

73<sup>e</sup> édition  
Valable pour les nouvelles  
réservations à compter du  
01/11/2019



# CONDITIONS DE VOYAGE



Conditions de voyage détaillées de TUI Deutschland GmbH  
et de Wolters Reisen GmbH (à l'exception des enseignes  
« atraveo » et « TUI Villas »).



airtours 

**WOLTERS**

# CONDITIONS DE VOYAGE DÉTAILLÉES

## Cher client touriste,

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 voyages organisés des tour-opérateurs TUI Deutschland GmbH et Wolters Reisen GmbH (à l'exception des enseignes « atraveo » et « TUI Villas »), dénommés ci-après « tour-opérateur » et, en ce qui concerne les points n° 12 à 13, aux excursions réservées auprès du guide sur le lieu de destination. Elles complètent les dispositions légales des art. 651a jusqu'à y du Code civil allemand (BGB) et des art. 250 et 252 de la Loi introductive au code civil allemand (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch, (EGBGB)). Les présentes conditions de voyage ne s'appliquent pas aux prestations individuelles réservées via le tour-opérateur auprès de tiers (p. ex. entrées fournies au titre de prestations individuelles, aux croisières TUI et aux prestations de la billetterie TUI Ticket Shop (TTS)) ni à la réservation de prestations de voyage connexes auprès de tiers au sens de l'art. 651w du Code civil allemand (BGB). Vous recevrez des informations spécifiques sur ces prestations.

Par ailleurs, les présentes conditions de voyage ne s'appliquent aux voyages professionnels que dans la mesure où ceux-ci ne reposent pas sur un contrat-cadre d'organisation de voyages professionnels. Les présentes conditions de voyage 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 organisé
2. Paiement
3. Réductions enfants
4. Informations particulières relatives aux appartements, maisons de vacances, TUI Cars et camping-cars
5. Demandes spéciales, organisation personnalisée du voyage, guide de voyage/représentant local du tour-opérateur
6. Transport aérien
7. Modification des prestations
8. Annulation par le voyageur avant le départ / frais d'annulation
9. Modification de la réservation, désignation d'un remplaçant
10. Assurances voyage
11. Annulation et résiliation par le tour-opérateur
12. Réclamation d'une prestation défectueuse, remède, réduction de prix, résiliation
13. Dommages et intérêts
14. Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs/plateforme de RLL et cession
15. Formalités d'entrée en pays étranger (passeport, visa, devises) et réglementations sanitaires
16. Protection des données
17. Généralités

## 1 Conclusion du contrat de voyage organisé

1.1 Par son inscription au voyage, le client propose au tour-opérateur la conclusion ferme du contrat de voyage organisé. Cette offre se base sur le descriptif du voyage et les informations supplémentaires fournies par le tour-opérateur pour le voyage en question, si vous en disposez à la date de réservation.

Le **contrat de voyage organisé** est conclu dès la réception par le client de la déclaration d'acceptation du tour-opérateur. Celle-ci n'est soumise à aucune exigence de forme particulière.

1.2 Le client répond de toutes les obligations contractuelles des voyageurs pour lesquels il effectue la réservation, comme s'il s'agissait des siennes, s'il a pris en charge cette obligation par un engagement exprès et spécifique.

1.3 À la signature du contrat ou immédiatement après celle-ci, vous recevez une **confirmation de voyage** reprenant les principales informations relatives aux prestations de voyage que vous avez réservées. En cas de présence simultanée des deux parties, et notamment dans une agence de voyage, vous avez droit à la remise de la confirmation de voyage sous forme de tirage papier ; à défaut, et notamment dans le commerce électronique, la transmission sur un support de données électronique durable est suffisante.

Lorsque le contenu de la confirmation diffère de celui de votre inscription, la nouvelle offre engage le tour-opérateur pendant un délai de 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, si le tour-opérateur a informé le client sur la modification relative à la nouvelle offre, qu'il a satisfait à ses obligations d'information précontractuelles, et si vous déclarez votre acceptation vis-à-vis du tour-opérateur par un engagement exprès, ou en versant un acompte, durant le délai d'engagement.

1.4 Les informations précontractuelles fournies par le tour-opérateur concernant les caractéristiques essentielles de la prestation de voyage, le prix du voyage et tous les coûts supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre de participants minimum et les forfaits applicables en cas d'annulation (en vertu de l'art. 250, point 3, n° 1, 3 jusqu'à 5 et 7 de la Loi introductive au code civil allemand (EGBGB)) deviennent partie intégrante du contrat de voyage organisé, sauf en cas de convention divergente expresse entre les parties.

1.5 Nous vous informons que conformément aux art. 312, al. 7, 312g, al. 2, phrase 1 n° 9 du Code civil allemand (BGB), pour les contrats de voyages organisés visés aux art. 651a et 651c du Code civil allemand (BGB), conclus par **vente à distance** (par courrier, téléphone, télécopie, e-mail, SMS, radio, télémedias, services en ligne), il n'existe pas de droit de rétractation, mais uniquement les délais d'annulation et de résiliation légaux, et notamment le droit d'annulation conformément à l'art. 651h du Code civil allemand (BGB) (voir également le point n° 8.). En revanche, il existe un droit de rétractation, si le contrat portant sur les prestations de voyage conformément à l'art. 651a du Code civil allemand (BGB) a été signé en-dehors de locaux commerciaux, à moins que les négociations orales sur lesquelles la conclusion du contrat se base n'aient été réalisées sur la base d'une commande du consommateur ; dans ce cas, le droit de rétractation est exclu.

## 2 Paiement

2.1 Aux fins de garantir les fonds engagés par le client, le tour-opérateur 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 À la conclusion du contrat, un **acompte** de 25 % sur le montant total est exigible, moyennant la remise d'un récépissé attestant du paiement de l'acompte, si le voyage réservé comporte un transport aérien. Si le voyage réservé ne comporte pas de transport aérien, un acompte de 20 % sur le montant total est exigible. Si le voyage réservé ne comporte pas de transport aérien, un acompte de 20 % sur le montant total est exigible, étant précisé que cela ne s'applique pas aux produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu'au jour d'arrivée, 18h00 » ; dans ce cas, la règle du point 2.3 est applicable.

2.3 Le **solde** est payable 4 semaines avant le départ du voyage, dès lors qu'il est assuré que votre voyage est organisé comme vous l'avez réservé et que le **plan de voyage** est disponible à votre bureau de vente (par ex. agence de voyage, agence de voyage en ligne, call center) ou vous a été transmis comme convenu. Pour les **réservations de dernière minute** (à compter de 28 jours avant la date de départ), le prix intégral du voyage est exigible de suite.

2.4 Les frais d'annulation (voir point 8) ainsi que les frais de traitement et de modification de la réservation (voir point 9) sont également exigibles de suite.

### 2.5 Paiement direct au tour-opérateur

2.5.1 Lors d'un paiement par prélèvement SEPA, le tour-opérateur (ou votre bureau de vente) 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 enseignes du tour-opérateur vous permettent également le paiement par carte de crédit. Le tour-opérateur (le cas échéant, via le bureau de vente) a besoin de votre adresse ou, le cas échéant, de l'adresse du destinataire des documents, et de votre autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit. Pour la vente en ligne, un élément d'authentification supplémentaire peut être exigé dans certains cas.

2.5.3 Vous pouvez payer vos voyages TUI Deutschland Reisen (à l'exception des enseignes « atraveo » et « TUI Villas ») jusqu'à 30 jours avant le départ, également par virement, et les voyages du tour-opérateur Wolters Reisen GmbH, jusqu'à 8 semaines avant le départ, mais uniquement en cas de réservation sur internet. Pour ce faire, le tour-opérateur 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.

### 2.6 Paiement via le bureau de vente

Dans certains cas exceptionnels, le paiement de l'acompte et le paiement du solde, au moment de la remise du plan de voyage, peuvent s'effectuer aux mains de votre bureau de vente.

### 2.7 Toute modification du mode de paiement

convenu est à apporter au plus tard 35 jours avant le départ, et ne s'applique qu'au solde.

2.8 Si vous ne recevez pas votre **plan de voyage** au plus tard 4 jours avant le départ, veuillez vous adresser immédiatement à votre bureau de vente.

En cas de réservation de dernière minute ou de modifications du voyage 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 dès réception.

2.9 À défaut de règlement ou de règlement intégral des montants dus à la date d'exigibilité et à défaut de règlement après relance et délai supplémentaire, le tour-opérateur 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, le tour-opérateur peut réclamer au voyageur des frais d'annulation à titre d'indemnités, conformément aux points 8.2 et 8.5. À défaut de paiement à la date d'exigibilité, le tour-opérateur 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 le tour-opérateur 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, 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 vente.

### 3 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 dans le cas de vols secs (charter ou de ligne), les enfants de moins de 2 ans voyagent sans avoir droit à un siège individuel ; pour leur transport, nous répercutons les coûts facturés par le prestataire de transport (la compagnie aérienne).

En cas de fausse déclaration sur l'âge des enfants, le tour-opérateur est en droit de facturer ultérieurement 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 le tour-opérateur n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.

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

De manière générale, les frais annexes dépendent de la consommation ou les frais liés à des prestations complémentaires que vous avez demandées ne sont pas compris dans le prix du voyage. À 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 de voyage.

Les dates d'arrivée et de départ sont contractuelles. À 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 qu'au terme du séjour le logement de vacances / la maison de vacances / le camping-car est restitué propre et en bon état.

### 5 Demandes spéciales, organisation personnalisée du voyage, représentant local du tour-opérateur

#### 5.1 Demandes spéciales

- 5.1.1 Les bureaux de vente ne peuvent accepter des demandes spéciales que dans la mesure où celles-ci sont stipulées comme non contractuelles. Le tour-opérateur s'efforce de répondre à vos demandes spéciales ne figurant pas dans le descriptif des prestations dans la mesure des possibilités offertes (par ex. chambres attenantes ou chambre bénéficiant d'une situation particulière). En l'absence de confirmation écrite du tour-opérateur, les bureaux de vente 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.

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.

- 5.1.2 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.

- 5.1.3 En cas de **modification de la réservation d'un vol et/ou d'un hôtel** par le voyageur sur le lieu de destination, le tour-opérateur 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 XTUI n'est pas possible.

- 5.1.4 Les **animaux domestiques** peuvent être emmenés seulement lorsque le descriptif des prestations l'autorise expressément.

#### 5.2 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 du tour-opérateur. 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 n'est pas possible.

#### 5.3 Guide, suivi

Lors des séjours proposés, vous êtes suivis sur place par les guides du tour-opérateur, ou par les représentants locaux du tour-opérateur (par ex. loueurs d'appartements de vacances). À défaut, vous trouverez les coordonnées de contact sur votre plan 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.

### 6 Transport aérien

#### 6.1 Compagnies aériennes assurant les vols/ liste communautaire

En vertu du règlement (CE) 2111/2005 du 14/12/2005, le tour-opérateur 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, le tour-opérateur doit vous informer sur la/les compagnie(s) aérienne(s) probablement chargée(s) d'assurer les vols. Dès que son identité est fixée définitivement, le tour-opérateur vous en informe. En cas de changement de compagnie aérienne assurant les vols après la réservation, le tour-opérateur 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).

#### 6.2 Escales

Le tour-opérateur informe le client que les vols directs peuvent être interrompus par des escales pour des raisons techniques liées au vol ou à la programmation des voyages.

- 6.3 Nous vous recommandons vivement de transporter **vos argent, vos objets de valeur, vos appareils électroniques et vos médicaments** exclusivement dans vos bagages à main.

### 7 Modification des prestations

- 7.1 Le tour-opérateur se réserve le droit d'apporter des modifications au descriptif des prestations à tout moment **avant la conclusion du contrat** ; bien entendu, il en avertit le voyageur avant la conclusion du contrat.
- 7.2 Une modification des prestations essentielles du voyage par rapport au contenu convenu du voyage s'avérant nécessaire **après la signature du contrat et avant le début du voyage** et n'étant pas imputable à de la mauvaise foi de la part du tour-opérateur est autorisée uniquement si elle ne modifie pas de manière substantielle le schéma global du voyage réservé. Les droits de garantie du client n'en sont pas affectés, notamment si les prestations modifiées devaient être entachées de vices.
- 7.3 Le tour-opérateur est tenu d'informer le client de toute modification des prestations et de son motif dès qu'il en a connaissance, sur un support de données durable. Le cas échéant, il doit proposer au client un changement de réservation gratuit ou une annulation sans frais.

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

7.4 En cas de modification majeure d'une caractéristique essentielle de la prestation de voyage ou d'un écart par rapport aux stipulations particulières du client, qui sont devenues partie intégrante du contrat de voyage organisé, le client est en droit, dans un délai raisonnable fixé par le tour-opérateur dans son information relative à la modification, d'accepter la modification, d'annuler son contrat de voyage organisé sans frais, ou d'exiger sa participation à un voyage de remplacement, si le tour-opérateur lui en a proposé un.

Le client a le choix de réagir ou non à l'information du tour-opérateur. Si le client réagit à l'information du tour-opérateur, il peut consentir à la modification du contrat, exiger la participation à un voyage de remplacement, si un tel voyage lui a été proposé, ou annuler son contrat sans frais.

Si le client ne réagit pas à l'information du tour-opérateur, ou s'il ne réagit pas dans le délai fixé, il est réputé avoir accepté la modification dont il a été informé.

Le client devra être informé de cette modalité dans la déclaration visée au point 7.3. de manière claire, compréhensible, et visuellement mise en valeur.

- 7.5 Les droits de garantie du voyageur n'en sont pas affectés, si les prestations modifiées devaient être entachées de vices. Si le tour-opérateur engage des frais moindres pour l'exécution du voyage modifié ou du voyage de remplacement, à qualité égale, il devra rembourser au client le montant correspondant à la différence conformément à l'art. 651m, al. 2 du Code civil allemand (BGB).
- 7.6 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.

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

8.1 Le client peut annuler son contrat de voyage organisé à tout moment avant la date de départ. L'annulation est à notifier au tour-opérateur. Si le voyage a été réservé par un agent de voyage, l'annulation peut également être notifiée à ce dernier. Il est recommandé au client de notifier l'annulation au moyen d'un support de données durable.

8.2 Lorsque le client annule avant la date de départ ou ne se présente pas le jour du départ, le tour-opérateur perd tout droit à percevoir le prix du voyage. En revanche, le tour-opérateur peut réclamer une indemnité raisonnable, si l'annulation ne lui est pas imputable, ou en l'absence de circonstances exceptionnelles sur le lieu de destination, ou à proximité immédiate de celui-ci, propres à gêner considérablement l'exécution du voyage organisé ou le transport des personnes sur le lieu de destination ; on parle de circonstances extra-ordinaires et inévitables lorsqu'elles se soustraient au contrôle du tour-opérateur, et qu'il n'aurait pu en éviter les conséquences même s'il avait pris toutes les mesures raisonnablement acceptables.

Ces frais d'annulation forfaitaires sont définis au point 8.4. Ils sont fonction du prix du voyage, déduction faite des dépenses non encourues par le tour-opérateur et des recettes qu'il a pu générer par une réutilisation des prestations de voyage. Les forfaits ci-après tiennent en outre compte du délai restant entre la notification d'annulation et la date de départ du voyage. Sur demande, le tour-opérateur devra motiver le montant des frais d'annulation. Le client a par ailleurs la possibilité de démontrer que les frais dus au tour-opérateur sont nettement inférieurs au forfait d'indemnité qu'il réclame.

8.3 Les frais d'annulation sont également exigibles lorsque le voyageur ne se présente pas à l'aéroport de départ ou sur le lieu 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 du tour-opérateur (par ex. absence d'un document requis tel que passeport ou visa).

8.4 En cas d'annulation les frais d'annulation forfaitaires ci-après sont applicables **par personne/ unité d'hébergement** :

### 8.4.1 Frais standard :

<b>A. Voyage comportant un transport aérien</b>	
jusqu'au 31 <sup>ème</sup> jour avant le départ	40 %
à partir du 30 <sup>ème</sup> jour avant le départ	60 %
à partir du 14 <sup>ème</sup> jour avant le départ	
jusqu'au jour de départ ou en cas de non-présentation du voyageur	80 %
du prix du voyage	

### B. Voyage ne comportant pas de transport aérien

jusqu'au 31 <sup>ème</sup> jour avant le départ	20 %
à partir du 30 <sup>ème</sup> jour avant le départ	40 %
à partir du 14 <sup>ème</sup> jour avant le départ	
jusqu'au jour de départ ou en cas de non-présentation du voyageur	80 %
du prix du voyage	

### 8.4.2 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 ou de voyages personnalisés « airtours Private travel »

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	
jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation du voyageur	80 %
du prix du voyage	

## B. Voyages en bateau, 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	
jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation du voyageur	80 %
du prix du voyage	

C. Dans le cas de billets d'entrée où le tour-opérateur n'assume qu'un rôle d'intermédiaire, p. ex. pour des comédies musicales, les conditions d'annulation du prestataire qui vous sont indiquées à la réservation s'appliquent.

D. Les produits identifiés par la mention « 80 % de frais d'annulation à compter de la réservation » entraînent automatiquement l'application de frais d'annulation équivalant à 80 % du prix du voyage, indépendamment de la date d'annulation.

Les produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu'au jour d'arrivée, 18h00 » n'entraînent pas l'application de frais d'annulation en cas d'annulation jusqu'à 18h00 (heure normale d'Europe centrale) le jour de l'arrivée ; en cas d'annulation plus tardive voire de non présentation au voyage, entraînent automatiquement l'application de frais d'annulation équivalant à 80 % du prix du voyage.

E. Pour les produits spéciaux du tour-opérateur Wolters Reisen GmbH (à l'exception des enseignes « atraveo » et « TUI Villas »), des conditions divergentes sont applicables ; elles vous seront communiquées avant la réservation ; vous trouverez la version actuelle de ces conditions sur le site [www.tui-wolters.de/agb](http://www.tui-wolters.de/agb) : croisières avec Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, Plantours Kreuzfahrten, Transocean Kreuzfahrten, Havila Kystruten et Götå Kanal et le programme d'hiver Finlande.

F. Pour les offres **TUI Cars**, des frais d'annulation d'un montant de 80% seront exigibles uniquement 24 heures avant le l'heure de début d'utilisation, et si le véhicule de location réservé n'est pas pris. Pour les motos, des frais d'annulation différents s'appliquent ; ils seront communiqués à la conclusion du contrat.

8.5 Le tour-opérateur 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, le tour-opérateur 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.

8.6 Si le tour-opérateur est tenu de rembourser en totalité ou en partie le prix du voyage suite à une annulation, il devra le faire immédiatement, mais dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification d'annulation.

8.7 Votre droit à désigner un remplaçant au voyage dans un délai raisonnable avant la date de départ, par déclaration fournie sur un support de données durable (voir plus bas, point 9.2), n'est pas affecté par les dispositions ci-dessus. Une telle déclaration sera réputée fournie à temps, si elle parvient au tour-opérateur au plus tard sept jours avant la date de départ du voyage.

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

9.1 À votre demande et dans la mesure de ses possibilités, le tour-opérateur 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 8.4.2 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. À cet égard, veuillez vérifier l'orthographe correcte de votre nom, conformément à votre passeport.

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 susmentionnés (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 1.1), ne peuvent être apportées qu'après annulation du contrat de réservation dans les conditions visées au point 8.4, 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 XTUI et de voyages organisés signalés en tant que tels, qui comportent des vols de ligne à tarif spécial, ne peuvent être apportées qu'après annulation du contrat de réservation dans les conditions visées au point 8.4, couplée à une nouvelle inscription.

Les produits identifiés par la mention « 80 % de frais d'annulation à compter de la réservation » sont exclus du changement de réservation.

9.2 Dans un délai raisonnable avant la date de départ, le voyageur est en droit de désigner, sur un support de données durable, un **tiers** qui se substitue dans ses droits et ses obligations issues du contrat de voyage. Une telle déclaration sera réputée fournie à temps, si elle parvient au tour-opérateur au plus tard sept jours avant la date de départ du voyage.

Le tour-opérateur pourra s'opposer à la substitution, si le tiers ne réunit pas les exigences contractuelles du voyage.

Si un tiers se substitue au voyageur inscrit, le tour-opérateur a le droit de facturer des frais de gestion forfaitaires de 10,00 € liés à la gestion du dossier du remplaçant. D'éventuels frais supplémentaires effectivement engagés par les compagnies chargées de fournir les prestations (p. ex. compagnies aériennes) seront facturés en sus. Le tour-opérateur est tenu de justifier vis-à-vis du voyageur du montant des frais supplémentaires occasionnés par la substitution du tiers. Le voyageur est néanmoins en droit de démontrer que les frais liés à la substitution du tiers 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.

- 9.3 Les produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu'au jour d'arrivée, 18h00 » sont éligibles à une modification de la réservation conformément au point 9.1, et à la substitution du voyageur par un tiers remplaçant, conformément au point 9.2, jusqu'à 18h00 (heure normale d'Europe centrale) le jour de l'arrivée, sans frais.

## 10 Assurances voyage

Les tour-opérateurs 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 des présentes conditions de voyage ou bien vous seront remis par votre bureau de vente.

## 11 Annulation et résiliation par le tour-opérateur

- 11.1 Le tour-opérateur 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 par le tour-opérateur 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, le tour-opérateur 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, le tour-opérateur 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.
- 11.2 Le tour-opérateur 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, les informations précontractuelles et dans la confirmation de voyage n'est pas atteint. Bien entendu, si le tour-opérateur devait constater avant cette date que le nombre minimum de participants ne sera pas atteint, il devra en informer le voyageur. Le tour-opérateur notifie l'annulation au voyageur sans délai. Il vous rembourse le prix du voyage dans les meilleurs délais mais dans tous les cas dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification d'annulation.
- 11.3 Le tour-opérateur peut annuler le contrat avant la date de départ s'il est dans l'incapacité d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ; dans ce cas, il devra notifier l'annulation immédiatement après avoir eu connaissance du motif d'annulation. Si le tour-opérateur annule le contrat, il perd tout droit à percevoir le prix du voyage.
- 11.4 Pour obtenir des informations de voyage, veuillez consulter le site du Ministère des affaires étrangères allemand sous « [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de) » ou composer le numéro de téléphone allemand (+33) (0)30 5000-2000.

## 12 Signalement d'une prestation de voyage défectueuse, 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 au tour-opérateur de **remédier à ce défaut**. Le tour-opérateur peut refuser d'y remédier si cela lui est impossible, ou lui occasionne des dépenses disproportionnées.
- 12.2 En cas d'exécution défectueuse d'une prestation de voyage, 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 au tour-opérateur. Les droits découlant d'une réduction du prix du voyage (art 651m du Code civil allemand (BGB)) seront prescrits, en dérogation à l'art. 651j du Code civil allemand (BGB), dans un délai de trois ans. Le début du délai de prescription est régi par l'art. §, 199 al. 1 du Code civil allemand (BGB).
- 12.3 **Si le tour-opérateur ne peut pas remédier au défaut par la faute du voyageur, qui omet de manière fautive de lui signaler ledit défaut, le voyageur ne pourra se prévaloir ni d'un droit à réduction du prix selon l'art. 651m (du Code civil allemand (BGB)), ni de dommages et intérêts conformément à l'art. 651n (du Code civil allemand (BGB)).**
- 12.4 Lorsqu'un défaut de prestation porte un préjudice majeur au voyage organisé et lorsque le tour-opérateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable, le voyageur peut **résilier le contrat de voyage**. Dans l'intérêt du voyageur et à titre de preuve, la résiliation doit être notifiée par écrit au tour-opérateur.
- La fixation d'un délai pour remédier au défaut est requise uniquement si le tour-opérateur refuse de remédier au défaut, ou en cas d'urgence.
- Lorsque le contrat est annulé après l'expiration de ce délai, le voyageur conserve son droit au rapatriement, si le contrat prévoyait le transport. Il est redevable au tour-opérateur seulement de la part du prix du voyage correspondant aux prestations dont il a bénéficié, ou aux prestations restant à fournir pour terminer le voyage organisé.
- 12.5 En ce qui concerne la garantie de remboursement du tour-opérateur TUI Deutschland GmbH portant sur les séjours avec vol de l'enseigne « TUI », veuillez vous reporter aux descriptifs de prestations concernés.

## 13 Dommages et intérêts

- 13.1 En cas de défaut de la prestation de voyage, 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 du voyage est imputable au voyageur lui-même, à un tiers qui n'est ni prestataire ni autrement impliqué dans la fourniture des prestations de voyage comprises dans le contrat de voyage organisé, et si le défaut n'était pas prévisible pour le tour-opérateur, et n'était pas évitable, ou s'il a été causé par des circonstances inévitables et exceptionnelles. Le voyageur peut également réclamer des dommages et intérêts pécuniaires raisonnables au titre de la perte infructueuse de jours de congé, si le voyage est compromis ou gravement perturbé.
- 13.2 **Limitation de la responsabilité**  
La responsabilité du tour-opérateur pour tout dommage autre que les dommages corporels se limite au **triple du prix du voyage**, sauf en cas de provocation fautive du dommage par le voyageur.

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

Pour toute réclamation de dommages et intérêts dirigée contre le tour-opérateur 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 du tour-opérateur 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 Le tour-opérateur 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**, et que la mention du nom du partenaire contractuel signale clairement au voyageur que ces prestations ne font pas partie intégrante des prestations de voyage organisé.

Le droit à dommages et intérêts vis-à-vis du tour-opérateur est limité ou exclu si des conventions internationales ou des réglementations légales nationales, prises en vertu de ces dernières, applicables aux prestations à fournir par un prestataire, imposent des conditions précises ou des restrictions quant à la réclamation de dommages et intérêts vis-à-vis de ce dernier.

- 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. Le tour-opérateur 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. Le tour-opérateur recommande au voyageur de souscrire une assurance accident.
- 13.6 Dès lors que le descriptif des prestations le mentionne, votre plan 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 être communiquées sur demande.

Les droits et obligations du tour-opérateur et du voyageur régis par la législation sur les contrats de voyage et les présentes conditions de voyage détaillées 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 manquement délibéré ou par négligence aux obligations du tour-opérateur.

## 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, vous deviez avoir un motif de réclamation, cette dernière serait à présenter immédiatement au guide au sens du point 5.3, alinéa 1, ou à l'interlocuteur sur place au sens du point 5.3, alinéa 2, afin d'exiger que le tour-opérateur 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 au tour-opérateur (voir coordonnées en bas du document), à son représentant local ou à votre agent de voyages. Les numéros de téléphone et de fax ainsi que les adresses e-mail nécessaires figurent sur votre plan de voyage ou sur le descriptif des prestations (voir point 1.1) ou dans les pochettes d'information de l'hôtel. En cas de réclamation, le client hébergé en appartement/maison de vacances doit immédiatement demander à l'interlocuteur indiqué sur son plan de voyage qu'il soit remédié à la situation.

Le tour-opérateur 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 aériennes déclinent toute responsabilité si la déclaration de sinistre n'a pas été remplie.

Pour le reste, la perte, la détérioration ou l'acheminement erroné de bagages sont à notifier au guide ou au représentant local du tour-opérateur.

13.7.3 **Les guides de voyage ne sont pas habilités à reconnaître une réclamation du voyageur.**

#### 13.8 Prescription

Les droits de réclamation de dommages et intérêts du client visés à l'article 651n, al. 1 du Code civil allemand (BGB), à l'exception de ceux relatifs aux jours de congés perdus, sont prescrits, en dérogation à l'article 651j du Code civil allemand (BGB), dans un délai de trois ans. Le début du délai de prescription est régi par l'article 5, 199 al. 1 du Code civil allemand (BGB).

Les droits légaux à indemnisation du tour-opérateur liés à une modification ou à une dégradation des choses cédées au client dans le cadre de l'exécution du voyage sont prescrits dans un délai de six mois à compter de la fin du voyage.

## 14 Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs/ plateforme de RLL et cession

14.1 **Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs/plateforme de RLL**

Actuellement, TUI Deutschland GmbH et Wolters Reisen GmbH ne participent pas à une procédure alternative de règlement de litiges selon la Loi allemande relative à la résolution alternative de conflits de consommation, facultative pour elles, de règlement de litiges tombant sous la législation relative à la protection du consommateur. Aussi, aucune procédure de ce type, ni la plate-forme de règlement de litiges en ligne mise en place par la Commission Européenne à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (plate-forme RLC), ne saurait être utilisée par nos clients.

14.2 La **cession** d'éventuels droits de réclamation contre le tour-opérateur 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 au client/ voyageur toutes les informations sur les formalités administratives (passeport, visa) requises et les réglementations sanitaires, y compris les délais approximatifs d'obtention des visas, ainsi que toute modification éventuelle y afférente, avant le début du voyage.
- 15.2 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 du tour-opérateur ne soit engagée pour avoir manqué à son devoir d'information.
- 15.3 Le tour-opérateur 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.
- 15.4 Le voyageur est tenu de vérifier dans les informations précontractuelles 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 les informations précontractuelles et contacter votre bureau de vente.

## 16 Protection des données personnelles

**Les données à caractère personnel que vous nous fournissez sont traitées et utilisées par voie électronique uniquement aux fins de l'exécution du contrat. L'ensemble de vos données à caractère personnel sera traité conformément aux dispositions de la législation allemande et européenne sur la protection des données. Pour plus d'informations relatives au traitement de vos données, veuillez vous reporter à notre déclaration relative à la protection des données à l'adresse ci-après : [www.tui.de/Datenschutz](http://www.tui.de/Datenschutz) (protection des données).**

## 17 Généralités

La nullité de certaines clauses du 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 tour-opérateurs :

TUI Deutschland GmbH.  
Karl-Wiechert-Allee 23  
D - 30625 Hannover  
Registre du commerce : Hanovre : HRB 62522  
Téléphone : +49 (0)511 / 567 / 1111

et

Wolters Reisen GmbH  
(à l'exception des enseignes « atraveo » et « TUI Villas »)  
Postfach 11 51  
D - 28801 Stuhr  
Registre du commerce : Walsrode : HRB 110468

Date d'édition : octobre 2019, 73<sup>e</sup> édition