



## **Conditions générales de vente & déclaration de protection des données FERIEN Touristik (une marque de Coral Touristik GmbH)**

Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de vente. Les conditions de voyage complètent les dispositions légales et régissent les relations juridiques entre le client/voyageur et l'organisateur du voyage.

**Coral Touristik GmbH**  
Emanuel-Leutze-Str. 8  
40547 Düsseldorf

### **1. Conclusion du contrat de voyage**

1.1 Par sa réservation (inscription au voyage), le client/voyageur propose à FERIEN Touristik de conclure un contrat de voyage de manière ferme et définitive. Cette offre se base sur le descriptif du voyage et les informations complémentaires (description de l'hôtel) de FERIEN Touristik pour le voyage en question.

1.2 Les intermédiaires de voyage (par exemple les agences de voyage) et les prestataires de services (par exemple les hôtels, les entreprises de transport) ne sont pas autorisés par FERIEN Touristik à donner des informations ou à faire des promesses qui modifient le contenu contractuel du contrat de voyage, qui vont au-delà des prestations garanties contractuellement par FERIEN Touristik ou qui sont en contradiction avec la description du voyage.

1.3 Les brochures locales et hôtelières ainsi que les annonces sur Internet qui ne sont pas publiées par FERIEN Touristik ne sont pas contraignantes pour FERIEN Touristik et ses obligations de prestations, dans la mesure où elles n'ont pas fait l'objet d'un accord explicite avec le client/voyageur pour être intégrées dans l'offre de voyage ou dans les obligations de prestations de FERIEN Touristik.

1.4 La réservation peut être effectuée oralement, par écrit, par téléphone, par fax ou par voie électronique (e-mail, Internet). En cas de réservation électronique, FERIEN Touristik confirme immédiatement la réception de la réservation par voie électronique. Cette confirmation de réception ne constitue pas encore une confirmation de l'acceptation de la commande de réservation.

1.5 Le client/voyageur doit répondre de toutes les obligations contractuelles des autres voyageurs pour lesquels il effectue la réservation comme s'il s'agissait des siennes propres, dans la mesure où il a accepté cette obligation par une déclaration expresse et séparée.

1.6 Le contrat est conclu à la réception de la confirmation de réservation par FERIEN Touristik. Lors de la conclusion du contrat ou immédiatement après, FERIEN Touristik transmettra au client/voyageur une confirmation de voyage sur un support de données durable, conformément aux dispositions légales, dans la mesure où le client/voyageur n'a pas droit à une confirmation de voyage sur papier conformément à l'article 250 § 6 alinéa 1 EGBGB (Code civil allemand), étant donné que le contrat a été conclu en présence physique simultanée des deux parties ou en dehors de locaux commerciaux.

1.7 Si le contenu de la confirmation de réservation de FERIEN Touristik diffère du contenu de la réservation, il s'agit d'une nouvelle offre de FERIEN Touristik, à laquelle FERIEN Touristik est lié pour une durée de dix jours. Le contrat est conclu sur la base de cette



nouvelle offre se réalise si le client déclare l'acceptation de FERIEN Touristik par une déclaration explicite ou par le versement d'un acompte dans le délai d'engagement et si FERIEN Touristik l'a informé de la modification.

**1.8** La confirmation/facture du voyage ainsi que le certificat de sécurité et tous les documents de voyage sont envoyés par e-mail à l'adresse e-mail enregistrée dans la réservation.

La communication relative au contrat se fait en général par e-mail, sous forme non cryptée, le client se déclare d'accord avec cela. Le client doit informer immédiatement FERIEN Touristik de tout changement d'adresse e-mail et est responsable de la surveillance régulière de sa boîte e-mail.

## **2. Paiement**

**2.1** Les paiements effectués sur le prix du voyage à forfait sont garantis contre l'insolvabilité conformément au § 651 k du Code civil allemand (BGB) auprès de Swiss Re International SE, succursale allemande, Arabellastr. 30, 81925 Munich. Le certificat de sécurité est mis à la disposition du client avec la confirmation/facture du voyage à forfait. Lors de la conclusion du contrat et de la remise du certificat de sécurité, un acompte de 35% du prix du voyage, avec un minimum de € 50,-- par personne, est exigé pour les voyages à forfait par avion.

Pour les réservations d'hôtel uniquement, un acompte de 20% du prix du voyage, avec un minimum de € 50,-- par personne, est exigé. Les réservations d'hôtel et de vol uniquement sont des prestations individuelles et ne donnent donc pas lieu à la remise d'un certificat de sécurité.

Le solde est dû 30 jours avant le départ. Pour les réservations de vol seul, le prix total du voyage est dû immédiatement.

**2.2** Si l'acompte ou le solde du prix du voyage est dû et que le client ne l'a pas payé intégralement, FERIEN Touristik se réserve le droit de résilier le contrat de voyage et d'annuler la réservation. Pour cela, il faut que FERIEN Touristik ait préalablement rappelé au client qu'il doit payer, en lui fixant un délai raisonnable. En cas d'annulation, FERIEN Touristik fera valoir son préjudice auprès du client sur la base d'une facturation conforme au point 4 des présentes conditions de voyage.

**2.3** Le paiement des prestations de voyage se fait exclusivement et directement à FERIEN Touristik, même si la réservation a été effectuée par une agence de voyage. Tous les paiements doivent être effectués exclusivement aux coordonnées bancaires mentionnées sur la facture/confirmation de voyage, en indiquant le numéro de réservation figurant sur celle-ci.

**2.4** Le prix du voyage peut être payé par virement bancaire, prélèvement SEPA de base (uniquement possible pour les comptes allemands), carte de crédit (Master et Visa), virement SOFORT et PayPal (pas possible pour tous les canaux de réservation).

### **2.5 Prélèvement SEPA de base :**

Si le mode de paiement choisi est le prélèvement SEPA de base, l'acompte sera débité deux (2) jours ouvrables bancaires après la date de confirmation du voyage, en indiquant la référence du mandat et le numéro d'identification du créancier : DE43FER00000780239.



Avec les mêmes informations, le solde est dû 30 jours avant le départ et est débité du compte du client un (1) jour ouvrable bancaire après l'échéance. Les frais de rejet de débit sont à la charge du client tant que le rejet de débit n'est pas imputable à FERIEN Touristik.

Avec l'envoi du mandat au client, celui-ci est considéré comme donné en faveur de FERIEN Touristik. FERIEN Touristik n'a pas besoin d'un mandat signé par le client.

Le client est tenu d'assurer une couverture suffisante à la date d'échéance sur le compte qu'il a communiqué dans le cadre de l'attribution du mandat.

2.6 En cas de paiement par carte de crédit, l'acompte ainsi que le solde sont automatiquement débités du compte de la carte de crédit ou du compte bancaire à la date d'échéance correspondante. Le paiement par carte de crédit n'est possible que si le titulaire de la carte est également le participant au voyage. Nous vous prions également de respecter les éventuelles limites de paiement de la carte de crédit afin que le paiement puisse être effectué dans les délais.

2.7 Pour les réservations à court terme, lorsque le délai entre la date de réservation et la date de départ est inférieur à 7 jours, le paiement du prix total du voyage n'est plus possible que par carte de crédit, PayPal ou par virement SOFORT via notre ServiceCenter.

2.7.1 Pour les virements en provenance de la zone monétaire suisse, nous prélevons des frais de € 15,-- . Ces frais seront déduits du prix du voyage après la réservation et seront indiqués sur la facture. Les paiements par carte de crédit ou l'utilisation de PayPal sont gratuits pour l'espace monétaire suisse.

2.8 Après le premier rappel de paiement, des frais de € 10,-- sont facturés pour chaque rappel.

2.9 Le client reçoit les documents de voyage originaux par e-mail. Après notification écrite, nous pouvons également envoyer les documents de voyage par la poste. Les documents de voyage ne donnent droit au transport et à l'hébergement qu'après réception de l'intégralité du paiement.

2.10 Le client est responsable de transmettre à VACANCES TOURISTIQUES les données correctes concernant l'âge des enfants. L'âge de l'enfant au début du voyage est déterminant. Pour les enfants de moins de 2 ans, c'est l'âge à la date de retour prévue par le contrat qui est déterminant. Si des indications d'âge erronées entraînent des paiements supplémentaires, FERIEN Touristik les facturera au client. De plus, FERIEN Touristik se réserve le droit de prélever dans ce cas des frais de dossier d'un montant de 30€ . Le client peut prouver que FERIEN Touristik n'a pas eu de frais de traitement ou que ceux-ci sont inférieurs. Nous attirons l'attention sur le fait que les prestataires de services sur place (en particulier les compagnies aériennes ou les prestataires de services d'hébergement) sont en droit, en cas d'indication d'âge erronée, de réclamer les différences avec le prix qui aurait été dû si l'âge avait été indiqué correctement.

### **3. Modifications des prestations et des prix**

3.1 Les modifications de certaines prestations de voyage par rapport au contenu convenu du contrat de voyage, qui deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et qui ne sont pas effectuées par FERIEN Touristik de manière contraire à la bonne foi, ne sont pas autorisées.

# FERIEN TOURISTIK

Les modifications apportées de bonne foi ne sont autorisées que si elles ne sont pas importantes et n'affectent pas le déroulement global du voyage.

3.2 Les éventuels droits de garantie ne sont pas affectés dans la mesure où les prestations modifiées sont entachées de défauts.

3.3 En cas de modification importante d'une prestation essentielle du voyage, le client/voyageur est en droit de résilier le contrat de voyage sans frais ou d'exiger de participer à un voyage au moins équivalent, si FERIEN Touristik est en mesure de proposer un tel voyage dans son offre sans supplément de prix pour le client/voyageur. Le client/voyageur doit faire valoir ces droits immédiatement après la déclaration de FERIEN Touristik concernant la modification de la prestation de voyage ou l'annulation du voyage auprès de FERIEN Touristik. Si le client/voyageur ne réagit pas vis-à-vis de FERIEN Touristik ou ne réagit pas dans un délai raisonnable fixé par FERIEN Touristik, la modification communiquée est considérée comme acceptée. Le client doit en être expressément informé à un endroit bien visible.

3.4 FERIEN Touristik doit informer le client/voyageur de la modification avant le début du voyage, sur un support de données durable, de manière claire, compréhensible et bien mise en évidence.

3.5 Le centre de services touristiques VACANCES peut être contacté pour demander le transport de bagages spéciaux dans l'avion et lors du transfert de l'aéroport à l'hôtel et vice-versa, ainsi que leur supplément.

3.6 En cas de transport d'enfants de moins de deux ans dans l'avion, ceux-ci n'ont pas droit à leur propre siège et ne peuvent être transportés qu'en compagnie d'un adulte par enfant voyageant avec eux.

3.7 Les vols directs ne sont pas toujours des "vols sans escale" et peuvent inclure des escales.

3.8 Les réclamations en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard conformément au règlement européen n° 261/2004 ne doivent pas être adressées à l'organisateur, mais uniquement au transporteur aérien effectif (la compagnie aérienne).

3.9 Le transport est effectué sur la base des conditions du transporteur concerné. Les conditions de transport et les dispositions relatives aux bagages peuvent être consultées sur le site Internet du transporteur ou être mises à disposition par nos soins sur demande.

## 4. Annulation par le client/voyageur/frais d'annulation

4.1 Le client/voyageur peut annuler son voyage à tout moment avant le début du voyage. L'annulation doit être communiquée à FERIEN Touristik à l'adresse indiquée ci-dessus. Si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyage, l'annulation peut également être adressée à cette dernière.

# **FERIEN TOURISTIK**

à l'égard de l'agence de voyage. Afin d'éviter tout malentendu, nous recommandons de déclarer l'annulation par écrit.

4.2 Si le client/voyageur se désiste avant le début du voyage ou s'il ne participe pas au voyage, FERIEN Touristik perd son droit au prix du voyage. En lieu et place, si l'annulation n'est pas imputable à FERIEN Touristik ou en cas de circonstances inévitables et exceptionnelles, FERIEN Touristik peut exiger un dédommagement approprié pour les dispositions prises jusqu'à l'annulation et pour ses dépenses, en fonction du prix du voyage concerné.

4.3 FERIEN Touristik a calculé ce droit à indemnisation de manière échelonnée dans le temps, c'est-à-dire en tenant compte de la proximité entre le moment de l'annulation et le début du voyage convenu par contrat, sous forme de forfait en pourcentage du prix du voyage, et a pris en compte dans le calcul de l'indemnisation les dépenses habituellement économisées et les autres utilisations habituellement possibles des prestations de voyage. L'indemnité est calculée comme suit en fonction de la date de réception de la déclaration d'annulation :

#### a) Voyages à forfait par avion

Jusqu'à 30 jours avant le départ.	- 40%,
Du 29e au 15e jour	- 65%,
du 14e au 8e jour	- 75%
du 7e au 4e jour	- 85%,
du 3ème au 1er jour	- 95%,
le jour du début du voyage ou en cas de non-présentation (no show)	- 95% du prix du voyage.

Les compagnies aériennes n'offrent souvent pas de possibilité d'annulation pour les tarifs avantageux réservés. Si des remboursements sont effectués par la compagnie aérienne, ils sont répercutés sur le client.

#### b) Réservations d'hôtels uniquement

Jusqu'au 30e jour avant le départ	- 20%,
Du 29e au 15e jour	- 40%,
du 14e au 7e jour	- 60%,
du 6e au 3e jour	- 80%,
du 2ème au jour du début du voyage ou en cas de non-présentation (no show)	- 95% du prix du voyage.

A noter également : Pour les réservations d'hôtel uniquement, des frais de dossier supplémentaires sont facturés à € 15,-- par personne.

#### c.) Réservations de vols uniquement

Jusqu'à 15 jours avant le départ	- 80%,
A partir du 14e jour avant le début du voyage	- 100%,

4.4 FERIEN Touristik se réserve le droit d'exiger un dédommagement concret plus élevé au lieu des forfaits susmentionnés, dans la mesure où FERIEN Touristik peut prouver que des frais plus élevés ont été occasionnés.

# **FERIEN TOURISTIK**

des dépenses supérieures au forfait applicable. Dans ce cas, FERIEN Touristik est tenu de chiffrer et de justifier concrètement le dédommagement demandé en tenant compte des dépenses économisées et d'une éventuelle utilisation des prestations de voyage à d'autres fins.

**4.5 La reprise et le remboursement de billets d'événement (par ex. billets d'entrée, etc.) sont exclus. Ceux-ci seront facturés dans leur intégralité.**

**4.6 Dans tous les cas, le client/voyageur est libre de prouver à FERIEN Touristik que le dommage subi par FERIEN Touristik est nul ou inférieur au montant forfaitaire exigé par FERIEN Touristik.**

## **5. Demandes de modification de la réservation et changement de voyageur**

**5.1** Les changements de réservation sont des modifications de la date du voyage, du vol, du lieu de départ, de la destination, de l'hébergement, des prestations de restauration, du mode de transport ou de l'orthographe du nom. Le client/voyageur n'a pas le droit de modifier sa réservation après la conclusion du contrat. Si une modification de la réservation est néanmoins effectuée à la demande du client/voyageur, FERIEN Touristik peut prélever des frais de modification de réservation par voyageur, à condition de respecter les délais indiqués ci-dessous. Jusqu'à 30 jours avant le départ, 30 € par voyageur, plus les frais et suppléments correspondants facturés par les prestataires de services. Les demandes de modification de réservation du client/voyageur effectuées après l'expiration des délais, si tant est que leur réalisation soit possible, ne peuvent être effectuées qu'après résiliation du contrat de voyage conformément aux points 4.3 à 4.6 aux conditions et nouvelle inscription simultanée. Une modification de la réservation est toutefois possible sans frais dans le cas où FERIEN Touristik n'a pas fourni d'informations précontractuelles ou a fourni des informations insuffisantes ou erronées au client/voyageur conformément à l'article 250 § 3 EGBGB.

**5.2** Jusqu'à 7 jours avant le début du voyage, le client/voyageur peut demander qu'un tiers reprenne ses droits et obligations découlant du contrat. Pour cela, il doit en informer FERIEN Touristik. FERIEN Touristik peut s'opposer au changement de personne si le remplaçant ne répond pas aux exigences particulières du voyage ou si des dispositions légales ou des ordres des autorités s'y opposent. Si un remplaçant prend la place du participant inscrit, FERIEN Touristik est en droit d'exiger des frais de dossier d'un montant de € 30,00 par transfert de contrat pour les dépenses occasionnées. En outre, l'inscrit au voyage et le remplaçant sont solidairement responsables des frais réels qui en découlent. FERIEN Touristik s'efforcera de réduire autant que possible les frais occasionnés auprès des compagnies aériennes et des hôteliers. En raison des conditions tarifaires de nombreuses compagnies aériennes, il est possible que le changement de personne entraîne des frais d'annulation du vol à hauteur de 100 %.

**5.3** Dans le cas d'un voyage à forfait avec une compagnie aérienne régulière ou low-cost, il n'est pas possible de modifier le nom communiqué lors de la réservation. En raison des conditions tarifaires des compagnies aériennes régulières et low-cost, il est nécessaire d'annuler les vols conformément aux conditions d'annulation mentionnées aux points 4.3 à 4.6 et de procéder à une nouvelle réservation. En cas de réservation d'un voyage à forfait avec une compagnie aérienne charter, nous prélevons dans tous les cas, en cas de changement de nom, des frais de dossier d'un montant de 30.

# **FERIEN TOURISTIK**

de € 30,00 par voyageur. Si, selon les conditions de la compagnie aérienne, une annulation du vol et une nouvelle réservation sont nécessaires, les frais effectivement encourus ainsi que les frais de traitement d'un montant de 30,00 € par voyageur sont à la charge du client. Il est donc impératif d'indiquer, lors de la réservation du voyage, l'orthographe correcte de tous les participants au voyage, telle qu'elle est imprimée sur les documents d'identité.

## **6. Assurances de voyage**

Une assurance annulation n'est pas incluse dans le prix du voyage. FERIEN Touristik recommande de souscrire une telle assurance au moment de la réservation du voyage.

## **7. Prestations non utilisées**

Si le client/voyageur n'utilise pas certaines prestations de voyage qui lui ont été proposées en bonne et due forme pour des raisons qui lui sont imputables (par exemple en raison d'un retour anticipé ou pour d'autres raisons impératives), il n'a pas droit à un remboursement proportionnel du prix du voyage.

## **8. Annulation et résiliation par FERIEN Touristik**

FERIEN Touristik peut résilier le contrat de voyage sans préavis si le client/voyageur perturbe durablement le déroulement du voyage malgré un avertissement ou s'il se comporte d'une manière tellement contraire au contrat (notamment en raison d'un retard de paiement, d'un manque de couverture bancaire ou d'une opposition) que la résiliation immédiate du contrat est justifiée.

Dans ce cas, FERIEN Touristik conserve le droit de percevoir le prix du voyage. Toutefois, FERIEN Touristik prendra en compte la valeur des dépenses économisées ainsi que les avantages obtenus par une autre utilisation des prestations non utilisées, y compris les montants remboursés par les prestataires . Les frais supplémentaires pour le rapatriement sont à la charge de le client/voyageur .

## **9. circonstances inévitables et exceptionnelles**

FERIEN Touristik peut annuler le voyage avant le début de celui-ci si le contrat ne peut pas être exécuté en raison de circonstances inévitables et exceptionnelles. FERIEN Touristik remboursera alors immédiatement le prix du voyage, au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.

## **10. Obligation de coopération du voyageur**

**10.1** Si le voyage n'est pas fourni conformément au contrat, le client/voyageur peut demander réparation. Dans la mesure où FERIEN Touristik ne peut pas remédier à la situation en raison d'une omission fautive de l'avis de non-conformité, le client/voyageur n'est pas autorisé à faire valoir des droits à réduction selon l'article 651m du BGB (Code civil allemand) ni des droits à dommages et intérêts selon l'article 651n du BGB. Le client/voyageur est tenu de signaler immédiatement tout défaut.

# FERIEN TOURISTIK

à l'accompagnateur de voyage sur place. Si un guide n'est pas disponible sur le lieu de vacances, les éventuels défauts du voyage doivent être portés à la connaissance de FERIEN Touristik au siège de l'entreprise à Düsseldorf. L'accessibilité de l'accompagnateur de voyage ou de FERIEN Touristik est indiquée dans la description des prestations et au plus tard dans les documents de voyage. Le client/voyageur peut également porter les défauts à la connaissance de l'agent de voyage par l'intermédiaire duquel il a réservé le voyage à forfait. L'accompagnateur de voyage est chargé de remédier à la situation dans la mesure du possible. Elle n'est toutefois pas habilitée à reconnaître des réclamations.

**10.2** Si un client/voyageur souhaite résilier le contrat de voyage en raison d'un défaut de voyage du type visé à l'article 651 i alinéa 2 du BGB, dans la mesure où ce défaut est important, conformément à l'article 651 I du BGB, il doit au préalable fixer à FERIEN Touristik un délai raisonnable pour y remédier. Cette disposition ne s'applique pas si FERIEN Touristik refuse de remédier à la situation ou si une solution immédiate est nécessaire.

**10.3** FERIEN Touristik attire l'attention du client sur le fait que la perte, la détérioration et l'endommagement des bagages ne sont pas garantis.

-Les retards dans les transports aériens doivent être signalés immédiatement sur place par le voyageur à la compagnie aérienne compétente au moyen d'une déclaration de sinistre (PIR), conformément aux dispositions du droit aérien. La déclaration de sinistre doit être effectuée dans un délai de sept jours en cas de détérioration des bagages, et dans un délai de trois jours en cas de retard des bagages.

21 jours après la remise. Tant les compagnies aériennes que FERIEN Touristik peuvent refuser des remboursements en vertu de conventions internationales si une déclaration de dommage n'a pas été faite ou si la déclaration n'a pas été faite dans les délais.

**10.4** Le client est lui-même responsable d'arriver à temps à son moyen de transport. Pour les voyages en avion, le client doit se présenter à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure de départ communiquée. Le client doit tenir compte des retards éventuels lors de son arrivée (par ex. embouteillages, suppressions ou retards de trains, etc.).

## 11. Exclusion de droits

**11.1** FERIEN Touristik ne participe pas à un règlement volontaire des litiges de consommation.

Le voyageur/client doit faire valoir ses droits conformément à l'article 651i alinéa 3 n° 2, 4, 5, 6 et 7 du BGB (Code civil allemand) auprès de FERIEN Touristik. La revendication peut également se faire par l'intermédiaire de l'intermédiaire de voyage, si le voyage à forfait a été réservé par cet intermédiaire.

**11.2** Les réclamations du voyageur/client pour des défauts de voyage selon les §§ 651i BGB à §651j BGB se prescrivent par deux ans à compter de la date de fin du voyage prévue dans le contrat.

Le délai commence à courir le jour suivant la date de fin du voyage prévue par le contrat. Si le dernier jour du délai tombe un dimanche, un jour férié général reconnu par l'État au lieu de déclaration ou un samedi, le jour ouvrable suivant remplace un tel jour.

## 12. Prescription



12.1 Les droits du client/voyageur selon les articles 651c à f du BGB (code civil allemand) pour atteinte à la vie, au corps ou à la santé, qui reposent sur une violation intentionnelle ou par négligence des obligations de FERIEN Touristik ou d'un représentant légal ou d'un auxiliaire d'exécution de FERIEN Touristik, sont prescrits au bout de deux ans. Ceci s'applique également aux demandes de réparation d'autres dommages résultant d'une violation intentionnelle ou par négligence grave des obligations de FERIEN Touristik ou d'un représentant légal ou d'un auxiliaire d'exécution de FERIEN Touristik.

12.2 Le délai de prescription selon le point 12.1 commence à courir le jour suivant le jour de la fin contractuelle du voyage. Si le dernier jour du délai tombe un dimanche, un jour férié général reconnu par l'Etat du lieu de déclaration ou un samedi, le jour ouvrable suivant se substitue à un tel jour.

12.3 Si des négociations sont en cours entre le client/voyageur et FERIEN Touristik concernant la réclamation ou les circonstances justifiant la réclamation, la prescription est suspendue jusqu'à ce que le client/voyageur ou FERIEN Touristik refuse de poursuivre les négociations. La prescription intervient au plus tôt trois mois après la fin de la suspension.

### **13. Limitation de la responsabilité**

13.1 La responsabilité contractuelle de FERIEN Touristik pour les dommages qui ne sont pas des dommages corporels et qui n'ont pas été causés par sa faute est limitée à trois fois le prix du voyage.

Cette limitation n'affecte pas les droits éventuels dépassant ce cadre, conformément aux conventions internationales ou à d'autres dispositions légales.

13.2 FERIEN Touristik n'est pas responsable des perturbations de prestations, des dommages corporels, matériels ou pécuniaires en rapport avec des prestations qui ont simplement été fournies en tant que prestations de tiers et qui sont expressément désignées comme prestations de tiers dans l'offre de prestations et la confirmation de voyage de manière à ce qu'elles ne fassent pas partie des prestations de voyage de FERIEN Touristik de manière reconnaissable pour le client/voyageur. Les §§ 651b, 651c, 651w et 651 y du BGB (Code civil allemand) ne sont pas affectés. FERIEN Touristik est toutefois responsable si et dans la mesure où le manquement aux obligations d'information, d'explication ou d'organisation est à l'origine d'un dommage pour le client/voyageur.

Ces prestations externes sont par exemple des excursions organisées, la participation à des cours de sport ainsi que la participation à des manifestations sportives ou culturelles.

### **14. Dispositions en matière de passeport, de visa et de santé**

Avant le départ, FERIEN Touristik attire l'attention sur les exigences en matière de passeport et de visa ainsi que sur les prescriptions sanitaires du pays de destination réservé par le client/voyageur. FERIEN Touristik n'est cependant pas responsable de la délivrance et de l'obtention en temps voulu des visas nécessaires par la représentation du pays de destination, même si le client/voyageur a chargé FERIEN Touristik de s'en occuper. Ceci n'est pas valable en cas de violation fautive de ses propres obligations . En cas d'exécution conforme du devoir d'information par FERIEN



Touristik, le client/voyageur doit créer les conditions nécessaires au voyage, dans la mesure où FERIEN Touristik ne s'est pas expressément engagé à obtenir des visas ou autres attestations, etc. Le client/voyageur est lui-même responsable du respect de toutes les prescriptions importantes pour le déroulement du voyage. Tous les inconvénients, notamment le paiement des frais d'annulation, qui résultent du non-respect de ces prescriptions sont à la charge du client/voyageur. Le client/voyageur doit s'informer lui-même en temps utile sur la protection contre les infections et les vaccins ainsi que sur d'autres mesures de prophylaxie ; le cas échéant, il doit demander un avis médical sur les risques de thrombose et autres risques pour la santé. Nous renvoyons expressément à des informations générales, en particulier auprès des services de santé, des médecins expérimentés en médecine des voyages, des médecins tropicaux, des services d'information sur la médecine des voyages ou de la centrale fédérale pour l'éducation à la santé.

## **15. Informations sur le transporteur aérien effectif**

Le règlement européen n° 2111/2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens oblige FERIEN Touristik à informer le client/voyageur de l'identité de la compagnie aérienne assurant le vol pour toutes les prestations de transport aérien à fournir dans le cadre du voyage réservé. Si la compagnie aérienne n'est pas encore connue au moment de la réservation, FERIEN Touristik indiquera au client/voyageur au moins la compagnie aérienne qui assurera probablement le vol. Dès que l'identité de la compagnie aérienne sera connue, elle sera communiquée au client/voyageur. En cas de changement de compagnie aérienne, FERIEN Touristik en informera le client/voyageur le plus rapidement possible. La liste communautaire des compagnies aériennes interdites de vol dans l'Union européenne (dite "liste noire") ainsi que la liste des compagnies aériennes autorisées par le Luftfahrt-Bundesamt sont disponibles au format PDF sur le site Internet [www.lba.de](http://www.lba.de) dans leur version actualisée en vigueur et peut être consultée.

## **16. Dispositions générales**

16.1 Les détails de la description du voyage et de l'hôtel de FERIEN Touristik correspondent à la situation au moment de l'impression. Une erreur est réservée. Les erreurs d'impression, de présentation des prix et de calcul reconnaissables autorisent FERIEN Touristik à contester sa déclaration d'intention qui a conduit à la conclusion du contrat de voyage.

16.2 Avec la publication de nouvelles offres en ligne ou de nouvelles impressions du système de réservation par l'agence de voyages intermédiaire, toutes les publications antérieures de FERIEN Touristik concernant des destinations et des dates identiques perdent leur validité.

16.3 Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique au contrat de voyage.

16.4 Le client/voyageur peut porter plainte contre FERIEN Touristik au siège social à Düsseldorf. Pour les actions en justice de FERIEN Touristik contre le client/voyageur, le domicile du client/voyageur est déterminant, sauf si l'action en justice est dirigée contre des commerçants de plein droit ou des personnes qui n'ont pas de tribunal compétent général en Allemagne, ou contre des personnes qui ont transféré leur domicile ou leur résidence habituelle à l'étranger après la conclusion du contrat, ou dont le domicile ou la résidence habituelle dans au moment de la conclusion du contrat.



l'introduction de l'instance n'est pas connu. Dans ces cas, le siège de FERIEN Touristik est déterminant.

16.5 La nullité de certaines dispositions du contrat de voyage n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat de voyage ou des autres conditions mentionnées ici.

#### **17. Protection des données**

Vous trouverez des informations détaillées sur le thème de la protection des données et de la déclaration de protection des données sous [www.ferien-touristik.de/datenschutz](http://www.ferien-touristik.de/datenschutz).

Mise à jour du 01.05.2024

## Protection des données

### **Remarques générales**

Les remarques suivantes donnent un aperçu simple de ce qui se passe avec vos données personnelles lorsque vous visitez notre site web. Les données personnelles sont toutes les données qui permettent de vous identifier personnellement. Vous trouverez des informations détaillées sur le thème de la protection des données dans notre déclaration de protection des données figurant sous ce texte.

Nous prenons la protection de vos données personnelles très au sérieux. Nous traitons vos données personnelles de manière confidentielle et conformément à conformément à dispositions légales en matière de protection des données ainsi que de la présente déclaration de protection des données. Lorsque vous utilisez ce site web, diverses données à caractère personnel sont collectées. La présente déclaration de protection des données explique quelles données nous collectons et à quelles fins nous les utilisons. Nous attirons votre attention sur le fait que la transmission de données sur Internet (par ex. lors de la communication par e-mail) peut présenter des failles de sécurité. Une protection sans faille des données contre l'accès par des tiers n'est pas possible.

### **Comment saisissons-nous vos données sur ce site web ?**

Vos données sont collectées, d'une part, lorsque vous nous les communiquez. Il peut s'agir par exemple de données que vous saisissez dans un formulaire de contact. D'autres données sont collectées automatiquement par nos systèmes informatiques lors de la visite du site web. Il s'agit principalement de données techniques (par exemple le navigateur Internet, le système d'exploitation ou l'heure de consultation de la page). La saisie de ces données s'effectue automatiquement dès que vous accédez à notre site web.

### **Dans quel but utilisons-nous vos données ?**

Une partie des données est collectée afin de garantir une mise à disposition sans erreur du site web. D'autres données peuvent être utilisées pour analyser votre comportement d'utilisateur. Les données personnelles, comme par exemple le nom, le prénom, l'adresse, l'adresse e-mail, la date de naissance, le numéro de client, l'adresse IP, ne sont collectées sur ce site que dans la mesure nécessaire, comme par exemple pour le traitement des réservations de voyages, lors d'un contrôle de solvabilité, lors de l'utilisation de l'espace "Ma réservation", lors de jeux-concours, et pour prendre contact avec nous.

### **Outils d'analyse et outils de fournisseurs tiers**

Lorsque vous visitez notre site web, votre comportement de navigation peut être évalué statistiquement. Cela se fait principalement à l'aide de cookies et de programmes d'analyse. L'analyse de votre comportement de navigation se fait en général de manière anonyme ; le comportement de navigation ne peut pas être retracé jusqu'à vous. Vous pouvez vous opposer à cette analyse ou l'empêcher en n'utilisant pas certains outils. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet dans la déclaration de protection des données ci-après.

Vous pouvez vous opposer à cette analyse. Nous vous informerons des possibilités d'opposition dans la présente déclaration de protection des données.



## DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES DÉTAILLÉE

### INDICATIONS GÉNÉRALES ET INFORMATIONS OBLIGATOIRES POUR TOUS

#### **Responsable du traitement**

Le responsable du traitement des données en général et sur le site web est :

#### **Coral Touristik GmbH**

Emanuel-Leutze-Str. 8

40547 Düsseldorf

**Fon** +49 (0)211 68 771 185

**Fax** +49 (0)211 68 771 224

**Courrier électronique** [service@ferien-touristik.de](mailto:service@ferien-touristik.de)

#### **Délégué à la protection des données**

Nous avons désigné un délégué à la protection des données pour notre entreprise :

#### **Fabio Pastars**

#### **DPN Datenschutz GmbH & Co. KG**

26, rue Helmholtz

41747 Viersen

**E-mail** [datenschutz@ferien-touristik.de](mailto:datenschutz@ferien-touristik.de)

## Quels sont vos droits concernant le traitement de vos données ?

#### **Révocation de votre consentement au traitement des données**

De nombreuses opérations de traitement des données ne sont possibles qu'avec votre consentement explicite. Vous pouvez révoquer à tout moment un consentement déjà donné. Il suffit pour cela de nous envoyer un message informel par e-mail. La légalité du traitement des données effectué jusqu'à la révocation n'est pas affectée par la révocation.

#### **Information sur vos données**

Vous avez le droit d'obtenir des informations sur les données personnelles que nous traitons à votre sujet et d'en demander une copie. Les éléments de l'information sont : les finalités du traitement, les catégories de données, leurs destinataires ou catégories de destinataires et, si possible, la durée prévue de conservation des données ou les critères de détermination de cette durée.

#### **Rectification, effacement, limitation**

En outre, vous avez le droit d'exiger la rectification des données si elles sont inexactes ou leur effacement si elles sont stockées de manière illicite. Si une suppression - pour diverses raisons - n'est pas possible, vous avez le droit d'exiger une limitation du traitement ou un blocage de vos données.

# FERIEN TOURISTIK

## Droit d'opposition à la collecte de données dans des cas particuliers et à la publicité directe (art. 21 RGPD)

Si le traitement des données est effectué sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point e ou f du RGPD, vous avez le droit de

le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel ; cela vaut également pour le profilage fondé sur ces dispositions. Vous trouverez dans la présente déclaration de protection des données la base juridique respective sur laquelle repose un traitement. Si vous vous y opposez, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel concernées, à moins que nous puissions démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou que le traitement sert à faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice (opposition conformément à l'article 21, paragraphe 1, du RGPD).

Si vos données personnelles sont traitées à des fins de publicité directe, vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données personnelles vous concernant à de telles fins de publicité ; cela s'applique également au profilage dans la mesure où il est lié à une telle publicité directe. Si vous vous y opposez, vos données personnelles ne seront ensuite plus utilisées à des fins de publicité directe (opposition conformément à l'article 21, paragraphe 2, du RGPD).

### Droit de recours auprès de l'autorité de surveillance compétente

Vous disposez d'un droit de recours auprès de l'autorité de surveillance. L'autorité de surveillance compétente en matière de protection des données est la

Commissaire à la protection des données du Land de Rhénanie du Nord-Westphalie

Kavalleriestr. 2-4  
40213 Düsseldorf

Fon 0211 38424-0  
Télécopieur 0211 38424-1  
Courrier électronique poststelle@ldi.nrw.de

### Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de vous faire remettre ou de faire remettre à un tiers, dans un format courant et lisible par machine, les données que nous traitons de manière automatisée sur la base de votre consentement ou en exécution d'un contrat. Si vous demandez la transmission directe des données à un autre responsable, cela ne se fera que dans la mesure où cela est techniquement possible.

Pour l'exercice de vos droits, veuillez contacter notre responsable de la protection des données datenschutz(at)ferien-touristik.de.

### Cryptage SSL ou TLS

Nous attachons la plus grande importance à la protection et à la sécurité de vos données. C'est pourquoi nous cryptons vos données dans le cadre de la boutique en ligne avec le procédé SSL (Secure-Socket-Layer). Il s'agit de l'un des procédés les plus sûrs et les plus courants sur Internet et il est toujours utilisé lorsque des données sensibles sont transmises. Vos données ne peuvent donc pas être lues par des tiers. Vous reconnaîtrez une connexion cryptée au symbole



symbole du cadenas dans la ligne de votre navigateur et au fait que la ligne d'adresse du navigateur passe de http à https.

#### **Paiement crypté sur ce site web**

Si, après la conclusion d'un contrat payant, il existe une obligation de nous transmettre vos données de paiement (par ex. numéro de compte en cas d'autorisation de prélèvement), ces données sont nécessaires au traitement du paiement. Les opérations de paiement via les moyens de paiement courants (Visa/MasterCard, prélèvement automatique) s'effectuent exclusivement via une connexion SSL ou TLS cryptée. Vous reconnaîtrez une connexion cryptée au fait que la ligne d'adresse du navigateur passe de "http://" à "https://" et au symbole du cadenas dans la ligne de votre navigateur. En cas de communication cryptée, les données de paiement que vous nous transmettez ne peuvent pas être lues par des tiers.

#### **INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL À DES FINS COMMERCIALES PROPRES**

## **1. Finalités et bases juridiques du traitement**

Nous collectons et traitons vos données à caractère personnel aux fins suivantes :

#### **Données des candidats**

Nous collectons et traitons les données des candidats dans le but de mener à bien la procédure de candidature, dans la mesure où cela est nécessaire pour décider de l'établissement d'une relation de travail avec nous. La base juridique est l'art. 88 du RGPD en relation avec l'art. 26, al. 1 en relation avec l'art. 8, p. 2 de la BDSG.

Si nous recrutons des candidats, nous pouvons, conformément à l'article 26, paragraphe 1, de la BDSG, continuer à traiter les données à caractère personnel que nous avons déjà reçues si cela est nécessaire aux fins de la relation d'emploi.

Nous conservons les données des candidats non retenus pour la défense éventuelle de droits juridiques issus de la procédure de candidature jusqu'à 6 mois après réception du refus sous forme de texte sur la base de l'article 6, paragraphe 1, f) du RGPD. Notre intérêt légitime est ici une éventuelle obligation de preuve dans une procédure selon la loi générale sur l'égalité de traitement (AGG). Un enregistrement allant au-delà n'a lieu qu'avec l'accord explicite du candidat.

#### **Demande par e-mail, téléphone ou télécopie**

Si vous nous contactez par e-mail, téléphone ou télécopie, votre demande, y compris toutes les informations qui en découlent, est enregistrée.

(nom, demande) sont enregistrées et traitées par nos soins dans le but de traiter votre demande. Nous ne transmettons pas ces données sans votre consentement. Le traitement de ces données s'effectue sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD, dans la mesure où votre demande est liée à l'exécution d'un contrat ou est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles. Dans tous les autres cas, le traitement se fonde sur votre consentement (article 6, paragraphe 1, point a), du RGPD) et/ou sur nos intérêts légitimes (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD), car nous avons un intérêt légitime à traiter efficacement les demandes qui nous sont adressées. Les données que vous nous avez envoyées par le biais de demandes de contact restent chez nous jusqu'à ce que vous nous demandiez de les supprimer, que vous révoquiez votre consentement à leur enregistrement ou que la finalité de l'enregistrement des données ne soit plus valable (p. ex. après traitement terminé de votre demande).

# FERIEN TOURISTIK

Les dispositions légales contraignantes - en particulier les délais de conservation légaux - ne sont pas affectées.

## **Enregistrement sur ce site web**

Vous pouvez vous enregistrer sur notre site web afin d'utiliser des fonctions supplémentaires sur le site. Nous n'utilisons les données saisies à cet effet que dans le but d'utiliser l'offre ou le service respectif pour lequel vous vous êtes enregistré. Les données obligatoires demandées lors de l'enregistrement doivent être fournies dans leur intégralité. Dans le cas contraire, nous refuserons l'enregistrement.

En cas de modifications importantes, par exemple en ce qui concerne l'étendue de l'offre ou les modifications nécessaires sur le plan technique, nous utilisons l'adresse e-mail indiquée lors de l'enregistrement pour vous en informer par ce biais.

Le traitement des données saisies lors de l'enregistrement s'effectue sur la base de votre consentement (article 6, paragraphe 1, point a du RGPD). Vous pouvez révoquer à tout moment le consentement que vous avez donné. Il suffit pour cela de nous envoyer un message informel par e-mail. La légalité du traitement des données déjà effectué n'est pas affectée par la révocation.

Les données saisies lors de l'enregistrement sont conservées par nos soins tant que vous êtes enregistré sur notre site web et sont ensuite supprimées. Les délais de conservation légaux ne sont pas affectés.

## **Réservation de voyage**

Nous traitons des données à caractère personnel pour l'établissement d'une offre (initiation d'un contrat de voyage) ainsi que pour la conclusion, l'exécution ou l'annulation de réservations de voyages. Ces traitements sont basés sur l'article 6, paragraphe 1, b) du RGPD, qui autorise le traitement (y compris la transmission) de données pour l'exécution du contrat. Les données clients collectées sont supprimées après l'achèvement de la commande ou la fin de la relation commerciale. Les délais de conservation légaux ne sont pas affectés.

## **Contrôle de solvabilité**

Pour la prise de décision concernant l'exécution des réservations de voyage, nous vérifions la solvabilité avant d'effectuer la réservation de voyage, indépendamment du mode de paiement choisi. Pour ce faire, nous travaillons avec la société Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss, qui nous fournit les données nécessaires à cet effet.

À cette fin, nous transmettons votre nom, votre adresse et vos coordonnées à Creditreform Boniversum GmbH. Vous trouverez ici les informations conformément à l'article 14 du RGPD concernant le traitement des données effectué par Creditreform Boniversum GmbH : [www.boniversum.de/EU-DSGVO](http://www.boniversum.de/EU-DSGVO).

Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD, en liaison avec l'article 22, paragraphe 2, point a), du RGPD.

Notre intérêt légitime réside ici dans la prévention du risque financier lié aux défauts de paiement pour les modes de paiement en aval. Dès le moment de la réservation, tous les postes - tels que les vols, les chambres d'hôtel, etc. - sont automatiquement réservés et payés pour nous de manière payante et non annulable. En raison des disponibilités souvent à très court terme, il est extrêmement important pour la possibilité de réserver l'offre de voyage que ces réservations soient effectuées immédiatement.

Le traitement du paiement avec vous n'intervient toutefois qu'ultérieurement (virement, prélèvement automatique, carte de crédit), raison pour laquelle il existe pour nous un risque de défaillance et que nous nous protégeons à cet égard en vérifiant la solvabilité avant la réservation.



Vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données. Dans ce cas, nous ne pouvons toutefois vous proposer que des modes de paiement anticipés pour les réservations par téléphone.

**Remarque sur l'enregistrement/l'utilisation de créances non payées pour le scoring (§ 31 al. 2 BDSG-neu)**

Dans la mesure où la créance n'est pas contestée, les données relatives à cette créance non payée peuvent être prises en compte par l'agence d'évaluation du crédit Creditreform Boniversum dans le cadre de la détermination d'une valeur de probabilité sur la capacité et la volonté de paiement, sous réserve des conditions supplémentaires du § 31, alinéa 2 BDSG-neu. Vous trouverez le texte original de la loi ici : [www.boniversum.de/EU-DSGVO](http://www.boniversum.de/EU-DSGVO).

**Actions et jeux-concours**

Pour la réalisation d'actions et de jeux-concours, nous traitons également des données à caractère personnel. Ce traitement est effectué sur la base de votre consentement conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD. Une fois le jeu-concours terminé, toutes les données que vous nous avez transmises pour participer au jeu-concours sont supprimées, sauf si d'autres dispositions légales ou contractuelles prévoient leur conservation.

**Finalités publicitaires**

Nous pouvons également utiliser les adresses de nos clients existants pour la publicité par courrier pour des prospectus d'offres, des catalogues et autres, ce traitement est basé sur l'article 6, paragraphe 1, f) du RGPD. Notre intérêt légitime réside alors dans la publicité directe personnelle. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à des fins de publicité directe.

Pour le démarchage publicitaire par e-mail sous forme d'offres et d'informations utiles, nous utilisons les adresses e-mail de nos clients existants, c'est-à-dire uniquement ceux qui entretiennent déjà une relation commerciale avec nous. Ce traitement se fonde sur l'article 6, paragraphe 1, f) du RGPD en liaison avec l'article 7, paragraphe 3 de la loi sur la concurrence déloyale. Notre intérêt légitime réside dans la prise de contact publicitaire simple et avantageuse avec nos clients existants et dans l'amélioration de leur expérience de réservation de voyage. Bien entendu, en respectant les exigences élevées de l'article 7, paragraphe 3 de la LCD, qui légitime l'utilisation de l'adresse e-mail des clients existants sous certaines conditions. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment à l'utilisation de votre adresse e-mail à ces fins.

## 2. Transmission des données

Nous ne transmettons des données personnelles à des tiers que si cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat. Cela concerne les entreprises impliquées dans le voyage réservé, comme les compagnies aériennes, les hôtels, les sociétés de location de voitures, les sociétés de cartes de crédit, les prestataires de services de paiement, les banques ou les prestataires de services de transfert. La base de la transmission est l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD, qui autorise le traitement des données pour l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles.

Le transfert de vos données vers un pays tiers sans garanties appropriées se fonde sur l'article 49, paragraphe 1, point b), du RGPD, qui autorise le transfert pour l'exécution de votre contrat de voyage.

Une transmission plus étendue des données n'a lieu que si vous avez expressément consenti à cette transmission ou si nous y sommes contraints par la loi ou les autorités ou si la transmission est nécessaire dans le cadre de votre utilisation du site web.



Vos données ne seront pas transmises à des tiers sans votre consentement exprès, par exemple à des fins publicitaires.

### 3. Enregistrement des données

Vos données personnelles ne sont conservées que tant que la connaissance des données est nécessaire aux fins de la relation contractuelle ou aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou tant qu'il existe des dispositions légales ou contractuelles en matière de conservation. Les délais de conservation légaux résultent notamment des dispositions du droit social et du droit fiscal et s'étendent jusqu'à dix ans pour les documents et pièces justificatives relevant du droit fiscal.

### 4. Prise de décision automatisée et profilage

#### Prévention de la fraude / prévention des fraudes

Afin d'éviter les fraudes (Fraud Prevention), nous vérifions les données de réservation de voyage de manière automatisée avant d'effectuer une réservation de voyage. Sur la base des données de réservation, la probabilité d'une réservation frauduleuse est calculée en temps réel et un scoring est renvoyé, sur lequel nous pouvons réagir. En cas d'anomalies ou de doutes, nous contactons la personne qui a réservé le voyage afin de vérifier sa crédibilité finale. À cette fin, nous transmettons les données à un prestataire de services externe, Ypsilon Abrechnungs GmbH, Vilbeler Straße 203, 60388 Frankfurt am Main.

Le contractant forme une valeur de hachage à partir des données et les vérifie au moyen d'un algorithme qu'il a lui-même développé par rapport à toutes les autres écritures déjà vérifiées, fournissant ainsi une valeur de probabilité. Ce traitement est effectué sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD. Notre intérêt légitime réside ici dans la prévention des réservations frauduleuses et la réduction des coûts qui y sont liés.

#### Profilage

Nous ne créerons pas de profil à partir de vos données personnelles. Nous attirons votre attention sur le fait que nous n'utilisons pas nous-mêmes de logiciels d'identification et que les données biométriques ne sont pas analysées.

### 5. Destinataires

Seuls nos collaborateurs responsables de l'administration technique, de la maintenance et du développement du site web ont accès à vos données personnelles.

Si vous nous contactez, les collaborateurs chargés de traiter le processus en question ont également accès à vos données personnelles. En outre, pour la maintenance de nos systèmes informatiques, nous employons des sociétés de service informatique externes qui, dans le cadre de leur activité, peuvent éventuellement avoir accès à vos données personnelles. Il en va de même pour le fournisseur d'hébergement.

### 6. Combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Vos données personnelles sont supprimées lorsque vous avez révoqué votre consentement au traitement ou lorsque les données personnelles ne sont plus nécessaires à la réalisation de l'objectif poursuivi par le traitement, par exemple une demande via l'un de nos formulaires de contact. Vos données à caractère personnel ne sont



conservées tant que la connaissance des données est nécessaire aux fins de la relation contractuelle ou aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou tant qu'il existe des prescriptions de conservation légales ou contractuelles. Les délais de conservation légaux découlent notamment des dispositions du droit social et du droit fiscal et s'étendent jusqu'à dix ans pour les documents et pièces justificatives relevant du droit fiscal.

## 7. Pourquoi vos données personnelles sont-elles collectées ?

Nous avons besoin de vos données personnelles pour vous permettre d'utiliser le site web et pour effectuer votre réservation de voyage, une newsletter ou une demande de contact. Vous avez la possibilité de ne pas fournir vos données personnelles ou de nous fournir des informations incomplètes. Cela peut toutefois avoir pour conséquence que nous ne puissions pas vous permettre d'utiliser le site web, ou pas complètement, ou que vous ne puissiez pas participer à un concours ou à une compétition, ou encore que vous ne puissiez pas acheter nos offres de voyage en ligne.

### COLLECTE DE DONNÉES SUR NOTRE SITE WEB

## Prestataire de services de paiement

### **Paypal**

Sur notre site web, nous proposons entre autres le paiement via PayPal. Le fournisseur de ce service de paiement est PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L- 2449 Luxembourg (ci-après "PayPal"). Si vous choisissez de payer via PayPal, les données de paiement que vous avez saisies seront transmises à PayPal. La transmission de vos données à PayPal s'effectue sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point a du RGPD (consentement) et de l'article 6, paragraphe 1, point b du RGPD (traitement en vue de l'exécution d'un contrat). Vous avez la possibilité de révoquer à tout moment votre consentement au traitement des données. Une révocation n'a pas d'effet sur la validité des opérations de traitement des données effectuées dans le passé.

### **Cartes de crédit Mastercard et Visa**

Vers Traitement des paiements via Carte de crédit nous utilisons nous utilisons Mastercard (<https://www.mastercard.de/de-de/datenschutz.html>) et VISA (<https://www.visa.de/datenschutz>). Ce traitement est effectué sur la base de votre consentement conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a), du RGPD, ainsi que pour l'exécution du contrat sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD. RGPD. Les données traitées dans ce cadre concernent le nom, l'adresse, les données bancaires, les numéros de carte de crédit, les mots de passe, ainsi que les données relatives au contrat, aux sommes et aux destinataires. L'indication de ces données est nécessaire pour effectuer les transactions. Toutefois, les données ne sont traitées et stockées que par le fournisseur de la carte de crédit. Nous ne recevons alors aucune information personnelle, mais uniquement un message de confirmation ou de refus du paiement. Il est possible que le fournisseur de carte de crédit concerné transmette les données à des agences de renseignements économiques pour vérifier l'identité et la solvabilité. Nous renvoyons à ce sujet aux conditions générales et aux informations sur la protection des données des fournisseurs. Les conditions générales et les informations relatives à la protection des données de Mastercard et Visa s'appliquent. Vous pouvez les consulter sur les sites [www.mastercard.de](http://www.mastercard.de) et [www.visa.de](http://www.visa.de).



## Bulletin d'information

Si vous souhaitez recevoir la newsletter proposée sur le site, nous avons besoin d'une adresse e-mail ainsi que d'informations qui nous permettent de vérifier que vous êtes bien le propriétaire de l'adresse e-mail indiquée et que vous acceptez de recevoir la newsletter. D'autres données ne sont pas collectées ou uniquement sur une base volontaire. Nous utilisons ces données exclusivement pour l'envoi des informations demandées et ne les transmettons pas à des tiers.

Le traitement des données saisies dans le formulaire d'inscription à la newsletter s'effectue exclusivement sur la base de votre consentement (art. 6, al. 1, let. a du RGPD). Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement à l'enregistrement des données, de l'adresse e-mail et de leur utilisation pour l'envoi de la newsletter, par exemple en cliquant sur le lien "se désinscrire" de la newsletter. La légalité des opérations de traitement des données déjà effectuées n'est pas affectée par la révocation.

Les données que vous avez déposées chez nous à des fins d'abonnement à la newsletter sont enregistrées par nos soins jusqu'à votre désinscription de la newsletter et supprimées après l'annulation de la newsletter. Les données qui ont été enregistrées chez nous à d'autres fins ne sont pas affectées par cette mesure.

### Newsletter2Go

Ce site utilise Newsletter2Go pour l'envoi de newsletters. Le fournisseur est Newsletter2Go GmbH, Nürnberger Straße 8, 10787 Berlin, Allemagne.

Newsletter2Go est un service qui permet, entre autres, d'organiser et d'analyser l'envoi de newsletters. Les données que vous avez saisies dans le but de recevoir la newsletter sont stockées sur les serveurs de Newsletter2Go en Allemagne.

Si vous ne souhaitez pas que Newsletter2Go procède à une analyse, vous devez vous désabonner de la newsletter. Pour cela, nous mettons à disposition un lien correspondant dans chaque message de la newsletter. Vous pouvez également vous désabonner de la newsletter directement sur le site web.

### Analyse des données par Newsletter2Go

Avec l'aide de Newsletter2Go, il nous est possible d'analyser nos campagnes de newsletter. Nous pouvons par exemple voir si un message de la newsletter a été ouvert et, le cas échéant, quels liens ont été cliqués. De cette manière, nous pouvons notamment déterminer quels liens ont été particulièrement cliqués.

Nous pouvons également voir si certaines actions prédéfinies ont été effectuées après l'ouverture/le clic (taux de conversion). Nous pouvons ainsi savoir, par exemple, si vous avez effectué un achat après avoir cliqué sur la newsletter.

Newsletter2Go nous permet également de classer les destinataires de la newsletter en fonction de différentes catégories ("clusters"). Les destinataires de la newsletter peuvent par exemple être classés par âge, sexe ou lieu de résidence. De cette manière, les newsletters peuvent être mieux adaptées aux différents groupes cibles.

Vous trouverez des informations détaillées sur les fonctions de Newsletter2Go en cliquant sur le lien suivant : <https://www.newsletter2go.de/features/newsletter-software/>.



## Base juridique

Le traitement des données s'effectue sur la base de votre consentement (article 6, paragraphe 1, point a du RGPD). Vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment. La légalité des opérations de traitement des données déjà effectuées n'est pas affectée par la révocation.

## Durée de stockage

Les données que vous avez déposées chez nous dans le but de recevoir la newsletter sont stockées par nous jusqu'à ce que vous vous désabonniez de la newsletter et sont supprimées aussi bien de nos serveurs que des serveurs de Newsletter2Go après la désinscription de la newsletter. Les données qui ont été enregistrées chez nous à d'autres fins ne sont pas affectées par cette mesure.

Pour plus de détails, veuillez consulter la politique de confidentialité de Newsletter2Go à l'adresse suivante : <https://www.newsletter2go.de/features/datenschutz-2/>.

## Conclusion d'un contrat de traitement des commandes

Nous avons conclu un contrat avec Newsletter2Go, dans lequel nous engageons Newsletter2Go à protéger les données de nos clients et à ne pas les transmettre à des tiers. Ce contrat peut être consulté sur [le site suivant](https://www.newsletter2go.de/docs/datenschutz/ADV_Muster_Newsletter2Go_GmbH_late st_Form.pdf) lien consulté peut être consulté à l'adresse suivante :

[https://www.newsletter2go.de/docs/datenschutz/ADV\\_Muster\\_Newsletter2Go\\_GmbH\\_late st\\_Form.pdf](https://www.newsletter2go.de/docs/datenschutz/ADV_Muster_Newsletter2Go_GmbH_late st_Form.pdf).

## Formulaires de contact

Nous vous proposons différents formulaires pour la saisie de données. Si vous nous faites parvenir des informations par le biais du formulaire de contact, ces données, y compris les données de contact que vous y avez indiquées, sont enregistrées chez nous en vue du traitement de la demande et en cas de questions de suivi. Nous ne transmettons pas ces données sans votre consentement.

Le traitement des données saisies dans le formulaire de contact se fait exclusivement sur la base de votre consentement (art. 6, al. 1, let. a RGPD). Vous pouvez révoquer ce consentement à tout moment. Pour ce faire, il suffit de nous envoyer un message informel par e-mail. La légalité des opérations de traitement des données effectuées jusqu'à la révocation n'est pas affectée par la révocation.

Les données que vous avez saisies dans le formulaire de contact restent chez nous jusqu'à ce que vous nous demandiez de les supprimer, que vous révoquiez votre autorisation de les enregistrer ou que le but de l'enregistrement des données devienne caduc (par ex. après le traitement de votre demande). Les dispositions légales contraignantes - en particulier les délais de conservation - ne sont pas affectées.

## Utilisation de cookies

Nous utilisons des cookies sur notre site web. Les cookies sont des fichiers texte qui sont enregistrés par le navigateur sur votre disque dur. Ils contiennent des informations sur les pages Internet que vous avez visitées et sur les supports publicitaires que vous avez vus. Les cookies ne permettent toutefois jamais de déterminer des données personnelles, telles que le nom, l'adresse, e-mail adresse, etc.

Les cookies sont utilisés par les exploitants de sites sur Internet pour vérifier, par exemple, si vous êtes autorisé à voir les informations demandées sur un site Internet. Vous n'avez pas besoin d'effectuer un réglage spécial dans votre navigateur pour que les cookies soient enregistrés sur votre ordinateur. Votre navigateur accepte les cookies par défaut et



les enregistre par exemple dans un répertoire appelé "Temporary Internet Files", car ils ne présentent aucun risque pour la sécurité.

Si vous ne souhaitez pas que nous utilisions des cookies, veuillez désactiver cette fonction dans votre navigateur. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la fenêtre d'aide de votre navigateur.

Si vous acceptez nos cookies, des cookies permanents restent sur votre ordinateur, à moins que vous ne les supprimiez auparavant. Les cookies de session expirent 1 heure après votre dernière action. Veuillez toutefois noter que la désactivation des cookies peut limiter l'utilisation du site web et des services proposés.

Les cookies nécessaires à l'exécution du processus de communication électronique ou à la mise à disposition de certaines fonctions que vous avez souhaitées (par ex. fonction de panier d'achat) sont enregistrés sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point f du RGPD. Nous avons un intérêt légitime à stocker des cookies pour une mise à disposition techniquement sans erreur et optimisée de nos services. Dans la mesure où d'autres cookies (par ex. des cookies pour l'analyse de votre comportement de navigation) sont enregistrés, ceux-ci sont traités séparément dans la présente déclaration de protection des données.

## Fichiers journaux du serveur/données de protocole

Le fournisseur des pages collecte et enregistre automatiquement des informations dans ce que l'on appelle des fichiers journaux du serveur, que votre navigateur nous transmet automatiquement. Il s'agit de ces informations :

- type et version du navigateur
- système d'exploitation utilisé
- URL de référence
- Nom d'hôte de l'ordinateur accédant au site
- Heure de la demande du serveur
- Adresse IP

Ces données ne sont pas recoupées avec d'autres sources de données. La base du traitement des données est l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD, qui autorise le traitement des données pour l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles. Sans autres informations supplémentaires, telles que les informations d'un fournisseur d'accès à Internet sur le titulaire de la connexion, dont nous ne disposons généralement pas et sans motif concret, comme par exemple en cas de suspicion d'existence d'une infraction, nous ne sommes pas en mesure d'attribuer ces données à des personnes individuelles et identifiables.

## Utilisation de Google Analytics Analyse Web

Ce site web utilise des fonctions du service d'analyse web Google Analytics. Le fournisseur est Google Ireland Limited ("Google"), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande.

Google Analytics utilise ce que l'on appelle des "cookies". Il s'agit de fichiers texte qui sont enregistrés sur votre ordinateur.

enregistrés et qui permettent une analyse de votre utilisation du site web. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation de ce site web sont généralement transmises à un serveur de Google aux États-Unis et y sont enregistrées.

L'enregistrement des cookies Google Analytics et l'utilisation de cet outil d'analyse sont basés sur l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD. L'exploitant du site web a un intérêt légitime à analyser le comportement des utilisateurs afin d'optimiser à la fois son offre web et sa publicité.

# FERIEN TOURISTIK

## Anonymisation des IP

Nous avons activé la fonction d'anonymisation IP sur ce site web. Ainsi, votre adresse IP est raccourcie par Google dans les États membres de l'Union européenne ou dans d'autres États signataires de l'accord sur l'Espace économique européen avant d'être transmise aux États-Unis. Ce n'est que dans des cas exceptionnels que l'adresse IP complète est transmise à un serveur de Google aux États-Unis et y est raccourcie. Google utilisera ces informations pour le compte de l'exploitant de ce site web afin d'évaluer votre utilisation du site web, de compiler des rapports sur les activités du site web et de fournir à l'exploitant du site web d'autres services liés à l'utilisation du site web et d'Internet. L'adresse IP transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics ne sera pas recoupée avec d'autres données de Google.

## Plugin de navigateur

Vous pouvez empêcher l'enregistrement des cookies en paramétrant votre navigateur en conséquence ; nous attirons toutefois votre attention sur le fait que, dans ce cas, vous ne pourrez peut-être pas utiliser toutes les fonctions de ce site web dans leur intégralité. Vous pouvez en outre empêcher la saisie par Google des données générées par le cookie et se rapportant à votre utilisation du site web (y compris votre adresse IP) ainsi que le traitement de ces données par Google en activant le lien suivant <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>. Disponible sur [plugin de navigateur](#) télécharger et installer :

## Opposition à la collecte de données

Vous pouvez empêcher la collecte de vos données par Google Analytics en cliquant sur le lien suivant. Un cookie d'opt-out sera installé, qui empêchera la collecte de vos données lors de vos prochaines visites sur ce site : Désactiver Google Analytics.

Vous trouverez plus d'informations sur le traitement des données des utilisateurs par Google Analytics dans la déclaration de confidentialité de Google :

<https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=de>.

## Traitement des commandes

Nous avons conclu un contrat de traitement des commandes avec Google et appliquons intégralement les directives strictes des autorités allemandes de protection des données lors de l'utilisation de Google Analytics.

## Caractéristiques démographiques avec Google Analytics

Ce site utilise la fonction "caractéristiques démographiques" de Google Analytics. Cela permet de créer des rapports contenant des déclarations sur l'âge, le sexe et les intérêts des visiteurs du site.

Ces données proviennent de la publicité ciblée par centres d'intérêt de Google ainsi que de données de visiteurs de fournisseurs tiers. Ces données ne peuvent pas être attribuées à une personne en particulier. Vous pouvez à tout moment désactiver cette fonction via les paramètres des annonces dans votre compte Google ou interdire de manière générale la collecte de vos données par Google Analytics comme indiqué au point "Opposition à la collecte de données".

## Durée de stockage

Les données enregistrées par Google au niveau de l'utilisateur et de l'événement, qui sont associées à des cookies, des identifiants d'utilisateur (par ex. User ID) ou des identifiants publicitaires (par ex. cookies DoubleClick, Android-



ID publicitaire) sont anonymisées ou supprimées au bout de 14 mois. Pour plus de détails, veuillez consulter le lien suivant : <https://support.google.com/analytics/answer/7667196?hl=de>

## Informations sur le traitement des données concernant les présences en ligne dans les médias sociaux

Nous entretenons des présences en ligne au sein de réseaux sociaux et de plateformes afin de pouvoir communiquer avec les clients, les personnes intéressées et les utilisateurs qui y sont actifs et de les informer de nos prestations. Le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs s'effectue sur la base de nos intérêts légitimes à une information efficace des utilisateurs et à une communication avec les utilisateurs conformément à l'art. 6, al. 1, let. f. RGPD. Si les utilisateurs sont invités par les fournisseurs respectifs à donner leur consentement au traitement des données (c'est-à-dire à donner leur accord, par exemple en cochant une case ou en confirmant un bouton), la base juridique du traitement est l'article 6, paragraphe 1, point a., et l'article 7 du RGPD.

Conformément à l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 5 juin 2018, nous devons vous informer de manière exhaustive sur le traitement des données effectué via et par le site Facebook (et, le cas échéant, d'autres médias sociaux). Comme nous ne disposons malheureusement pas de suffisamment d'informations à l'heure actuelle, nous souhaitons vous renvoyer ici à la politique de traitement des données et aux possibilités d'opposition (opt-out) du réseau social concerné. Les demandes de renseignements et l'exercice des droits des personnes concernées ne peuvent être effectués qu'auprès des fournisseurs respectifs, étant donné qu'ils sont les seuls à avoir accès aux données des utilisateurs.

Facebook (Facebook Ireland Ltd, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlande)

Déclaration de confidentialité :

<https://www.facebook.com/about/privacy/> Opt-Out :

<https://www.facebook.com/settings?tab=ads> et <http://www.youronlinechoices.com> Privacy shield : <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>.

## Médias sociaux / Facebook et google+

Nous n'utilisons pas de plugins des réseaux sociaux respectifs. Lorsque vous voyez les logos de Facebook et google sur nos pages, il s'agit de simples redirections vers nos pages d'entreprise publiques. Nous ne collectons aucune donnée à ce sujet.

### Ce que vous devez savoir sur la protection de vos données.

ferien-touristik.de peut contenir des liens vers d'autres sites web. Veuillez noter que si vous cliquez sur l'un de ces liens, vous serez dirigé vers un autre site pour lequel ferien-touristik.de n'assume aucune responsabilité. Nous vous recommandons de lire les déclarations de protection des données de tous ces sites, car leurs principes peuvent éventuellement différer de la déclaration de protection des données de ferien-touristik.de.

Si vous avez besoin d'informations supplémentaires concernant notre directive sur la protection des données, vous pouvez bien entendu nous contacter à tout moment. Nous répondrons à vos questions dans les plus brefs délais.

Veuillez envoyer vos questions et remarques par e-mail à [service@ferien-touristik.de](mailto:service@ferien-touristik.de). Votre équipe de FERIEN Touristik (une marque de Coral Travel GmbH)

# FERIEN TOURISTIK

Mise à jour : 08.05.2019

Cette déclaration de protection des données est continuellement mise à jour en raison de l'évolution des circonstances ou de l'adaptation de la situation juridique.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302. Vous pouvez donc bénéficier de tous les droits de l'UE qui s'appliquent aux voyages à forfait. L'entreprise Coral Touristik GmbH, Emanuel-Leutze-Str. 8, 40547 Düsseldorf, assume l'entièvre responsabilité de la bonne exécution de l'ensemble du voyage à forfait.

En outre, l'entreprise Coral Touristik GmbH dispose de la garantie légale pour le remboursement de vos paiements et, si le transport est inclus dans le voyage à forfait, pour assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité de sa part.

#### Principaux droits en vertu de la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs reçoivent toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.
- Au moins un opérateur est toujours responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de contacter le voyagiste ou l'agence de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder le forfait à une autre personne, dans un délai raisonnable et moyennant des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si certains coûts (par exemple le prix du carburant) augmentent et si le contrat le prévoit expressément, et en tout cas au plus tard 20 jours avant le début du forfait. Si l'augmentation du prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si un organisateur de voyages se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a le droit de le diminuer si les coûts correspondants diminuent.
- Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation et obtenir le remboursement intégral de tous les paiements si l'un des éléments essentiels du forfait, à l'exception du prix, est modifié de manière significative. Si le professionnel responsable du forfait annule celui-ci avant le début du forfait, les voyageurs ont droit à un remboursement et, dans certaines circonstances, à une indemnisation.
- Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation en cas de circonstances exceptionnelles survenant avant le début du forfait, par exemple s'il existe de graves problèmes de sécurité sur le lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation raisonnables et acceptables.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments essentiels du voyage à forfait ne peuvent être réalisés comme convenu, d'autres arrangements raisonnables doivent être proposés au voyageur sans frais supplémentaires. Le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation (en République fédérale d'Allemagne, ce droit est appelé "résiliation") si les services ne sont pas fournis conformément au contrat et que cela a des conséquences importantes sur la fourniture des services de voyage à forfait prévus par le contrat et que l'organisateur de voyages ne prend pas de mesures correctives.
- Le voyageur a droit à une réduction de prix et/ou à des dommages-intérêts si les prestations de voyage ne sont pas fournies ou ne le sont pas correctement.
- L'organisateur de voyages fournit une assistance au voyageur lorsque celui-ci se trouve en difficulté.
- En cas d'insolvabilité de l'organisateur de voyages ou, dans certains États membres, de l'intermédiaire de voyages, les paiements sont remboursés. Si l'insolvabilité de l'organisateur de voyages ou, le cas échéant, de l'intermédiaire de voyages survient après le début du forfait et que le transport fait partie intégrante du forfait, le rapatriement des voyageurs est assuré. Coral Touristik GmbH a souscrit une assurance contre l'insolvabilité auprès du Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH. Les voyageurs peuvent contacter cet organisme ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH, Sächsische Straße 1, 10707 Berlin, Email : [schadenmeldung@drsf.reise](mailto:schadenmeldung@drsf.reise), téléphone : +49 (0)30-789 54 770) si des prestations leur sont refusées en raison de l'insolvabilité de Coral Touristik GmbH.
- Page web où se trouve la directive (UE) 2015/2302 telle que transposée dans le droit national : [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de)