

# CGV – Conditions Générales de Vente INTERMEDIATION PAR l'tur GmbH

## 1. Relations contractuelles, Responsabilité

l'tur (l'tur GmbH, Medien-Centrum, 76530 Baden-Baden) vend des prestations touristiques. En cas de réservation, un contrat est conclu par l'intermédiaire fournie par l'tur entre le voyageur indiqué sur les documents de voyage et le client. l'tur ne doit donc fournir aucune prestation de voyage et n'est donc pas responsable en cas de non réalisation ou de mauvaise réalisation des prestations de voyage.

## 2a) Paiement :

Pour autant que l'tur facture des prestations réservées ou annulées et perçoit des versements, ceci est effectué pour le compte du prestataire ou du voyageur concerné. Cette mission comprend également outre le couvreur de la créance à l'amiable, la saisie des juridictions compétentes éventuellement nécessaire au recouvrement de la créance.

**b)** Dans la mesure où le vol, le véhicule de location, le billet de train, l'assurance voyage et d'autres prestations supplémentaires ne font pas partie intégrante du voyage forfait, le prix à payer pour ces prestations est dû et payable immédiatement dès réception de la confirmation de réservation dans son intégralité.

**c)** En ce qui concerne les forfaits touristiques, les réservations hôtelières et les croisières, ce qui suit a été décidé avec les voyageurs : si le voyage débute dans les 44 jours calendaires précédant le début du voyage le prix du voyage est exigible immédiatement après la réception de la confirmation de réservation (comprenant l'attestation de garantie pour les voyages forfait et les croisières) et les documents de voyage. La même règle s'applique si le prix pour chaque voyageur ne dépasse pas SFR 250,00 quelle que soit la date du début du voyage. Si la réservation a lieu plus de 44 jours calendaires précédant le début du voyage ou si le prix est supérieur à SFR 250,00 par voyageur, alors le voyageur pourra à la réservation, soit payer l'intégralité du prix, soit seulement un acompte. Si la solution de l'acompte est choisie, 25% du prix du voyage est exigible dès réception de la confirmation de réservation (comprenant l'attestation de garantie pour les voyages forfait et les croisières). En cas de paiement d'un acompte, le montant restant devra être payé 30 jours calendaires avant le début du voyage. Dès réception de l'intégralité du prix, l'tur remettra au voyageur les documents nécessaires pour le voyage.

**d)** La condition pour l'obtention des documents de voyage et la fourniture des prestations de voyage réservées est le règlement intégral du prix du voyage.

**e)** Si pour le règlement du voyage un moyen de paiement est utilisé, qui entraîne des frais de transaction bancaire, ceux-ci seront facturés au client.

**f)** Si des sommes encore dues par le voyageur ne devaient pas être réglées – même partiellement et après mise en demeure – conformément au calendrier ci-dessus, l'tur est en droit d'annuler le contrat (clause résolutoire). Dans ce cas pour les séjours forfaits, les croisières et les réservations hôtelières s'appliquent les frais d'annulation prévus dans les conditions particulières sous c). Pour toutes les autres prestations s'appliquent les Conditions d'Annulation indiquées dans les Conditions Générales de Vente du prestataire concerné.

**g)** Si, lors de la réservation un paiement au moyen du débit d'un compte bancaire ou par carte de crédit est proposé, la transmission des données de la carte bancaire ou du compte à débiter vaut pour autorisation de prélèvement des sommes dues. Le paiement par carte bancaire ou virement bancaire de tiers n'est accepté qu'avec l'accord préalable par écrit (ou à titre exceptionnel par téléphone) du titulaire de la carte bancaire ou du compte en question.

**h)** Si un paiement par carte bancaire ou par virement est annulé du fait du titulaire de la carte bancaire ou du compte bancaire, alors les coûts liés à cette annulation seront imputés au titulaire de la carte bancaire ou du compte. Cela comprend les frais de banque et un forfait de SFR 15,00 par annulation de crédit pour couvrir les frais de l'tur. Ce forfait est également imputé au client, si en cas de règlement par virement bancaire le paiement n'est pas effectué et que des mesures de recouvrement doivent être engagées.

**i)** Si la réservation est effectuée via le site de TUI Austria, l'une de ses agences ou l'un de ses partenaires, les règles de paiement du partenaire en question s'appliqueront et non pas les règles énoncées en n°2.a) – h).

## 3. Annulation et autres modifications après la réservation :

**a)** L'annulation du voyage peut avoir lieu sous présentation d'une attestation formelle ou en cas de comportement implicite (par ex. en cas de non paiement du prix du voyage). Le montant des frais d'annulation dépend du type de prestation réservée et de la date de l'annulation.

### a.a.1) Frais d'annulation des voyageurs pour les voyages forfait, croisières ou séjours hôteliers :

- 25% du prix du voyage jusqu'à 31 jours avant le début du voyage
- 65% du prix du voyage à partir de 30 jours avant le début du voyage
- 75% du prix du voyage à partir de 15 jours avant le début du voyage
- 85% du prix du voyage à partir de 7 jours avant le début du voyage.
- 90% du prix du voyage à partir de 3 jours avant le début du voyage.

Les frais d'annulation seront réduits au cas où le voyageur est en mesure de justifier que le préjudice financier que l'tur a subi suite à l'annulation est inférieur aux frais d'annulation susmentionnés. De son côté, l'tur est en droit de réclamer de la part du voyageur des frais d'annulation allant jusqu'à 100% du prix du voyage dès lors qu'elle justifie l'existence de son préjudice.

### a.a.2) Frais d'annulation pour les voyages à forfait du voyageur Last Minute Resplatzreisen GmbH concernant les produits promotionnels « ltur flex » :

- En cas d'annulation jusqu'au 14ème jour avant le début du voyage : 0 % du prix du voyage.
- En cas d'annulation à partir du 13ème jour avant le début du voyage : 75 % du prix du voyage.
- En cas d'annulation à partir du 7ème jour avant le début du voyage : 85 % du prix du voyage.
- En cas d'annulation à partir du 3ème jour avant le début du voyage : 90 % du prix du voyage.

Le voyageur pourra apporter la preuve d'un préjudice moins élevé. L'organisateur pourra, quant à lui, faire valoir au cas par cas, sur preuve, qu'il a subi en raison de l'annulation, un préjudice dont le montant est supérieur au montant forfaitaire d'annulation.

### a.b.) Frais d'annulation pour vols secs, voitures de location et autres prestations individuelles ou supplémentaires :

En sus des frais d'annulation appliqués par les différents prestataires, l'tur facturera au voyageur un montant de SFR 45,00 par personne concernée pour compenser ses propres frais de traitement.

**b)** Autres modifications après réservation :

Un montant de SFR 45,00 sera facturé en cas de cession de contrat et d'autres modifications souhaitées par le client, dans la mesure où elles sont possibles et acceptées par l'tur.

## 4. Remarques importantes concernant les transports aériens

**a)** Les informations personnelles vous concernant mentionnées dans les documents de voyage et la confirmation de réservation doivent être identiques à celles figurant dans votre passeport. L'obligation de transport n'existe que pour les vols confirmés. Le changement de réservation des vols est possible au moyen de l'annulation du voyage initialement prévu suivi de la réservation du vol souhaité. Ce changement entraîne le paiement des frais d'annulation pour le vol initial et du prix pour le nouveau voyage.

**b)** Les horaires d'enregistrement sont variables. Vous trouverez les modalités de check-in qui vous concernent en appelant le numéro de service de la compagnie aérienne ou en consultant son site internet. L'enregistrement débute en général 120 minutes avant le décollage. Le passager devra se présenter au guichet au plus tard 90 minutes avant le décollage. En ce qui concerne les vols quittant la zone européenne, l'enregistrement débute sou-

vent bien plus tôt et se termine souvent 120 minutes avant le décollage. N.B. : l'arrivée tardive à l'enregistrement est considérée comme non-présentation (no-show). La non-participation au vol entraîne automatiquement l'annulation du vol retour. La même règle s'applique si le vol retour n'a pas été reconfirmé comme l'exigent certaines compagnies aériennes. Lorsque les billets d'avion sont inutilisés (même partiellement), la compagnie aérienne facture tout de même l'intégralité le prix du billet. Certaines taxes aéroportuaires peuvent tout de même être remboursées sous certaines conditions. l'tur peut alors demander le remboursement de ces dernières à la compagnie aérienne pour le passager. Dans ce cas, l'tur facturera des frais de traitement de SFR 45,00 par dossier.

**c)** Les conditions de transport des bagages varient suivant les compagnies aériennes, les destinations et le prix du billet d'avion. Vous trouverez toutes les informations au sujet des bagages (bagages soute, bagages à main, excédent de bagages, réservations spéciales etc.) en appelant le numéro de service de la compagnie aérienne ou en consultant son site internet. De manière générale, les médicaments, documents importants, clés et autres objets de valeur ne doivent pas être déposés dans le bagage enregistré mais rangés dans le bagage à mains. Les violations de cette prescription constituent une faute de la part du voyageur et, en cas de dommages, sont susceptibles d'entraîner l'exclusion de garantie de la part de la compagnie aérienne et de l'organisateur de voyages.

**d)** La déclaration de détérioration ou de perte de bagages doit être effectuée immédiatement à l'aéroport d'arrivée auprès de l'agent d'enregistrement de la compagnie aérienne chargée du vol moyennant un protocole constatant le dommage subi (P.I.R.). En cas de détérioration ou de perte de bagages, toute action en justice est exclue si l'ayant droit n'effectue pas de déclaration écrite auprès du transporteur aérien immédiatement après la découverte du dommage ou, lors de voyages internationaux, au plus tard sept jours après la réception du bagage. Il en est de même lors de la remise tardive des bagages. Dans ce cas, la déclaration doit être effectuée immédiatement, mais au plus tard 21 jours après la mise à disposition des bagages. La déclaration doit être effectuée sous la forme écrite dans les délais indiqués ci-dessus.

**e)** Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de limites d'âge et/ou du moment à partir duquel une personne est considérée comme un enfant ou un bébé (enfant en bas âge). C'est pourquoi vous devez vous informer directement auprès de la compagnie aérienne ou auprès de votre agence de réservation sur les dispositions vous concernant. En règle générale, les bébés sont transportés à partir de la 6ème semaine de vie et voyagent sur les genoux de leurs parents. Ils n'ont pas droit à un siège personnel ni à un maximum admis de bagages, à moins qu'ils ne disposent d'une réservation à leur nom au plein tarif. A partir de 24 mois ils ont droit à un siège (payant). Les enfants et adolescents en dessous de 18 ans ne peuvent être transportés qu'avec l'accord écrit de leurs parents ou de leur tuteur. Nous attirons votre attention sur le fait que les enfants et adolescents quittant le territoire national doivent être en possession d'une autorisation de sortie du territoire. Il appartient au voyageur de se procurer et de se munir des documents nécessaires.

**f)** En vertu du règlement CE 2111/05 l'tur informera le voyageur au moment de la réservation de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs pour le transport envisagé. En cas de changement du ou des transporteurs aériens effectifs intervenant après la réservation, le voyageur en sera informé dans les meilleurs délais, au plus tard au moment de l'enregistrement. La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation peut être consultée sur le site <http://air-ban.europa.eu>

**g)** Le transport des femmes enceintes est également variable selon la compagnie aérienne. Il appartient à la personne concernée, de s'informer directement auprès de la compagnie aérienne. En principe les compagnies aériennes refusent de transporter les femmes enceintes à partir de la 28ème semaine de grossesse.

## 5. Informations importantes concernant les réservations d'hôtels

La chambre réservée ne sera mise à disposition qu'à partir de l'heure de check-in officielle de l'hôtel (généralement 14h00 heure locale). De même, le jour du départ, l'heure de check-out officielle de l'hôtel doit être respectée (généralement 12h00 heure locale). En cas de vols retours ayant lieu après minuit et avant 03h00 du matin heure locale, le check-out devra se faire la veille du retour aux horaires en vigueur au sein de l'hôtel. Un check-in avancé ou un check-out retardé peuvent être réservés sous réserve de disponibilité et contre règlement d'un supplément auprès de l'une des agences l'tur.

## 6. Informations importantes concernant les réservations de croisières

Etant donné que tous les bateaux ne disposent pas des dispositifs médicaux adaptés aux accouchements, l'autorisation d'embarquement des femmes enceintes dépendra de la présentation d'un certificat médical attestant que la patiente est apte au voyage. Indépendamment du certificat médical, à partir de la 23ème semaine de grossesse les femmes enceintes ne seront plus acceptées à bord. Le certificat médical devra être établi moins d'une semaine avant le départ en anglais.

## 7. Formalités de douane et de santé

Chaque voyageur doit veiller lui-même au respect des formalités de voyage y compris à l'obtention des documents d'entrée. En cas de réservation téléphonique vous recevrez de la part de votre interlocuteur des renseignements concernant les conditions de santé (vaccinations) et d'entrée en vigueur dans le pays choisi.

## 8. Traitement et protection des données personnelles

Vous trouverez toutes les informations relatives à ce sujet dans notre charte de confidentialité sur [www.ltur.com](http://www.ltur.com)

## 9. Assurance voyage

La conclusion d'une assurance annulation/voyage est vivement recommandée. Notre personnel de réservation pourra vous renseigner au sujet de l'assurance proposée par la HanseMerkur Reiseversicherung AG.

**10. Droit applicable :** Dans la mesure où ceci est légalement autorisé, le droit allemand prévaudra.

## 11. Règlement des litiges

**a)** Selon le règlement n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, une plateforme européenne de RLL (Règlement en Ligne des Litiges) facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels a été mise en place.

Dans la mesure où un contrat de service a été conclu avec notre société (ceci est le cas lorsque nous vous proposons des prestations de tiers en tant qu'agence de voyage), ce règlement est applicable.

Cette plateforme a été mise en place par la Commission Européenne et est accessible au consommateur sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**b)** l'tur ne participe pas à la procédure de règlement des litiges devant une instance de médiation pour consommateurs.

## 12. Dispositions finales

Si l'une des dispositions précédentes est ou devient caduque, les autres dispositions restent en vigueur. La validité du contrat de voyage n'en est pas affectée.

# DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX FORFAITS TOURISTIQUES, AUX CROISIÈRES ET AUX RESERVATIONS D'HOTEL

Vous trouverez ci-après les conditions générales de vente du voyageur cité dans votre confirmation de réservation et vos documents de voyage

## Modification des prestations

Les modifications et les divergences des différentes prestations de voyages par rapport aux accords fixés par contrat sont autorisées avant le départ uniquement si elles s'avèrent nécessaires après la conclusion du contrat, si elles ont été entreprises en toute bonne foi et enfin si elles ne portent pas préjudice à la totalité du voyage. Cela concerne notamment la durée de vol, la route aérienne ou maritime et le changement des appareils aériens, bateaux de croisière ou des compagnies aériennes intervenant à court terme.

### 1. Renonciation aux prestations par le voyageur

Le voyageur ne peut obtenir un remboursement dans la mesure où il renonce totalement ou partiellement aux prestations contenues dans le programme du voyage notamment en ne se présentant pas au départ, ou si le voyageur se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires tels que passeport, visa, certificat de vaccination...).

### 2. Responsabilité, Mise en cause de la responsabilité, Prescription

a) Le Tour Opérateur est responsable de la bonne exécution du voyage réservé chez lui conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

b) Si le voyageur n'est pas satisfait des prestations fournies, il devra au préalable en informer sur place l'organisateur ou l'agence locale de telle sorte que celui-ci puisse résoudre le problème rencontré sur site. Avant la rupture du contrat suite à un préjudice, le voyageur doit obtenir un laps de temps adapté pour essayer de résoudre le problème, si une solution n'est pas impossible ou si elle n'est pas refusée par le voyageur ou bien si la résiliation immédiate du contrat est justifiée par un intérêt spécifique du voyageur.

c) Sous peine d'irrecevabilité, les réclamations doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception exclusivement au Tour Opérateur dans un délai d'un mois à compter de la fin du voyage. Les agents de voyage, les représentants locaux et le personnel des différents prestataires ne sont pas autorisés à recevoir les prétentions contre le voyageur ou à les reconnaître.

Si un dommage repose sur l'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé en raison de la violation de ses devoirs par négligence de la part du voyageur ou à la violation intentionnelle par suite de négligence grave de l'un des représentants légaux ou des auxiliaires d'exécution, les droits du client se prescrivent à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la fin du voyage.

Ceci vaut également pour les demandes d'indemnisation pour les autres dommages issus de la violation de ses devoirs par négligence de la part du voyageur ou de la violation intentionnelle par suite de négligence grave de l'un des représentants légaux ou des auxiliaires d'exécution.

Toutes les autres prétentions issues du contrat de voyage se prescrivent à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la fin du voyage.

Le représentant local ou le personnel des prestataires locaux ne sont pas autorisés à accepter les prétentions contre le voyageur ou de les homologuer.

d) La responsabilité du voyageur pour tous dommages, en dehors des dommages corporels, est limitée au total à un montant équivalant à trois fois le prix du voyage, dans la mesure où le dommage du client n'est ni provoqué par une faute grave ou intentionnelle, ou si le voyageur est responsable du dommage du client uniquement en raison de la faute de l'un des prestataires.

e) Si pour l'une des prestations effectuées par un prestataire, des conventions internationales trouvent application ou bien des prescriptions légales se basant sur de telles conventions selon lesquelles un droit à dommages et intérêts prend naissance ou peut être réclamé sous certaines conditions ou certaines limites ou bien que ce droit est exclu ou limité sous certaines conditions, le voyageur peut se référer à ces conventions et prescriptions à l'égard du voyageur.

f) Le voyageur n'est pas responsable des négligences et perturbations dans la mesure où celles-ci apparaissent dans les prestations qui sont expressément désignées comme extérieures dans la description du voyage. Cela s'applique en particulier aux programmes complémentaires (par ex. excursions) sur le lieu de destination.

### 3. Force Majeure

Si en raison de force majeure (événements de guerre, troubles ou catastrophes naturelles...) le voyage se trouve fortement altéré, compromis ou entravé, le voyageur ainsi que le voyageur peuvent annuler le voyage. Par ailleurs, le contrat peut être résilié également par le voyageur après le départ du client en raison de son comportement implicite ou litigieux. Dans ce cas, le voyageur peut demander réparation financière au client pour les prestations déjà fournies ou celles restant à fournir jusqu'à la fin du voyage. Si le contrat est résilié après le début du voyage, le voyageur doit prendre toutes les mesures nécessaires, notamment si le contrat prévoyait l'acheminement retour, de faire en sorte que le voyageur puisse repartir. Les frais pour l'acheminement retour sont à porter à parts égales entre le voyageur et le voyageur. Les frais supplémentaires qui pourraient survenir sont à la charge du voyageur.

### 4. Interdiction de cession

Une cession de tout droit du voyageur à un tiers à l'occasion du voyage, quelle qu'en soit la raison juridique, est exclue. Leur mise en valeur devant tribunaux en nom propre est également exclue.

### 5. Prescriptions relatives aux formalités administratives et sanitaires

Le voyageur a été informé de toutes les conditions et formalités à accomplir pour le voyage et séjour. L'information est toutefois limitée aux conditions et formalités à remplir par des ressortissants suisses. Le voyageur est seul responsable du respect de l'accomplissement de ces formalités.

### 6. Modifications et annulation par le voyageur après la conclusion du contrat, Cession du contrat, Modification du prix du voyage

a) Toute modification du voyage s'effectue exclusivement par l'annulation du voyage initial entraînant les frais d'annulation prédefinis et suivie d'une nouvelle réservation au prix prévu.

b) Les frais pour la cession du contrat à un tiers (frais de name change) sont communiqués sur demande.

#### c.a.) Frais d'annulation des voyageurs pour les voyages forfait, croisières ou séjours hôteliers :

- 25% du prix du voyage jusqu'à 31 jours avant le début du voyage
- 65% du prix du voyage à partir de 30 jours avant le début du voyage
- 75% du prix du voyage à partir de 15 jours avant le début du voyage
- 85 % du prix du voyage à partir de 7 jours avant le début du voyage.
- 90 % du prix du voyage à partir de 3 jours avant le début du voyage.

Les frais d'annulation seront réduits au cas où le voyageur est en mesure de justifier que le préjudice financier que l'tur a subi suite à l'annulation est inférieur aux frais d'annulation susmentionnés. De son côté, l'tur est en droit de réclamer de la part du voyageur des frais d'annulation allant jusqu'à 100% du prix du voyage dès lors qu'elle justifie l'existence de son préjudice.

#### c. b.) Frais d'annulation pour les voyages à forfait du voyageur Last Minute Restplatzreisen GmbH concernant les produits promotionnels « ltur flex » :

- En cas d'annulation jusqu'au 14ème jour avant le début du voyage : 0 % du prix du voyage.
- En cas d'annulation à partir du 13ème jour avant le début du voyage : 75 % du prix du voyage.
- En cas d'annulation à partir du 7ème jour avant le début du voyage : 85 % du prix du voyage.
- En cas d'annulation à partir du 3ème jour avant le début du voyage : 90 % du prix du voyage.

Le voyageur pourra apporter la preuve d'un préjudice moins élevé. L'organisateur pourra, quant à lui, faire valoir au cas par cas, sur preuve, qu'il a subi en raison de l'annulation, un préjudice dont le montant est supérieur au montant forfaitaire d'annulation.

d) Lors d'augmentation des frais de transport ou de certaines taxes comme les taxes de port ou d'aéroport ou de la modification des taux de change pour certains voyages, le voyageur se réserve le droit de répercuter proportionnellement cette hausse sur le prix du voyage et ce dans la mesure où il y a un délai d'au moins quatre mois entre la conclusion du contrat et la date du voyage.

Lors d'une modification ultérieure du prix du voyage ou d'une prestation substantielle, le voyageur doit en être informé immédiatement, mais au plus tard 21 jours avant le début du voyage. Passée cette date, les augmentations ne sont plus autorisées. Lors d'augmentations de tarif de plus de 5% ou en cas d'importantes modifications de prestations substantielles, le voyageur est en droit de résilier le contrat de voyage sans frais ou d'exiger la participation à un voyage ayant au moins la même valeur, si l'offre de l'organisateur lui permet d'en proposer un tel sans supplément au voyageur.

Le voyageur est tenu de faire valoir ce droit immédiatement après avoir été informé par l'organisateur de l'augmentation de ses tarifs et/ou la modification des prestations de voyage.

### 7. Identité des transporteurs aériens

Conformément au règlement CE Nr. 2111/05 le voyageur informera le voyageur au moment de la réservation de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs pour le transport envisagé. En cas de changement du ou des transporteurs aériens effectifs intervenant après la réservation, le voyageur en sera informé dans les meilleurs délais, au plus tard au moment de l'enregistrement. La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation peut être consultée sur le site <http://air-ban.europa.eu>.

8. Droit applicable : Dans la mesure où ceci est légalement autorisé, le droit allemand prévaudra.

### 9. Caducité de certaines dispositions

Si l'une des dispositions précédentes est ou devient caduque, les autres dispositions restent en vigueur. La validité du contrat de voyage n'en est pas affectée.

Mise à jour au : 01.06.2020