalités nécessaires à la réalisation de son voyage. D'éventuels inconvénients, et notamment les frais d'annulation de voyage suite au non-respect de ces formalités sont à la charge du voyageur, à moins que la responsabilité de l'organisateur ne soit engagée pour avoir manqué à son devoir d'information.
- 15.4 Le voyageur est tenu de vérifier dans le descriptif des prestations (point 3.1) s'il doit être en possession d'un passeport ou d'une simple carte d'identité. Il doit également s'assurer d'une période de validité suffisante de son passeport ou de sa carte d'identité pour réaliser le voyage. Les enfants doivent être munis de leurs propres documents de voyage.
- 15.5 Certains pays appliquent des règles très strictes en matière de douane et de contrôle des devises. Le voyageur est tenu de se renseigner et de respecter impérativement ces règles.
- 15.6 Divers États exigent la présentation de certificats de vaccination de plus de 8 jours et de moins de 3 ans (variole) ou de moins de 10 ans (fièvre jaune). Au retour de certains pays (par ex. Afrique ou Proche-Orient), ces certificats de vaccination doivent également être présentés aux autorités allemandes. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, veuillez consulter le catalogue ou contacter votre bureau de réservation.

## **16 Protection des données personnelles**

Les données personnelles que vous nous fournissez sont traitées et utilisées par voie électronique uniquement aux fins de l'exécution du contrat. De plus, nous souhaitons vous informer par écrit sur nos dernières offres, à moins que vous ne manifestiez votre désaccord. Si vous ne souhaitez recevoir aucune information de notre part, veuillez vous reporter à la section « Protection des données » figurant sous l'adresse de l'organisateur. Lorsque nous traitons et utilisons les données personnelles communiquées par des prestataires externes domiciliés en dehors de l'UE ou de l'EEE (dans des pays dits "pays tiers" présentant un niveau de protection des données insuffisant), la protection de vos données personnelles est garantie par la convention dite « clauses contractuelles standard de l'UE ».

## **17 Généralités**

La nullité de certaines clauses de contrat de voyage n'entraîne pas la nullité des autres dispositions du contrat. Il en va de même pour les présentes conditions de voyage.

Les présentes conditions de voyage et informations s'appliquent aux organisateurs :

TUI Deutschland GmbH  
Karl-Wiechert-Allee 23  
D - 30625 Hannover  
Registre du commerce : Hanovre : HRB 62522

et

Wolters Reisen GmbH  
Postfach 11 51  
D - 28801 Stuhr  
Registre du commerce : Walsrode : HRB 110468

Date d'impression : Juin 2016, 67<sup>e</sup> édition