

CGV – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE INTERMEDIATION PAR l'tur GmbH



1. Relations contractuelles, responsabilité

l'tur (l'tur GmbH, Karlsruhe Str. 22, 76534 Rastatt) vend des prestations touristiques. En cas de réservation, un contrat de prestations de voyage est conclu par l'intermédiaire de l'tur entre le voyageur indiqué sur les documents de voyage et le client l'tur. 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.

2. Paiement

- a.** 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 train-aéroport, l'assurance voyage et d'autres prestations supplémentaires ne font pas partie intégrante du voyage à forfait, le prix à payer pour ces prestations est dû et devra être réglé immédiatement dans son intégralité dès réception de la confirmation de réservation.
- c.** Pour l'encaissement du prix des voyages à forfait, des réservations hôtelières et des 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 à forfait ou les croisières) et des documents de voyage. La même règle s'applique si le prix pour chaque voyageur ne dépasse pas 200 EUR/ 250 SFR, quelle que soit la date du début du voyage. Si la réservation a lieu plus de 44 jours calendaires précédant le début du voyage et si le prix est supérieur à 200 EUR/ 250 SFR 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 à forfait ou 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 des sommes encore dues par le voyageur ne devaient pas être réglées, même partiellement et après mise en demeure, le fournisseur des prestations de voyage est en droit d'annuler le contrat (clause résolutoire). Dans ce cas pour les séjours à forfait, les croisières et les réservations hôtelières s'appliquent les frais d'annulation prévus dans les dispositions générales sous 4) c). Pour toutes les autres prestations s'appliquent les Conditions d'Annulation indiquées dans les Conditions Générales de Vente du prestataire concerné.
- f.** 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 du titulaire de la carte bancaire ou du compte en question.
- g.** 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 10 EUR/ 15 SFR par annulation de crédit pour couvrir les frais de l'tur (forfait de recouvrement). 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.

h. 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 sous 2.a) – g).

3. Annulation et autres modifications après la réservation

a. Annulation :

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 réception de l'annulation.

a.a. Frais d'annulation des voyageurs pour les voyages à 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.

Le voyageur est en droit de justifier que le préjudice financier que le voyageur a subi suite à l'annulation est inférieur aux frais d'annulation susmentionnés. De son côté, le voyageur est en droit de réclamer de la part du voyageur des frais d'annulation plus élevés dès lors qu'il justifie l'existence du préjudice subi.

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 35 EUR/ 50 SFR par prestation et par personne concernée pour compenser ses propres frais de traitement.

b. Autres modifications après réservation :

Si le voyageur entend céder son contrat à un tiers ou pour toute autre modification tels que la demande et le remboursement des droits et taxes d'aéroport non échus, l'tur facturera en outre des frais de traitement de dossier/de gestion de 35 EUR/ 50 SFR par modification et par voyageur concerné.

4. 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.

5. Traitement et protection des données personnelles

Vous trouverez toutes les informations relatives à ce sujet dans notre Déclaration de protection des données sur www.ltur.com

6. 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.

7. 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.

Version au 15.08.2018

Informations générales de l'tur GmbH concernant les voyages

1. Informations concernant les voyages en avion

- a.** Les voyageurs et les vendeurs de voyages n'ont régulièrement aucune influence sur les décisions des compagnies aériennes d'exploiter des vols. En particulier, des modifications à court terme au niveau des heures de départ/d'arrivée, des itinéraires et des avions utilisés ne peuvent pas être exclues. Parfois, d'autres compagnies aériennes sont également engagées par contrat pour exploiter des vols. Ce qui suit est appliqué: l'tur informe au moment de la réservation le passager de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs conformément au Règlement UE n° 2111/05. En cas de changement du ou des transporteurs aériens effectifs intervenant après la réservation, l'tur prend immédiatement toutes les mesures appropriées pour que le passager soit informé du changement dans les meilleurs délais, et ce quelle que soit la raison du changement. La liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE peut être consultée à l'adresse suivante : <http://air-ban.europa.eu>
- b.** Les informations personnelles vous concernant mentionnées dans les documents de voyage et dans 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 suivie de la réservation du nouveau vol souhaité. Ce changement entraîne le règlement des frais d'annulation pour le vol initial et le paiement du prix du nouveau voyage.
- c.** 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. Concernant les vols quittant la zone européenne, l'enregistrement débute souvent 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 aller entraîne le plus souvent 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 du prix du billet. Si les vols ne font pas partie d'un voyage à forfait, 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 35 EUR/ 50 SFR par dossier.
- d.** Comme des annulations et des retards dans le trafic ferroviaire ne peuvent pas être exclus, il est fortement recommandé de choisir pour un voyage en train jusqu'à l'aéroport, une liaison ferroviaire qui garantisse une arrivée au guichet d'enregistrement de l'aéroport au moins 3 heures avant l'envol. Ainsi même en cas de retard du train ou de correspondance manquée, l'arrivée à temps à l'aéroport, si nécessaire en utilisant un autre train, sera toujours possible.
- e.** 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 en 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 prescrip-

- tion constituent une faute de la part du voyageur et, en cas de dommages, sont susceptibles d'entraîner l'exclusion de la responsabilité de la compagnie aérienne et de l'organisateur du voyage.
- f.** 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.
- g.** Chaque compagnie aérienne a sa propre politique concernant les limites d'âge et le 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 sans réduction. A partir de l'âge de 2 ans, ils ont droit à un siège (payant). Les enfants de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 16 ans et celle-ci en assumera la responsabilité. Les enfants et adolescents en dessous de 16 ans ne peuvent être transportés qu'avec l'accord écrit de leurs parents ou de leur tuteur. En Espagne et en France, les enfants et adolescents de moins de 18 ans quittant leur territoire national doivent être en possession d'une autorisation de leurs parents ou de leur tuteur. Il appartient au voyageur de se procurer et de se munir des documents nécessaires.
- h.** 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.

2. Informations importantes concernant les réservations d'offres de voyage incluant un séjour hôtelier

- a.** 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 retour, 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 anticipé ou un check-out retardé peuvent être réservés sous réserve de disponibilité et contre règlement d'un supplément auprès de nos points de ventes.
- b.** Il est vivement recommandé de déposer les objets de valeur, comme par ex. les moyens de paiement et les bijoux, mais également les passeports, les documents de voyage et les appareils électroniques en toute sécurité dans un coffre-fort dans la chambre ou dans un coffre de sécurité de l'hôtel.

3. Informations importantes concernant les réservations de croisières

- a.** Comme les bateaux de croisière ne disposent pas généralement d'installations médicales appropriées pour les accouchements, l'embarquement des femmes enceintes nécessite souvent la présentation d'un certificat médical d'aptitude au voyage. En principe, les compagnies maritimes refusent de transporter les femmes enceintes à partir de la 23^{ème} semaine de grossesse. La confirmation médicale de l'aptitude au voyage doit être délivrée au maximum une semaine avant le début de la croisière et elle doit être écrite en anglais.
- b.** Il est vivement recommandé de déposer les objets de valeur, comme par ex. les moyens de paiement et les bijoux, mais également les passeports, les documents de voyage et les appareils électroniques en toute sécurité dans un coffre-fort en cabine ou dans un coffre de sécurité du navire.

Version au 15.08.2018

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGES À FORFAIT

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

1. Limitation de la responsabilité, prise en compte, prestations de tiers

- a.** La responsabilité contractuelle du voyageur pour les dommages autres que les dommages corporels et qui n'ont pas été causés de manière fautive, est limitée à trois fois le prix du voyage.
- b.** Si une prestation de voyage devant être fournie par un prestataire est soumise à des accords internationaux ou à des dispositions légales découlant d'accords internationaux selon lesquels un droit à dommages et intérêts nait ou peut être revendiqué sous certaines conditions ou dans certaines limites, ou est exclu ou limité sous certaines conditions, l'organisateur et l'intermédiaire pourront s'en prévaloir auprès du voyageur.
- c.** Si le voyageur a des droits à dommages et intérêts ou à diminution du prix, il devra faire déduire du montant de ces droits la somme qu'il aura perçue à titre d'indemnisation du même événement ou de remboursement conformément aux dispositions d'accords internationaux, aux dispositions légales découlant de tels accords ou des dispositions du droit européen sur les droits des passagers.
- d.** Le voyageur décline toute responsabilité pour les perturbations ou les vices en relation avec les prestations qu'il n'est, aux termes du contrat de voyage, pas tenu de fournir lui-même (prestations de tiers). Ceci vaut notamment pour tout programme supplémentaire prévu au lieu de destination.

2. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le voyageur peut résoudre le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables l'empêchant d'exécuter le contrat. Le voyageur a également ce droit si des circonstances exceptionnelles surviennent au lieu de destination nuisant de manière substantielle à la réalisation du voyage à forfait ou au transport des personnes jusqu'au lieu de destination. Si de telles circonstances surviennent seulement après le début du voyage, le voyageur pourra résoudre le contrat s'il est de manière substantielle empêché de poursuivre le voyage.

3. Exigences en matière de passeport, visa et santé

Le voyageur informe les voyageurs sur les réglementations générales en matière de passeport et de visa du pays de destination. Il renseignera également les voyageurs sur les délais approximatifs pour l'obtention des visas et sur les formalités sanitaires à accomplir. Chaque voyageur toutefois est seul responsable du respect de l'ensemble des formalités de voyage, y compris l'obtention des documents d'entrée nécessaires.

4. Changement de réservation du voyage, réservation d'un voyageur de remplacement, annulation

- a.** Toute modification du voyage s'effectue exclusivement par l'annulation du voyage initial entraînant les frais d'annulation prédéfinis 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.** En cas d'annulation d'un voyage à forfait, d'une croisière ou d'une réservation hôtelière, les frais d'annulation suivants seront appliqués :
- * 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.
- Le voyageur est en droit de justifier que le préjudice financier que le voyageur a subi suite à l'annulation est inférieur aux frais d'annulation susmentionnés. De son côté, le voyageur est en droit de réclamer de la part du voyageur des frais d'annulation plus élevés dès lors qu'il justifie l'existence du préjudice subi.

5. 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. La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation peut être consultée sur le site <http://air-ban.europa.eu>

6. Non validité 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.

Version au 01.07.2018