

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions de voyage suivantes font partie intégrante du contrat de voyage à forfait conclu entre vous (ci-après dénommé "client") et nous (ci-après dénommé "organisateur de voyages"). À l'exception du point 2.1 a), les présentes conditions s'appliquent également, par analogie, aux contrats portant sur la fourniture d'un logement sans autres services de voyage (par exemple, hôtel uniquement, appartement de vacances uniquement, maison de vacances uniquement). À l'exception des dispositions des points 2.1 a), 5.7, 11.2, 11.3 et 11.4, les présentes conditions générales s'appliquent également, mutatis mutandis, aux contrats de fourniture de logement sans autres services de voyage (par ex.

16, ces conditions s'appliquent également mutatis mutandis aux accords sur les services de transport aérien sans autres services de voyage (vol seul).

### 1. Conclusion du contrat/engagement de voyage pour les autres voyageurs

#### 1.1.

S'applique à tous les canaux de réservation (par exemple, dans l'agence de voyage, directement auprès de l'organisateur de voyages, par téléphone, en ligne, etc :

- a) La base de cette offre est la description du voyage et les informations complémentaires du tour-opérateur pour le voyage concerné, dans la mesure où elles sont disponibles pour le client au moment de la réservation.
- b) Le client se porte garant de toutes les obligations contractuelles des voyageurs pour lesquels il effectue la réservation ainsi que de ses propres obligations, s'il a contracté cette obligation au moyen d'une déclaration expresse et rédigée séparément.
- c) Si le contenu de la confirmation de voyage de l'agence de voyages diffère du contenu de la réservation, l'agence de voyages est réputée avoir fait une nouvelle offre, à laquelle elle est liée pendant une période de 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, à condition que l'agence de voyages ait signalé la modification de la nouvelle offre et ait respecté ses obligations d'information précontractuelle et que le client accepte l'offre dans le délai d'engagement par une déclaration explicite ou par le paiement ou l'acompte du prix du voyage.
- d) Lors de la réservation de voyages qui ne sont pas encore publiés dans le catalogue (pré-réservation), le contenu du contrat de voyage est basé sur la

future description du voyage et sur les informations complémentaires fournies par le tour-opérateur pour le voyage en question. Le Client peut renoncer à cette pré-réservation dans les 10 jours suivant la réception de la confirmation définitive de la réservation, de la description du voyage et des informations complémentaires pour le voyage, et ce gratuitement. S'il ne le fait pas, le voyage est sur-réservé.

- l'accord avec la réservation finale confirmée par l'organisation de voyages est contraignant.
- e) Les informations précontractuelles fournies par l'organisateur de voyages concernant les caractéristiques essentielles des services de voyage, le prix du voyage et tous les frais supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre minimum de participants et les montants forfaitaires d'annulation (conformément à l'article 250 § 3 n° 1, 3-5 et 7 EGBGB [loi d'application du Code civil allemand]) ne font partie du contrat de voyage à forfait que si cela a été expressément convenu entre les parties.
  - f) Si les réductions sont liées à l'âge, c'est l'âge au moment du début du voyage qui est déterminant, et pour les enfants en bas âge jusqu'à 2 ans, l'âge à la date de retour convenue dans le contrat.

#### 1.2.

Pour les réservations effectuées verbalement, par téléphone, par écrit, par courrier électronique, par SMS ou par télécopie, les dispositions suivantes s'appliquent :

- a) En réservant (enregistrement du voyage), le client fait au voyageur une offre ferme de conclure le contrat de voyage à forfait.
- b) Le contrat entre en vigueur au moment où l'Organisation de voyages reçoit la confirmation de voyage. Lors de la conclusion du contrat ou immédiatement après, l'organisation de voyages envoie au client une confirmation de voyage établie conformément aux dispositions légales sur un support de données durable, à moins que le voyageur n'ait droit à une confirmation de voyage sur papier conformément à l'article 250 § 6 alinéa 1 phrase 2 EGBGB, parce que le contrat a été conclu en la présence physique simultanée des deux parties ou en dehors des locaux de vente.

#### 1.3.

Pour les réservations effectuées par le biais du commerce électronique (p. ex. Internet, applications, télémédias), les dispositions suivantes s'appliquent à la conclusion du contrat :

- a) La procédure de réservation électronique est expliquée au client dans l'application correspondante.
- b) Le client a la possibilité de corriger ou d'effacer les données saisies, ou de réinitialiser l'ensemble du formulaire de réservation, en expliquant l'utilisation des options de correction.
- c) Les liens de l'accord disponible pour l'enregistrement de

l'inscription électronique sont indiqués.

- d) Si le texte du contrat est conservé par l'organisateur de voyages, le client en est informé. Le client est également informé

la possibilité de consulter le texte ultérieurement.

- e) En confirmant par le bouton "Réserver avec obligation de paiement" ou par une formulation similaire, le Client fait au Tour-opérateur une offre contraignante pour la formation du contrat de voyage à forfait.
- f) Le client reçoit immédiatement une confirmation électronique de l'enregistrement de son voyage (reçu).
- g) L'envoi de l'avis de voyage en cliquant sur le bouton ne permet pas au client de conclure un contrat.
- h) Le contrat n'est conclu que lorsque la confirmation du voyage est reçue par l'agence de voyages sur un support durable. Si le voyage est confirmé immédiatement après avoir cliqué sur le bouton "Réserver avec obligation de paiement" par l'affichage direct de la confirmation du voyage à l'écran, le contrat de voyage à forfait est conclu avec l'affichage de cette confirmation de voyage. Dans ce cas, une notification intermédiaire de la réception de la réservation conformément au point f) ci-dessus n'est pas non plus nécessaire, à condition que le client ait la possibilité de sauvegarder la réservation sur un support de données durable ou d'imprimer la confirmation de voyage. Le caractère contraignant du contrat de voyage à forfait ne dépend toutefois pas de l'utilisation effective par le client de ces possibilités de sauvegarde ou d'impression.

#### 1.4.

Le voyageur souligne que, conformément aux dispositions légales (§§ 312 al. 1, 312g al. 2 phrase 1 no. 9 BGB), il n'existe pas de droit de révocation pour les contrats de voyage à forfait au sens des §§ 651a et 651c BGB, qui sont conclus dans des conditions de concurrence normale, mais seulement les droits légaux de résiliation et de rétractation, en particulier le droit de résiliation au sens du § 651h BGB. Il existe toutefois un droit de révocation si le contrat de services de voyage a été conclu en dehors d'un établissement commercial conformément à l'article 651a BGB, à moins que les négociations habituelles sur lesquelles repose le contrat conclu n'aient été menées sur la base d'une commande antérieure du consommateur ; dans ce dernier cas, il n'existe pas de droit de révocation.

## 2. Paiement

### 2.1.

- a) Les voyageurs et les agents de voyage peuvent effectuer des paiements sur le prix du voyage avant la fin du voyage à forfait.

exiger ou accepter uniquement s'il existe un accord de garantie de paiement du client valide et si le certificat de garantie ("Sicherungsschein") avec le nom et les coordonnées de l'assureur sont clairement lisibles, compréhensibles et expressément remis au client.

- b) Un acompte de 20 % du prix du séjour doit être versé après la conclusion de l'accord. Les frais de l'assurance voyage souscrite par l'intermédiaire de l'organisateur de voyages doivent être payés intégralement en même temps que l'acompte. Si cette assurance est souscrite ultérieurement, les frais doivent être payés immédiatement. Le solde du paiement doit être effectué au plus tard 28 jours avant la date du voyage (détermination du reçu de paiement), si le droit d'annulation de l'organisateur de voyages visé au point 9 ne peut plus être exercé.

- c) Si l'agence de voyage du client a opté pour l'encaissement direct par l'agence de voyage, l'acompte et le paiement restant avec la décharge finale ne peuvent être versés que directement à l'agence de voyage. Les conditions de paiement suivantes s'appliquent : l'acompte doit être payé immédiatement après réception de la confirmation de voyage. Le client doit payer le solde au plus tard 28 jours avant le départ. S'il y a moins de 29 jours entre la réservation et le départ, le montant du voyage doit être payé immédiatement dans son intégralité. Pour les réservations effectuées dans les 21 jours précédant le départ, le prix du voyage doit être payé en totalité. Pour les paiements par domiciliation, les montants seront débités aux dates mentionnées ci-dessus. Pour les paiements par domiciliation SEPA, l'Organisation de voyages demande un "mandat" autorisant le prélèvement du prix du voyage dû (acompte et paiement résiduel) sur le numéro de compte bancaire du Client. Le prestataire de voyages est autorisé à utiliser le délai standard de 14 jours calendaires pour l'annonce préalable du voyage. Le

prestataire de voyages est autorisé à utiliser le délai standard de 14 jours calendaires pour l'annonce préalable du voyage (appelé "prénotification") du prélèvement SEPA jusqu'à un jour au maximum avant l'encaissement.

Si le client ne paie pas l'acompte et/ou le solde du paiement dans les délais convenus, bien que l'Organisation de voyages soit prête et en mesure de fournir les services contractuels de manière adéquate, qu'elle ait rempli ses obligations légales d'information et qu'il n'y ait pas d'infraction à la loi ou à la réglementation en vigueur.

### 2.2.

En l'absence d'un droit de rétention contractuel du client, l'organisateur de voyages est en droit, après un rappel assorti d'un délai, de résilier le contrat de voyage à forfait et de facturer au client des frais d'annulation conformément au point 5.2, phrases 2 à 5.5. Le paiement intégral du prix du voyage est une condition préalable à la délivrance des documents de voyage. L'organisateur de voyages n'est pas tenu de délivrer les documents de voyage tant que le solde du paiement n'a pas été effectué.

### 3. Changement de services avant le début du voyage

**3.1.**  
L'organisateur de voyages peut, avant le début du voyage, s'écarter des caractéristiques essentielles des services de voyage par rapport au contenu convenu du contrat de voyage à forfait, si cela s'avère nécessaire après la conclusion du contrat et si l'organisateur de voyages ne fait pas preuve de mauvaise foi, dans la mesure où ces écarts sont insignifiants et n'affectent pas le caractère général du voyage réservé.

**3.2.**  
L'organisation de voyages est tenue d'informer le client immédiatement après avoir pris connaissance de la raison de la modification sur un support de données durable, de manière claire, compréhensible et explicite.

**3.3.**  
En cas de modification importante d'une caractéristique essentielle d'une prestation de voyage, le client a le droit soit d'accepter la modification, soit de résilier sans frais le contrat de voyage à forfait, soit d'exiger la participation à un voyage de remplacement dans un délai raisonnable fixé par l'organisation de voyages en même temps que la notification, si l'organisation de voyages a proposé un tel voyage.

Le client a le choix de répondre ou non à la notification de l'organisation de voyages. Si le client répond à l'organisation de voyages, il peut soit accepter la modification du contrat, soit exiger de participer à un voyage en immersion, si un tel voyage a été proposé, soit résilier le contrat sans frais.

Si le client ne répond pas à l'organisation de voyages ou ne répond pas dans le délai imparti, la modification communiquée est considérée comme acceptée. Le client doit en être informé de manière claire, compréhensible et expresse, conformément aux dispositions du point 3.2.

**3.4.**  
Ceci n'affecte pas les droits à la garantie si les prestations modifiées sont défectueuses. Si l'organisateur de voyages supporte des coûts inférieurs pour la réalisation du voyage modifié ou du voyage de remplacement de qualité équivalente, la

différence est remboursée au client conformément à l'article 651m, paragraphe 2, du Code civil allemand (BGB).

### 4. Modification du prix après la conclusion de l'accord

L'organisateur de voyages peut augmenter unilatéralement le prix du voyage si l'augmentation du prix du voyage résulte directement d'une augmentation survenue après la conclusion du contrat.

- a) l'augmentation du prix du transport des personnes en raison de la hausse des coûts du carburant ou d'autres vecteurs énergétiques,
  - b) l'augmentation des taxes et autres frais liés aux services de voyage convenus, tels que la taxe de séjour, les frais de port ou d'aéroport,
- ou
- c) les modifications des taux de change applicables aux vacances à forfait concernées.

L'organisateur de voyages informe le voyageur de l'augmentation de prix et de ses motifs sur un support de données durable, de manière claire et compréhensible, en indiquant le coût de l'augmentation de prix. Une augmentation de prix n'est valable que si elle remplit ces conditions et que le voyageur en est informé au moins 20 jours avant le début du voyage. Dans le cas d'un contrat portant sur la fourniture d'un hébergement sans autres services de voyage (par exemple, hôtel uniquement, appartement de vacances uniquement), outre les conditions générales d'Alltours Classic, il est nécessaire que plus de quatre mois se soient écoulés entre la conclusion du contrat et la date de voyage convenue et que les circonstances conduisant à l'augmentation ne se soient pas encore produites avant la conclusion du contrat et n'aient pas pu être prévues par le prestataire de voyages au moment de la conclusion du contrat.

Si le contrat prévoit la possibilité d'augmenter le prix du voyage, le voyageur peut demander une réduction du prix du voyage si et dans la mesure où les prix, les taxes ou les taux de change visés au point b) ci-dessus changent après la conclusion du contrat et avant le début du voyage et qu'il en résulte une diminution des coûts pour l'agence de voyages. Si le voyageur a payé plus que le montant dû à ce titre, le montant excédentaire doit être remboursé par l'agence de voyages. L'agence de voyages peut déduire les frais administratifs réels qu'elle a encourus du montant excédentaire à rembourser. Sur demande, elle doit montrer au voyageur le montant des frais administratifs encourus.

L'accord est-il conforme à § 651f al. 1 BGB, l'organisateur de voyages peut proposer au voyageur une augmentation de prix correspondante et demander au voyageur de s'exécuter dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur de voyages,

**4.1.** accepte l'offre d'augmentation du prix ou

**4.2.** déclare se retirer du contrat.

Le client peut choisir de répondre ou non à l'avis de l'agence de voyages. Si le client répond à l'agence de voyages, il peut soit accepter l'augmentation de prix, soit résilier le contrat sans frais, soit participer à un voyage de remplacement, si l'agence de voyages a proposé un tel voyage. Si le client ne répond pas à l'agence de voyages ou ne répond pas dans le délai imparti, l'augmentation de prix notifiée est réputée acceptée. Le Client doit en être informé de manière claire, compréhensible et explicite conformément aux dispositions du point 3.2. Si l'organisateur de voyages a encouru des coûts inférieurs pour le voyage de remplacement dans une capacité équivalente, la différence est remboursée au client conformément à l'article 651m, paragraphe 2, du code civil allemand (BGB).

## 5. Annulation par le client avant le début du voyage/ frais d'annulation

### 5.1.

Le client peut annuler le contrat de vacances à forfait à tout moment avant le début du voyage. L'annulation doit être communiquée à l'organisateur de voyages. Si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyage, l'annulation peut également être communiquée à cette agence. Il est recommandé au client de signaler l'annulation sur un support de données durable.

### 5.2.

Si le Client annule ou ne participe pas au voyage avant le début de celui-ci, le Tour-opérateur perd le droit au prix du voyage. En revanche, le Tour-opérateur peut prétendre à un dédommagement raisonnable, dans la mesure où il n'est pas responsable de l'annulation ou s'il existe des circonstances extraordinaires sur le lieu de destination ou dans les environs immédiats qui entravent considérablement l'exécution du voyage à forfait ou le transport de personnes vers le lieu de destination ; les circonstances sont inévitables et extraordinaires si le Tour-opérateur n'a aucun contrôle sur elles et que leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.

### 5.3.

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base du prix du voyage moins les frais économisés par l'Organisation de voyages et moins ce qu'elle obtient par une autre utilisation des services de voyage et qui sera justifié par l'Organisation de voyages à la demande du Client. L'Organisation de voyages a fixé les montants forfaitaires d'indemnisation suivants, en tenant compte de la période entre la déclaration d'annulation et le début du voyage et en tenant compte des économies attendues et des recettes attendues d'une autre utilisation des services de voyage. Les dommages-intérêts sont calculés en fonction de la

date de réception de la déclaration d'annulation.

avec les frais d'annulation forfaitaires suivants :

- a) Vacances à forfait (vol charter)/hôtel exclusif/voiture de location uniquement jusqu'à 30 jours avant le départ  
du voyage 25% du montant du voyage  
29-22 jours avant le départ du voyage 40% du montant du voyage  
21-15 jours avant le début du voyage 50% du montant du voyage  
14-7 jours avant le début du voyage 70% du montant du voyage  
6-4 jours avant le début du voyage 80% du montant du voyage  
à partir de 3 jours avant le début du séjour 85% du prix du séjour
- b) Vacances à forfait (vol régulier) jusqu'à 30 jours avant le début du séjour 35% du prix du séjour  
29-22 jours avant le début du voyage 45% du prix du voyage  
21-15 jours avant le début du voyage 50% du montant du voyage  
14-7 jours avant le début du voyage 70% du montant du voyage  
6-4 jours avant le début du voyage 80% du montant du voyage  
à partir de 3 jours avant le début du séjour 85% du prix du séjour
- c) Appartement de vacances (par unité d'hébergement) jusqu'à 45 jours avant le début de la location 25% du montant du voyage jusqu'à 35 jours avant le début de la location 50% du montant du voyage à partir de 34 jours avant le début de la location 80% du montant du voyage en cas de non-présentation 90% du montant du voyage
- d) Réservation de billets d'avion uniquement jusqu'à 30 jours avant le départ du voyage 50% du montant du voyage 29 à 3 jours avant le début du voyage 75% du montant du voyage à partir de 2 jours avant le début du voyage 85% du montant du voyage

### 5.4.

En tout état de cause, le client conserve le droit de prouver que l'indemnité à laquelle l'Organisation de voyages a droit est nettement inférieure à l'indemnité qu'il a demandée. **5.5.**

L'Organisation de voyages se réserve le droit de demander une indemnisation plus élevée, calculée individuellement, au lieu de l'indemnisation forfaitaire susmentionnée, dans la mesure où l'Organisation de voyages prouve qu'elle a encouru des frais nettement plus élevés que l'indemnisation forfaitaire applicable dans chaque cas. Dans ce cas, l'Organisation de voyages est tenue de calculer et de justifier

concrètement l'indemnité demandée, en tenant compte des coûts économisés et en déduisant ce qu'elle obtient en utilisant les services de voyage différemment.

### 5.6.

Si l'organisation de voyages est tenue de rembourser le prix du voyage à la suite d'une annulation, elle doit le faire sans délai, mais en tout état de cause dans les 14 jours suivant la réception de l'avis d'annulation.

## 5.7.

Les conditions ci-dessus n'affectent pas le droit légal du client, visé à l'article 651e BGB (Code civil allemand), d'exiger du prestataire de voyages, sur un support de données durable, qu'un tiers reprenne à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage à forfait du client. Une telle déclaration est en tout cas fournie à temps si elle est reçue par le tour-opérateur 7 jours avant le début du voyage. Pour le montant du voyage et les frais supplémentaires résultant du changement de la personne du participant au voyage, le participant initial et le nouveau participant au voyage sont solidairement responsables conformément à l'article 651e du Code civil allemand (BGB).

## 6. Rebookings/Participant de remplacement

### 6.1.

Après la conclusion du contrat, le Client n'est pas autorisé à modifier la période de voyage, la destination, le lieu de départ, l'activité ou le mode de transport (rebooking). Cette disposition ne s'applique pas si la nouvelle réservation est nécessaire parce que l'organisateur de voyages n'a pas fourni au voyageur les informations précontractuelles visées à l'article 250, paragraphe 3, de l'EGBGB, ou les a fournies de manière insuffisante ou incorrecte. Dans ce cas, la nouvelle réservation est gratuite.

Si une nouvelle réservation est néanmoins effectuée dans d'autres cas à la demande du client, des frais de nouvelle réservation de 40,00 EUR par personne doivent être payés en plus du prix du voyage modifié et de tous les frais supplémentaires manifestement encourus par le tour-opérateur à la suite de la modification. Ces conditions s'appliquent également en cas de changement ou de correction de nom. Dans le cas de voyages à forfait comprenant des vols réguliers, une nouvelle réservation ou un changement de nom ne peut être effectué qu'après résiliation du contrat de voyage dans les conditions du point 5.3 et avec une nouvelle inscription simultanée. En cas d'annulation de la prestation de transport (réservation d'hôtel uniquement) ou de la prestation hôtelière (réservation de vol uniquement), des frais d'annulation forfaitaires conformément au point 5.3 sont facturés au prorata.

Les changements de réservation sont effectués au prix en vigueur le jour du changement de réservation. En cas de changement dans le logement réservé (par exemple, changement de catégorie de chambre, d'occupation de la chambre réservée, de type de pension ou de date de voyage), le prix du service modifié sera facturé au prix courant de la liste le jour de la nouvelle réservation.

### 6.2.

Les souhaits de réinscription du client

dont il a eu connaissance au plus tard 30 jours avant le début du voyage, s'ils peuvent être réalisés, ne peuvent être exécutés qu'après annulation du contrat de voyage dans les conditions prévues au point 5 et avec réenregistrement simultané. Cette disposition ne s'applique pas aux demandes de réinscription

n'entraînant que des coûts mineurs.

### 6.3.

Les changements de réservation après le début du voyage ne sont possibles que dans des cas exceptionnels. Elles doivent être effectuées auprès de l'accompagnateur attaché au voyage. La condition préalable à une modification de la durée du voyage est qu'une place soit disponible sur le vol de retour et qu'en cas de prolongation, la chambre attribuée soit libre pour la période de prolongation correspondante. Les frais supplémentaires résultant de la réorganisation du voyage sont à la charge du client. Les frais de changement de réservation à l'étranger s'élèvent à 40,00 EUR par personne.

### 6.4.

Conformément à l'article 651e du Code civil allemand, le client peut déclarer sur un support durable qu'un tiers reprend à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage à forfait. Une telle déclaration est fournie dans tous les cas à temps, si elle nous parvient 7 jours avant le début du voyage.

Si un tiers remplace le client, nous sommes en droit de réclamer les coûts réels encourus, sous réserve de fournir des preuves. Le client se réserve le droit d'apporter la preuve qu'aucun coût ou seulement des coûts mineurs ont été encourus en raison de la prise en charge par le tiers.

## 7. Services non pris

Si le voyageur n'accepte pas certaines prestations de voyage que l'organisateur de voyages était disposé et apte à fournir conformément au contrat pour des raisons dont il est lui-même responsable, il ne peut prétendre à un remboursement proportionnel du prix du voyage si ces raisons ne lui donnent pas le droit d'annuler ou de résilier le contrat de voyage sans frais conformément aux dispositions légales. L'organisateur de voyages s'efforce de faire rembourser les frais économisés par les prestataires de services. Cette obligation s'éteint si les frais sont totalement insignifiants.

## 8. Assurance

Nous recommandons de souscrire une assurance voyage complète, comprenant notamment l'assurance voyage (qui peut également être souscrite séparément dans chaque cas). La prime est due lors du dépôt du prix du voyage ; si elle est souscrite ultérieurement - dans le cadre des conditions d'assurance - elle doit être payée immédiatement. Le contrat d'assurance n'entre en vigueur qu'après le paiement de la prime. Dans le cas de l'assurance annulation de voyage, la couverture d'assurance prend effet à la conclusion du contrat d'assurance pour le voyage réservé. L'assurance complète comprend l'assurance annulation de voyage, l'assurance bagages, l'assurance maladie en voyage et l'assurance urgence. Vous trouverez de plus amples

informations dans l'information "assurance voyage" imprimée dans la section des prix. Si un événement assuré survient

En cas de sinistre, MDT Travel underwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, D-63303 Dreieich, doit en être informé sans délai. L'organisation de voyage n'est pas impliquée dans le règlement des sinistres.

## 9. Annulation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint

### 9.1.

Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, l'organisateur de voyages peut annuler l'accord de voyage jusqu'à 21 jours avant le début du voyage uniquement s'il

- a) a précisé le nombre minimum de participants dans les informations précontractuelles pertinentes, ainsi que le délai dans lequel le client doit recevoir la déclaration au plus tard avant le début du voyage prévu par le contrat, et
- b) indique le nombre minimum de participants et la date limite d'annulation dans la confirmation de voyage.

L'annulation doit être communiquée au client 21 jours avant le début du voyage.

### 9.2.

Si le voyage n'a pas lieu pour cette raison, l'organisateur de voyages doit rembourser les paiements effectués par le client sur le montant du voyage sans délai, mais en tout cas dans les 14 jours suivant la notification de l'annulation.

## 10. Annulation pour des raisons de comportement

L'Organisation de voyages peut annuler le contrat de vacances à forfait sans respecter de délai si le voyageur perturbe durablement le voyage malgré un avertissement de l'Organisation de voyages ou s'il se comporte de manière tellement contraire au contrat que l'annulation immédiate du contrat est justifiée. Cette disposition ne s'applique pas si le comportement contraire au contrat repose sur un manquement aux obligations de formation de l'Organisation de voyages. En cas de résiliation, l'organisation de voyages conserve le droit au paiement du prix du séjour, mais doit en déduire la valeur des frais économisés, ainsi que les avantages qu'elle retire d'une utilisation différente des services non utilisés, y compris les montants qui lui ont été crédités par les prestataires de services.

## 11. Obligations de coopération du voyageur

### 11.1. Documents de voyage

Le Client doit informer le Tour-opérateur ou l'agence de voyage auprès de laquelle il a réservé le voyage à forfait s'il ne reçoit pas les documents de voyage requis dans le délai communiqué par le Tour-opérateur.

### 11.2. Notification des défauts/demande d'action corrective

Si le voyage n'est pas effectué sans défaut, le voyageur peut exiger des mesures correctives.

Si, à la suite de

Le voyageur ne peut faire valoir aucun droit à la réduction conformément à l'article 651m du Code civil allemand, ni aucun droit à l'indemnisation conformément à l'article 651n du Code civil allemand, s'il n'a pas signalé les défauts de manière fautive et s'il n'a pas pu les corriger. Le voyageur est tenu d'informer immédiatement le représentant du tour-opérateur sur place de tout défaut. Si aucun représentant du tour-opérateur n'est présent sur place, les défauts du voyage doivent être signalés au tour-opérateur par l'intermédiaire du point de contact communiqué par le tour-opérateur ; la disponibilité du représentant du tour-opérateur ou de son point de contact sur place est indiquée dans la confirmation du voyage. Toutefois, les voyageurs peuvent également signaler des irrégularités à l'agence de voyage auprès de laquelle ils ont réservé le voyage à forfait.

Le représentant de la réorganisation est mandaté pour prendre des mesures correctives dans la mesure du possible. Cependant, il n'est pas autorisé à reconnaître des droits.

### 11.3. Fixer un délai avant la résiliation

Si le client/voyageur souhaite résilier le contrat de vacances à forfait en raison d'un défaut de voyage du type décrit à l'article 651i, paragraphe 2, du Code civil allemand (BGB), à condition qu'il soit substantiel, conformément à l'article 651l du Code civil allemand (BGB), il doit d'abord fixer à l'organisation de voyages un délai raisonnable pour prendre des mesures correctives. Cette disposition ne s'applique pas si les mesures correctives sont refusées par l'organisation de voyages ou si l'adoption immédiate des mesures correctives est nécessaire.

## 12. Transport aérien

### 12.1.

Les modifications d'horaires de vol ou d'itinéraires, même à court terme, sont autorisées dans le cadre du point 3.1 des présentes conditions. Si le client se trouve déjà sur le lieu de destination au moment de la modification, l'information sur la modification est communiquée sur les panneaux d'information et dans les dossiers d'information du centre de vacances concerné ou directement par l'organisateur du voyage. En ce qui concerne le vol de retour ou les horaires de transfert, le client est tenu de s'informer 24 heures avant l'heure de départ prévue auprès de la représentation locale, par téléphone, sur les panneaux d'information ou dans les dossiers d'information du centre de vacances concerné, ou directement auprès de la direction du voyage.

-dossiers à renseigner.

### 12.2.

Si le client n'utilise pas les services du guide touristique dans l'aire de vote,

par exemple parce qu'il a réservé exclusivement des vols sans autres services auprès de l'organisateur de voyages, il est tenu de faire confirmer l'heure exacte du vol de retour par la compagnie aérienne au plus tard 24 heures avant le vol de retour.

### 12.3.

Le transport des bagages est régi par les conditions de l'entreprise de transport concernée. Le transport des bagages est déterminé par les conditions de l'entreprise de transport concernée.

et les conditions de transport des différentes compagnies aériennes, le voyageur peut les trouver sur la page Internet :

<https://www.alltours.de/service-hilfe/befoederungsbedingungen> ou le demander au transporteur aérien contractuel concerné.

Lors d'un voyage en avion, un bagage par personne est généralement transporté. En principe, cette règle ne s'applique pas aux enfants en bas âge jusqu'à la fin de leur deuxième année de vie, qui n'ont pas droit à leur propre siège. Les éventuelles franchises de bagages plus élevées et les franchises d'excédent de bagages sont soumises aux conditions de transport de la compagnie aérienne effectuant le vol en question. Les médicaments à usage personnel et les objets de valeur (dans le cadre des règles de sécurité applicables) ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés mais dans les bagages à main. Les animaux, planches de surf, bicyclettes, équipements de golf et autres objets encombrants tels que les fauteuils roulants ne sont pas inclus dans les bagages normaux. Le transport de ces objets doit être signalé à la compagnie aérienne concernée par le client lui-même ; les frais de transport, y compris dans la zone de destination, sont à la charge du client.

Si plusieurs hôtels sont réservés, les transferts entre les hôtels ne sont pas inclus dans le prix du voyage.

L'attention du voyageur est attirée sur le fait que la perte, l'endommagement et le retard des bagages dans le cadre d'un voyage aérien doivent être signalés par le voyageur à la compagnie aérienne responsable immédiatement sur place au moyen d'un formulaire de réclamation ("P.I.R."), conformément aux règles du trafic aérien. En vertu d'accords internationaux, les compagnies aériennes et les voyagistes peuvent refuser toute indemnisation si le formulaire de réclamation n'est pas rempli. Le formulaire de réclamation doit être soumis dans les 7 jours en cas de dommages aux bagages et dans les 21 jours en cas de retard des bagages.

En outre, tous les cas de détérioration/perte de bagages et/ou de manipulation incorrecte des bagages doivent être signalés immédiatement à l'organisateur de voyages, à son représentant, à sa personne de contact ou à l'agence de voyages. Cela ne dispense pas le voyageur de l'obligation de soumettre le formulaire de réclamation à la compagnie aérienne dans le délai spécifié ci-dessous.

#### 12.4.

Le guichet d'enregistrement ferme toujours 120 minutes avant l'heure de départ indiquée.

#### 12.5.

Les vols directs ne sont pas toujours "Les vols sans escale peuvent impliquer des atterrissages intermédiaires.

#### 12.6.

**alltours**

Les réclamations en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard, conformément au règlement (CE) n° 261/2004, ne doivent pas être adressées à l'agence de voyage, mais uniquement à la compagnie aérienne assurant le vol.

## 13. Limitation de la responsabilité

### 13.1.

La responsabilité contractuelle de l'organisateur de voyages pour les dommages autres que les dommages corporels et qui n'ont pas été causés de manière fautive est limitée au prix triple du voyage. Cette limitation n'affecte pas les autres droits découlant des accords internationaux ou des dispositions légales qui en découlent.

### 13.2.

L'organisateur de voyages n'est pas responsable de l'inexécution, des dommages corporels et matériels liés à des prestations fournies par des tiers (p. ex. excursions, manifestations sportives, visites de théâtres, expositions, etc.), à condition que ces prestations soient expressément indiquées comme prestations de tiers dans l'itinéraire et la confirmation de voyage, en précisant l'identité et l'adresse du partenaire contractuel médiateur, de telle sorte qu'elles ne fassent pas partie du voyage à forfait de l'organisateur de voyages pour le voyageur et qu'elles aient été choisies séparément de celui-ci. Cette disposition ne porte pas atteinte aux articles 651b, 651c, 651w et 651y du Code civil allemand.

Toutefois, l'organisateur de voyages est responsable si et dans la mesure où le préjudice subi par le voyageur a été causé par un manquement aux obligations d'information ou d'organisation de l'organisateur de voyages.

## 14. Réclamation : destinataire, informations sur le règlement des litiges de consommation

### 14.1.

Les réclamations conformément aux articles 651i, paragraphe 3, point 2, 4-7 du Code civil allemand (BGB) doivent être déposées par le voyageur auprès de l'agence de voyages. La demande peut également être introduite par l'intermédiaire de l'agence de voyage si le voyage à forfait a été réservé par l'intermédiaire de cette agence. Il est recommandé de présenter la demande sur un support de données durable.

### 14.2.

Dans le cadre de la loi sur le règlement des litiges de consommation, l'Organisation de voyages précise qu'elle ne participe à aucun arbitrage volontaire. Si, après l'impression des présentes conditions de voyage, le règlement des litiges de consommation devient obligatoire pour l'Organisation de voyages, l'Organisation de voyages en informera le client de manière appropriée. Pour tous les contrats de voyage conclus par voie électronique, l'Organisation de voyages renvoie à la plate-forme européenne de règlement des litiges en ligne

<http://ec.europa.eu/consumers/odr> .

## 15. Obligations d'information concernant l'identité du

### transporteur aérien effectif

Le règlement de l'UE sur l'information des voyageurs aériens sur l'identité de la compagnie aérienne assurant le vol oblige l'organisation de voyage à informer les passagers de l'identité de la compagnie aérienne assurant le vol.

L'obligation d'informer le client, au moment de la réservation, de l'identité de la compagnie aérienne exploitant tous les services de transport aérien à fournir dans le cadre du voyage réservé.

Si la compagnie aérienne n'a pas encore été déterminée au moment de la réservation, l'agence de voyages est tenue d'informer le client de la (des) compagnie(s) aérienne(s) susceptible(s) d'assurer le(s) vol(s). Dès que l'Organisme de voyage sait quelle compagnie aérienne assurera le vol, il doit en informer le Client. Si la compagnie aérienne désignée au client comme la compagnie aérienne opérant le vol change, l'Organisation de voyages doit informer le client de ce changement. Elle doit immédiatement prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que le client est informé du changement dans les plus brefs délais. La liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE, anciennement appelée "liste noire", peut être obtenue sur la page Internet suivante : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de)

## 16. Passeport, visa et réglementation sanitaire

**16.1.** L'organisateur de voyages informe le voyageur des exigences générales en matière de passeport et de visa ainsi que des formalités sanitaires du pays de destination, y compris les délais estimés pour l'obtention des visas nécessaires avant la conclusion du contrat ainsi que toute modification de ceux-ci avant le début du voyage.

**16.2.** Le voyageur est responsable de l'obtention et de la possession des documents de voyage légalement requis, des vaccins éventuellement nécessaires et du respect des réglementations douanières et de change. Les inconvénients résultant du non-respect de ces règles, par exemple le paiement de frais d'annulation, sont à la charge du voyageur. Cette disposition ne s'applique pas si l'organisateur de voyages n'a pas fourni d'informations, si celles-ci sont insuffisantes ou incorrectes.

**16.3.** L'Organisation de voyages n'est pas responsable de la délivrance et de la transmission en temps utile des visas nécessaires par les représentations diplomatiques respectives si le client l'a chargée de le faire, à moins que l'Organisation de voyages n'ait négligé ses propres obligations.

## 17. Choix de la loi et de la juridiction compétente

**17.1.** Les relations contractuelles entre le voyageur et alltours flugreisen gmbh sont exclusivement régies par le droit allemand. En cas d'action en justice du voyageur contre alltours flugreisen

gmbh à l'étranger pour une responsabilité de principe d'alltours flugreisen gmbh, le droit allemand s'applique.

Si aucun droit allemand n'est appliqué, seul le droit allemand s'applique aux conséquences juridiques, notamment en ce qui concerne la nature, l'étendue et le montant des droits du voyageur.

### 17.2.

Le voyageur ne peut poursuivre alltours flugreisen gmbh qu'au lieu de son siège social. Pour les actions en justice d'alltours flugreisen gmbh contre le voyageur, le domicile du voyageur est déterminant, à moins que l'action en justice ne soit intentée contre des entrepreneurs ou des personnes qui n'ont pas de juridiction générale en Allemagne, ou contre des personnes qui ont transféré leur domicile ou leur lieu de résidence habituel à l'étranger après la conclusion du contrat ou dont le domicile ou le lieu de résidence habituel n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action en justice. Dans ces cas, le domicile d'alltours flugreisen gmbh est déterminant.

### 17.3.

Les dispositions ci-dessus relatives au choix de la loi applicable ne s'appliquent pas

- si et dans la mesure où les dispositions non discrétionnaires des traités internationaux à appliquer au contrat de voyage entre le voyageur et alltours flugreisen gmbh n'indiquent pas le contraire en faveur du voyageur, ou
- si et dans la mesure où les dispositions non discrétionnaires applicables au contrat de voyage dans l'État membre de l'UE auquel appartient le voyageur sont plus favorables au voyageur que les dispositions susmentionnées ou les réglementations allemandes pertinentes.

## 18. Protection des données

**personnelles** Vous trouverez des informations sur la protection des données personnelles sur notre page Internet [www.byebye.de/ueber-uns/datenschutz](http://www.byebye.de/ueber-uns/datenschutz).

## 19. Dispositions générales

Lors de la publication de nouvelles brochures, toutes nos publications antérieures sur des destinations et des dates de voyage similaires perdent leur validité. Toutes les données concernant les services, les programmes, les dates et les prix correspondent à la situation au moment de la mise sous presse. État : septembre 2023

Le voyageur : alltours  
flugreisen gmbh  
Dreischeibenhäuser  
40211 Düsseldorf  
Telefon : +49 211 5427-0  
E-Mail : [info@alltours.de](mailto:info@alltours.de)  
AG Düsseldorf, HRB  
73797