

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions de voyage suivantes font partie intégrante du contrat de voyage à forfait conclu entre vous (ci-après dénommé « le Client ») et nous (ci-après dénommé « l'Organisateur de voyages »). À l'exception des dispositions du point 2.1 a), ces conditions s'appliquent également aux contrats relatifs à la fourniture d'un hébergement sans autres services de voyage (par exemple, uniquement un hôtel, uniquement un appartement de vacances, uniquement une maison de vacances). À l'exception des dispositions des points 2.1 a), 5.7, 11.2, 11.3 et 16, les présentes conditions s'appliquent également aux contrats relatifs à des services de transport aérien sans autres services de voyage (vol uniquement).

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

**1.1.** Pour tous les canaux de réservation (par exemple, dans l'agence de voyages, directement auprès de l'organisateur de voyages, par téléphone, en ligne, etc.), les dispositions suivantes s'appliquent :

- Cette offre est basée sur la description du voyage et les informations complémentaires fournies par le voyageur pour le voyage concerné, dans la mesure où celles-ci sont disponibles pour le client au moment de la réservation.
- Le client est responsable de toutes les obligations contractuelles des voyageurs pour lesquels il effectue la réservation comme s'il s'agissait de ses propres obligations, s'il a accepté cette obligation par une déclaration expresse et distincte.
- Si le contenu de la confirmation de voyage de l'Organisateur de voyages diffère du contenu de la réservation, il s'agit alors d'une nouvelle offre de l'Organisateur de voyages, qui est valable pendant 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, dans la mesure où l'organisateur de voyages a signalé la modification relative à la nouvelle offre et a satisfait aux obligations d'information précontractuelles et où le client a accepté l'offre dans le délai contraignant par une déclaration expresse ou un acompte sur le prix du voyage.
- Lors de la réservation de voyages non encore publiés dans le catalogue (réservation anticipée), le contenu du contrat de voyage est basé sur la future description du voyage et les informations complémentaires fournies par l'organisateur de voyages pour le voyage concerné. Le client peut renoncer sans frais à ces réservations anticipées dans les 10 jours suivant la réception de la confirmation définitive de la réservation, de la description du voyage et des informations complémentaires relatives au voyage.

S'il ne le fait pas, le contrat de voyage avec le contenu définitif confirmé par l'organisateur de voyages est contraignant.

- 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 frais d'annulation forfaires (conformément à l'article 250 § 3 n° 1, 3-5 et 7 EGBGB [loi allemande portant introduction du code civil]), ne font partie du contrat de voyage à forfait que si cela a été expressément convenu entre les parties.
- Si les réductions sont liées à l'âge, l'âge au moment du début du voyage est déterminant, pour les enfants de moins de 2 ans, l'âge à la date de retour convenue contractuellement.

### 1.2.

Pour les réservations effectuées verbalement, par téléphone, par écrit, par e-mail, par SMS ou par fax, les dispositions suivantes s'appliquent :

- En effectuant la réservation (inscription au voyage), le Client fait à l'Organisateur de voyages une offre ferme en vue de la conclusion du contrat de voyage à forfait.
- Le contrat entre en vigueur dès réception de la confirmation de voyage par l'agence de voyages. Lors de la conclusion du contrat ou immédiatement après, l'agence de voyages enverra au client une confirmation de voyage établie conformément aux dispositions légales sur un support durable, sauf si le voyageur a droit à une confirmation de voyages sous forme papier conformément à l'article 250 § 6, paragraphe 1, phrase 2 EGB-GB, car le contrat a été conclu en présence physique simultanée des deux parties ou en dehors des locaux de vente.

### 1.3.

Pour les réservations effectuées via le commerce électronique (par exemple, Internet, application, télémedia), les conditions suivantes s'appliquent à la conclusion du contrat :

- Le client reçoit des explications sur le déroulement de la réservation électronique dans l'application correspondante.
- Le client a la possibilité de corriger ou de supprimer les données saisies, ou de réinitialiser l'ensemble du formulaire de réservation, l'utilisation des options de correction étant expliquée.
- Les langues disponibles pour la conclusion du contrat par voie électronique sont indiquées.
- Dans la mesure où le texte du contrat est enregistré par l'organisateur de voyages, le client en est informé.

est informé de la possibilité de consulter le texte ultérieurement.

- En confirmant via le bouton « Réserver avec obligation de paiement » ou une formulation similaire, le Client fait à l'Organisateur de voyages une offre ferme en vue de la conclusion du contrat de voyage à forfait.
- Le Client reçoit immédiatement une confirmation électronique de son inscription au voyage (confirmation de réception).
- L'envoi de l'inscription au voyage en cliquant sur le bouton ne confère au Client aucun droit à la conclusion d'un contrat.
- Le contrat n'est conclu qu'au moment où le Client reçoit la confirmation du voyage par l'Organisateur 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 du voyage. Dans ce cas, une notification intermédiaire de réception de la réservation conformément au point f) ci-dessus n'est pas nécessaire, dans la mesure où le client a la possibilité d'enregistrer la réservation sur un support durable ou d'imprimer la confirmation du voyage. Le caractère contraignant du contrat de voyage à forfait ne dépend toutefois pas du fait que le client utilise effectivement ces possibilités de stockage ou d'impression.

### 1.4.

Le voyageur attire l'attention sur le fait que, conformément aux dispositions légales (§§ 312 alinéa 7, 312g alinéa 2 phrase 1 n° 9 BGB), il n'existe aucun droit de rétractation pour les contrats de voyages à forfait conclus à distance conformément aux § 651a et § 651c BGB, mais uniquement les droits légaux d'annulation et de résiliation, en particulier le droit d'annulation conformément au § 651h BGB. Un droit de rétractation existe toutefois si le contrat de services de voyage a été conclu en dehors des locaux commerciaux conformément au § 651a BGB, sauf si les négociations individuelles sur lesquelles repose le contrat conclu ont été menées sur commande préalable du consommateur ; dans ce dernier cas, il n'existe aucun droit de rétractation.

## 2. Paiement

### 2.1.

- Agences de voyage et agences de voyage

ne peuvent exiger ou accepter des paiements sur le prix du voyage avant la fin du voyage à forfait que s'il existe un contrat de garantie valable concernant les paiements des clients et si le certificat de garantie (« Sicherungsschein ») mentionnant le nom et les coordonnées de l'assureur a été remis au client de manière clairement lisible, compréhensible et explicite.

- Après la conclusion du contrat, un acompte de 20 % du montant du voyage doit être versé. Les frais d'assurance voyage souscrite par l'intermédiaire de l'organisateur de voyages doivent être payés en totalité en même temps que l'acompte. Si cette assurance est souscrite à une date ultérieure, les frais correspondants doivent être payés immédiatement. Le solde doit être réglé au plus tard 28 jours avant la date du voyage (date de réception du paiement), si le droit d'annulation par l'organisateur de voyages visé au point 9 ne peut plus être exercé.
- Si l'agence de voyages du Client a opté pour l'encaissement direct par l'Organisateur du voyage, l'acompte et le solde avec décharge finale ne peuvent être versés qu'à l'Organisateur du voyage. Les conditions de paiement suivantes s'appliquent : L'acompte doit être versé immédiatement après réception de la confirmation du voyage. Le solde doit être payé par le Client au plus tard 28 jours avant le départ. Si moins de 29 jours séparent la réservation du voyage et le départ, le montant total du voyage doit être payé immédiatement. Pour les réservations effectuées dans les 21 jours précédant le départ, le montant du voyage doit être transféré. En cas de paiement par prélèvement automatique, les montants sont débités aux dates susmentionnées. En cas de paiement par prélèvement SEPA, l'Organisateur de voyages a besoin d'un « mandat » lui permettant de prélever le montant du voyage (acompte et solde) sur le compte bancaire du Client. L'Agence de voyages est en droit de réduire le délai standard de 14 jours calendaires pour la notification préalable (appelée « prénification ») du prélèvement SEPA à un maximum d'un jour avant le prélèvement.

### 2.2.

Si le Client ne s'acquitte pas de l'acompte et/ou du solde dans les délais de paiement convenus, alors que le Tour-opérateur est disposé et en mesure d'exécuter le contrat

fournir les services de manière adéquate, a rempli ses obligations légales d'information et qu'il n'existe aucun droit de rétention légal ou contractuel de la part du Client, l'Organisateur de voyages a le droit, après avoir envoyé une mise en demeure avec un délai ultime, 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 remise des documents de voyage. L'organisateur de voyages n'est pas tenu de remettre les documents de voyage tant que le paiement restant n'a pas été effectué.

### 3. Modification des services avant le début du voyage

#### 3.1.

Les divergences par rapport aux caractéristiques essentielles des services de voyage convenus dans le contrat de voyage à forfait, qui deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et qui n'ont pas été invoquées de mauvaise foi par l'organisateur de voyages, sont autorisées par l'organisateur de voyages avant le début du voyage, dans la mesure où les divergences sont insignifiantes et ne portent pas atteinte au caractère général du voyage réservé.

#### 3.2.

L'organisateur de voyages est tenu d'informer le client de manière claire, compréhensible et explicite sur un support durable dès qu'il a pris connaissance de la raison du changement.

#### 3.3.

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

Le Client a le choix de réagir ou non à la notification de l'Organisateur. Si le Client réagit à l'Organisateur, il peut soit accepter la modification du contrat, soit exiger la participation à un voyage de remplacement, si un tel voyage a été proposé, soit résilier le contrat sans frais.

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

#### 3.4.

Cela n'affecte en rien les éventuelles demandes de garantie si les services modifiés présentent des défauts. Si l'organisateur du voyage a pu réaliser le voyage modifié ou le voyage de remplacement de qualité équivalente à un coût inférieur, la

différence doit être remboursée au client conformément à l'article 651m, paragraphe 2, du BGB.

### 4. Modification du prix après la conclusion du contrat

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

- augmentation du prix du transport de personnes en raison de la hausse des coûts du carburant ou d'autres sources d'énergie,
- d'une augmentation des taxes et autres prélèvements sur les services de voyage convenus, tels que la taxe touristique, les taxes portuaires ou aéroportuaires, ou
- des modifications des taux de change applicables au voyage à forfait concerné.

Le voyageur doit informer le voyageur de manière claire et compréhensible, sur un support durable, de l'augmentation de prix et des raisons qui la motivent, en précisant le calcul de cette augmentation. Une augmentation de prix n'est valable que si elle remplit ces conditions et si le voyageur en est informé au plus tard 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, uniquement un hôtel, uniquement un appartement de vacances, uniquement une maison de vacances), il est nécessaire, en plus des conditions générales d'alltours classic, que la date de conclusion du contrat et la date convenue pour le voyage soient espacées de plus de 4 mois et que les circonstances ayant conduit à l'augmentation n'aient pas encore eu lieu au moment de la conclusion du contrat et que les circonstances ayant conduit à l'augmentation n'étaient pas encore survenues avant la conclusion du contrat et ne pouvaient être prévues par l'organisateur de voyages au moment de la conclusion du contrat.

Si le contrat prévoit la possibilité d'augmenter le prix du voyage, le voyageur peut exiger une réduction du prix du voyage si et dans la mesure où les prix, taxes ou taux de change mentionnés au point b) ont changé après la conclusion du contrat et avant le début du voyage et que cela entraîne une réduction des coûts pour l'organisateur de voyages. Si le voyageur a payé plus que le montant dû à ce titre, le trop-perçu doit être remboursé par l'organisateur du voyage. L'organisateur du voyage peut déduire les frais administratifs réellement engagés du montant supplémentaire à rembourser. Il doit, sur demande, indiquer au voyageur le montant des frais administratifs engagés.

Si l'augmentation de prix prévue dans le contrat conformément à § 651f alinéa 1 BGB, dépasse 8 % du prix du voyage, le voyageur peut proposer au voyageur une augmentation de prix correspondante et exiger que le voyageur accepte cette augmentation dans un délai raisonnable fixé par le voyageur

, qui doit être raisonnable,

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

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

Le Client a le choix de répondre ou non à la notification de l'Organisateur de voyages. Si le Client répond à l'Organisateur de voyages, il peut soit accepter l'augmentation de prix, soit résilier le contrat sans frais, soit exiger la participation à un voyage de remplacement, si l'Organisateur de voyages a proposé un tel voyage. Si le client ne répond pas à l'organisateur de voyages ou ne répond pas dans le délai imparti, l'augmentation de prix communiquée est réputée acceptée. Le client doit en être informé de manière claire, compréhensible et expresse, conformément aux dispositions du point 3.2. Si l'organisateur du voyage a bénéficié de coûts moins élevés pour l'exécution du voyage de remplacement de qualité équivalente, la différence doit être remboursée au client conformément à l'article 651m, paragraphe 2, du BGB.

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

#### 5.1.

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

#### 5.2.

Si le client annule avant le début du voyage ou s'il ne participe pas au voyage, l'organisateur du voyage perd son droit au paiement du prix du voyage. En revanche, le voyageur peut exiger une indemnisation raisonnable, dans la mesure où il n'est pas responsable de l'annulation ou si des circonstances exceptionnelles sur le lieu de destination ou dans les environs immédiats rendent considérablement plus difficile l'exécution du voyage à forfait ou le transport des personnes vers le lieu de destination ; les circonstances sont inévitables et extraordinaires si l'organisateur de voyages n'a aucun contrôle sur celles-ci et si leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures de précaution raisonnablement exigibles avaient été prises.

#### 5.3.

Le montant de l'indemnisation est calculé sur la base du prix du voyage, déduction faite des frais économisés par l'Organisateur et de ce qu'il obtient grâce à une autre utilisation des services de voyage, ce qui doit être justifié par l'Organisateur à la demande du Client. L'Organisateur de voyages a fixé les montants forfaitaires suivants pour l'indemnisation, en tenant compte de la période entre la déclaration d'annulation

et le début du voyage, ainsi que des économies de coûts et des revenus attendus d'une autre utilisation des services de voyage. L'indemnisation est calculée sur la base de la date de réception de la déclaration d'annulation, avec les montants forfaitaires d'annulation suivants :

- Voyages à forfait (vol charter)/ hôtel uniquement/location de voiture uniquement jusqu'à 42 jours avant le début du voyage 20 % du prix du voyage jusqu'à 41-30 jours avant le début du voyage 35 % du prix du voyage jusqu'à 29-22 jours avant le début du voyage 50 % du prix du voyage jusqu'à 21-15 jours avant le début du voyage 60 % du prix du voyage jusqu'à 14-7 jours avant le début du voyage 75 % du prix du voyage jusqu'à 6-4 jours avant le début du voyage 80 % du prix du voyage à partir de 3 jours avant le début du voyage 85 % du prix du voyage
- Voyages à forfait (vol régulier)/jusqu'à 30 jours avant le début du voyage 35 % du prix du voyage jusqu'à 29-22 jours avant le début du voyage 50 % du prix du voyage jusqu'à 21-15 jours avant le début du voyage 60 % du prix du voyage jusqu'à 14-7 jours avant le début du voyage 75 % du prix du voyage-somme du voyage jusqu'à 6-4 jours avant le début du voyage 80 % du prix du voyage à partir de 3 jours avant le début du voyage 85 % du prix du voyage
- Appartement de vacances (par unité d'habitation) 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
- Réservations de billets d'avion uniquement jusqu'à 30 jours avant le début du voyage 50 % du prix du voyage 29 à 3 jours avant le début du voyage 75 % du prix du voyage à partir de 2 jours avant le début du voyage 85 % du prix du voyage

#### 5.4.

Le Client conserve dans tous les cas le droit de démontrer que l'indemnisation à laquelle l'Organisateur de voyages a droit est nettement inférieure à l'indemnisation qu'il demande. **5.5.**

L'organisateur de voyages se réserve le droit d'exiger, en lieu et place des indemnités forfaitaires susmentionnées, une indemnité plus élevée calculée individuellement, dans la mesure où l'organisateur de voyages démontre qu'il a supporté des frais nettement plus élevés que l'indemnité forfaitaire applicable dans chaque cas. Dans ce cas, l'organisateur de voyages est tenu de calculer concrètement et de motiver l'indemnisation demandée, en tenant compte des frais économisés et en déduisant ce qu'il obtient grâce à une autre utilisation des services de voyage.

#### 5.6.

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

## 5.7.

Le droit légal du client, tel que prévu au § 651e du BGB (Code civil allemand), d'exiger du voyageur, sur un support durable, qu'un tiers reprenne à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage à forfait du client, n'est pas affecté par les conditions susmentionnées. Une telle déclaration est en tout état de cause considérée comme ayant été faite en temps utile si elle est reçue par l'organisateur du voyage 7 jours avant le début du voyage. Le participant initial et le nouveau participant sont solidairement responsables, conformément au § 651e du BGB, du prix du voyage et des frais supplémentaires résultant du changement de participant.

## 6. Changements de réservation/participant remplaçant

### 6.1.

Après la conclusion du contrat, le client n'a pas le droit d'apporter des modifications concernant la période de voyage, la destination, le lieu de départ, l'hébergement ou le mode de transport (changement de réservation). Cela ne s'applique pas si la modification de réservation est nécessaire parce que l'organisateur du voyage n'a pas fourni au voyageur les informations précontractuelles visées à l'article 250, paragraphe 3, de l'EGBGB, ou si ces informations sont insuffisantes ou incorrectes. Dans ce cas, la modification de réservation est possible sans frais.

Si, dans les autres cas, une modification de réservation est néanmoins effectuée à la demande du Client, des frais de modification de réservation d'un montant de 40,00 EUR par personne doivent être payés en plus du prix du voyage modifié et des éventuels frais supplémentaires démontrables occasionnés par la modification pour l'Organisateur de voyages. Ces conditions s'appliquent également en cas de changement ou de correction de nom. Dans le cas de voyages à forfait incluant un vol régulier, une modification de réservation ou un changement de nom ne peut être effectué qu'après annulation du contrat de voyage conformément aux conditions du point 5.3 et après une nouvelle inscription simultanée. En cas de suppression du service de transport (réservation d'hôtel uniquement) ou de suppression du service hôtelier (réservation de vol uniquement), des frais d'annulation fixes proportionnels seront facturés conformément au point 5.3. Les modifications de réservation sont effectuées au prix en vigueur le jour de la modification. En cas de modification au sein de l'hébergement réservé (par exemple, changement de catégorie de chambre, occupation de la chambre réservée, type de pension ou date du voyage), le prix du service modifié sera facturé au prix catalogue en vigueur à la date de la modification.

### 6.2.

Les demandes de modification du Client qui sont communiquées moins de 30 jours avant le début du voyage ne peuvent être prises en compte,

dans la mesure où ils peuvent être réalisés, être exécutés qu'après annulation du contrat de voyage selon les conditions prévues au point 5 et après une nouvelle inscription simultanée. Cela ne s'applique pas aux demandes de modification de réservation qui n'entraînent que des frais minimes.

### 6.3.

Les changements de réservation après le début du voyage ne sont possibles que dans des cas exceptionnels. Ils doivent être effectués auprès du guide compétent. La modification de la durée du voyage est soumise à la condition qu'un siège soit disponible sur le vol retour et que, en cas de prolongation, la chambre attribuée soit libre pour la période de prolongation concernée. Les frais supplémentaires résultant de la modification de la réservation sont à la charge du client. Les frais de modification à l'étranger s'élèvent à 40,00 EUR par personne.

### 6.4.

Conformément au § 651e du BGB (Code civil allemand), le client peut déclarer sur un support durable qu'un tiers reprendra à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage à forfait. Une telle déclaration est considérée comme ayant été faite en temps utile si elle nous parvient 7 jours avant le début du voyage.

Si un tiers remplace le client, nous sommes en droit, après présentation d'une preuve, d'exiger le remboursement des frais réellement engagés. Le client se réserve le droit de fournir la preuve que la prise en charge par le tiers n'a entraîné aucun frais ou des frais nettement moins élevés.

## 7. Services non utilisés

Si le voyageur utilise des services de voyage individuels pour lesquels l'organisateur de voyages était disposée et en mesure de les exécuter conformément au contrat, pour des raisons dont le voyageur est lui-même responsable, il ne peut prétendre à un remboursement proportionnel du prix du voyage, si ces raisons ne lui donnent pas droit, selon les dispositions légales, à une annulation ou à une résiliation sans frais du contrat de voyage. L'organisateur du voyage s'efforcera de faire rembourser les frais économisés par les prestataires de services. Cette obligation ne s'applique pas si les dépenses sont tout à fait insignifiantes.

## 8. Assurance

Il est recommandé de souscrire une assurance voyage complète, comprenant notamment une assurance annulation (à réserver séparément). La prime est due au moment du paiement du prix du voyage. En cas de souscription ultérieure, elle doit être réglée immédiatement, conformément aux conditions d'assurance. Tout contrat d'assurance n'entre en vigueur qu'après 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 une assurance annulation de voyage, une assurance bagages, une assurance maladie de voyage et une assurance pour les cas d'urgence. Vous trouverez de plus amples informations dans la section « Assurances voyage » imprimée dans la partie consacrée aux prix. Si un événement assuré survient, MDT Travel underwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, D-63303 Dreieich, doit être immédiatement informée. L'organisateur du voyage n'est pas impliqué dans le règlement des sinistres.

## 9. Annulation pour cause de nombre insuffisant de participants

### 9.1.

En cas de non-atteinte du nombre minimum de participants, l'organisateur du voyage ne peut annuler le contrat de voyage que jusqu'à 21 jours avant le début du voyage s'il

- a) a mentionné le nombre minimum de participants dans les informations précontractuelles concernées, a indiqué la date à laquelle le client doit avoir reçu la déclaration au plus tard avant le début du voyage convenu contractuellement et
- b) indique dans la confirmation du voyage le nombre minimum de participants et la date limite d'annulation.

Toute annulation doit être communiquée au client 21 jours avant le début du voyage

### 9.2.

Si le voyage est annulé pour cette raison, l'organisateur du voyage doit rembourser les paiements effectués par le client sur le prix du voyage sans délai, mais en tout état de cause dans les 14 jours suivant la notification de l'annulation.

## 10. Résiliation pour raisons comportementales

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis si le voyageur perturbe le voyage de manière persistante malgré un avertissement du voyageur ou s'il se comporte de manière contraire au contrat, justifiant ainsi la résiliation immédiate du contrat. Cela ne s'applique pas si le comportement contraire au contrat repose sur un manquement aux obligations d'information de l'organisateur de voyages. Si l'organisateur du voyage annule, il conserve le droit au paiement du prix du voyage ; il doit toutefois en déduire la valeur des frais économisés, ainsi que les avantages qu'il tire d'une autre utilisation des services non utilisés, y compris les montants qui lui sont crédités par les prestataires de services.

## 11. Obligations de coopération du voyageur

### 11.1. Documents de voyage

Le client doit informer l'organisateur de voyages ou son agence de voyages, auprès de laquelle il a réservé le voyage à forfait, s'il

il ne reçoit pas les documents de voyage requis dans le délai indiqué par l'organisateur de voyages.

## 11.2. Notification des défauts/demande de mesures correctives

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

Si le voyageur n'a pas pu remédier aux défauts en raison d'un manquement fautif à l'obligation de notification, le voyageur ne peut faire valoir ni une réduction conformément au § 651m BGB, ni une indemnisation conformément au § 651n BGB.

Le voyageur est tenu d'informer immédiatement le représentant local de l'organisateur du voyage de tout défaut éventuel. Si aucun représentant de l'organisateur du voyage n'est présent sur place, les éventuels défauts du voyage doivent être signalés à l'organisateur du voyage via le point de contact communiqué par celui-ci ; la disponibilité du représentant de l'organisateur du voyage ou de son point de contact sur place est mentionnée dans la confirmation du voyage. Le voyageur peut toutefois également signaler les défauts à l'agence de voyages auprès de laquelle il a réservé le voyage à forfait.

Le représentant de l'organisateur du voyage est chargé de prendre des mesures correctives, dans la mesure du possible. Il n'est toutefois pas habilité à reconnaître des droits.

## 11.3. Fixation d'un délai avant la résiliation

Si un client/voyageur souhaite résilier le contrat de voyage à forfait en raison d'un défaut de voyage du type décrit au § 651i alinéa 2 du BGB, à condition qu'il soit significatif, conformément au § 651l du BGB, il doit d'abord fixer à l'organisateur de voyages un délai raisonnable pour prendre des mesures correctives. Cela ne s'applique pas si les mesures correctives sont refusées par l'organisateur du voyage ou si la prise immédiate de mesures correctives est nécessaire.

## 12. Voyages en avion

### 12.1.

Les modifications des horaires de vol ou de l'itinéraire, même à court terme, sont autorisées dans le cadre du point 3.1 des présentes conditions générales. Si le client se trouve déjà à destination au moment de la modification, les informations relatives à celle-ci seront communiquées sur les panneaux d'information et dans les dossiers d'information du complexe de vacances concerné ou directement par l' guide touristique. Indépendamment de cela, le client est tenu de s'informer des heures de vol retour ou de transfert 24 heures avant l'heure de départ prévue, par téléphone auprès de la représentation locale ou à l'aide des panneaux ou dossiers d'information.

### 12.2.



Si le client ne fait pas usage des services du guide touristique dans la région de destination, 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 retour par la compagnie aérienne au plus tard 24 heures avant le vol retour.

## 12.3.

Le transport des bagages s'effectue selon les conditions de la compagnie de transport concernée. Le voyageur peut consulter les dispositions relatives aux bagages et les conditions de transport des différentes compagnies aériennes sur le site Internet : <https://www.alltours.de/service-hilfe/befoederungsbedingungen> ou auprès du transporteur aérien contractuel concerné.

En général, un bagage par personne est transporté lors des voyages en avion. Cela ne s'applique en principe pas aux enfants en bas âge jusqu'à l'âge de deux ans qui ne disposent pas d'un siège propre. Les éventuelles franchises de bagages plus élevées et les suppléments pour excédent de bagages sont soumis aux conditions de transport des compagnies aériennes qui assurent le vol concerné. Les médicaments à usage personnel et les objets de valeur ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés, mais dans les bagages à main (conformément aux dispositions de sécurité en vigueur). Les animaux, les planches de surf, les vélos, les équipements de golf et autres objets volumineux, tels que les fauteuils roulants, ne sont pas considérés comme des bagages normaux. Le transport de ces objets doit être signalé par le client lui-même à la compagnie aérienne concernée, les frais de transport, y compris dans la zone de destination, étant à la charge du client.

Si plusieurs hôtels sont réservés, le transfert entre les hôtels n'est pas inclus dans le prix du voyage.

Le voyageur est informé que, conformément aux dispositions du droit aérien, toute perte, détérioration ou retard de bagages liés à un voyage en avion doit être immédiatement signalé par le voyageur à la compagnie aérienne responsable au moyen d'un formulaire de déclaration de sinistre (« P.I.R. »). En vertu d'accords internationaux, les compagnies aériennes et les agences de voyage peuvent refuser toute indemnisation si le formulaire de déclaration de sinistre n'a pas été rempli. Le formulaire de déclaration de sinistre doit être soumis dans les 7 jours en cas de dommage aux bagages et dans les 21 jours en cas de retard des bagages après leur remise.

En outre, tous les cas de dommages/pertes de bagages et/ou de mauvaise manipulation des bagages doivent être immédiatement signalés à l'organisateur du voyage, à son représentant ou à son interlocuteur, ou à l'agence de voyage. Cela ne dispense pas le voyageur de son obligation de soumettre le formulaire de déclaration de sinistre à la compagnie aérienne dans le délai imparti.

## 12.4.

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

## 12.5.

Les vols directs ne sont pas toujours « vols sans escale » et peuvent comporter des escales.

## 12.6.

Les réclamations en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard conformément au règlement européen n° 261/2004 ne doivent pas être adressées à l'organisateur du voyage, mais exclusivement à la compagnie aérienne qui assure le vol.

## 13. Limitation de responsabilité

### 13.1.

La responsabilité contractuelle de l'organisateur du voyage pour les dommages qui ne concernent pas des blessures corporelles et qui ne sont pas imputables à une faute est limitée au triple du prix du voyage. Cette limitation n'affecte pas les éventuelles autres prétentions fondées sur des accords internationaux ou des dispositions légales qui en découlent.

### 13.2.

Le voyageur n'est pas responsable des prestations non fournies, des dommages corporels et matériels liés à des prestations fournies par des tiers (par exemple, excursions organisées, événements sportifs, sorties au théâtre, expositions, etc.) sont uniquement proposés à titre d'intermédiaire, si ces services sont expressément indiqués dans le descriptif du voyage et la confirmation de voyage comme étant des services de tiers, avec mention de l'identité et de l'adresse du partenaire contractuel intermédiaire, de manière à ce qu'il soit clair pour le voyageur qu'ils ne font pas partie du voyage à forfait de l'organisateur de voyages et qu'ils ont été choisis séparément. Cela n'affecte pas les §§ 651b, 651c, 651w et 651y du BGB.

Le voyageur est toutefois responsable si et dans la mesure où le préjudice subi par le voyageur est dû à un manquement aux obligations d'information, d'explication ou d'organisation du voyageur.

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

### 14.1.

Les droits conformément aux §§ 651i alinéa 3 n° 2, 4-7 BGB doivent être exercés par le voyageur auprès de l'organisateur du voyage. La réclamation peut également être déposée auprès de l'agence de voyages si le voyage à forfait a été réservé par l'intermédiaire de cette agence. Il est recommandé de déposer la réclamation sur un support durable.

### 14.2.

Dans le cadre de la loi sur le règlement des litiges de consommation, l'organisateur de voyages signale qu'il ne participe pas à un arbitrage volontaire. Si un règlement des litiges de consommation devenait obligatoire pour l'organisateur de voyages après l'impression des présentes conditions de voyage, l'organisateur de voyages en informera le client de manière appropriée.

## 15. Obligations d'information concernant l'identité du transporteur aérien effectif

Le règlement européen relatif à l'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien effectif oblige l'agence de voyages à informer le client, lors de la réservation, de l'identité du transporteur aérien effectif de tous les services de transport aérien fournis dans le cadre du voyage réservé.

Si, au moment de la réservation, la compagnie aérienne qui assurera le vol n'est pas encore connue, le voyageur est tenu d'informer le client de la ou des compagnies aériennes susceptibles d'assurer le vol ou les vols. Dès que le voyageur connaît le nom de la compagnie aérienne qui assurera le vol, il doit en informer le client. Si la compagnie aérienne indiquée au Client comme compagnie aérienne effectrice change, l'Organisateur de voyages doit informer le Client de ce changement. Il doit immédiatement prendre toutes les mesures appropriées pour que le Client soit informé du changement dans les plus brefs délais. La liste des compagnies aériennes interdites de vol dans l'UE, anciennement appelée « liste noire », peut être consultée 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 du voyage informera le voyageur des exigences générales en matière de passeports et de visas, ainsi que des formalités sanitaires du pays de destination, y compris les délais estimés pour l'obtention des visas éventuellement nécessaires avant la conclusion du contrat, ainsi que des modifications éventuelles avant le début du voyage.

16.2. Le voyageur est responsable de l'obtention et de l'export des documents de voyage légalement requis, des vaccinations éventuellement requises et du respect des réglementations douanières et de change. Les inconvénients résultant du non-respect de ces prescriptions, par exemple le paiement de frais d'annulation, sont à la charge du voyageur. Cela ne s'applique pas si l'organisateur du voyage n'a pas fourni d'informations, ou a fourni des informations insuffisantes ou incorrectes.

### 16.3.

Le Tour-opérateur n'est pas responsable de la délivrance et de l'envoi en temps utile des visas nécessaires par la représentation diplomatique concernée si le Client lui a confié cette mission, sauf si le Tour-opérateur a manqué à ses propres obligations.

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

### 17.1.

La relation contractuelle entre le voyageur et alltours flugreisen gmbh est

régis exclusivement par le droit allemand. Si, dans le cadre d'une action en justice intentée par le voyageur à l'encontre d'alltours flugreisen gmbh à l'étranger, le droit allemand n'est pas applicable en principe à la responsabilité d'alltours flugreisen gmbh, le droit allemand s'applique exclusivement en ce qui concerne les conséquences juridiques, en particulier la nature, l'étendue et le montant des droits du voyageur.

## 17.2.

Le voyageur ne peut poursuivre alltours flugreisen gmbh en justice qu'au lieu où elle a son siège social. Pour les actions en justice intentées par alltours flugreisen gmbh à l'encontre du voyageur, le lieu de résidence du voyageur est déterminant, sauf si l'action en justice est dirigée contre des entrepreneurs ou des personnes qui n'ont pas de tribunal compétent général en Allemagne, ou contre des personnes qui, après la conclusion du contrat, ont transféré leur lieu de résidence ou leur lieu de séjour habituel à l'étranger ou dont le domicile ou la résidence habituelle n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action en justice. Dans ces cas, le lieu d'établissement 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 applicables au contrat de voyage entre le voyageur et alltours flugreisen gmbh ne prévoient pas autrement 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 dont le voyageur est ressortissant sont plus favorables au voyageur que les dispositions susmentionnées ou les dispositions allemandes correspondantes.

## 18. Protection des données personnelles

Vous trouverez des informations sur la protection des données personnelles sur notre site Internet [www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz](https://www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz)

## 19. Dispositions générales

Avec la publication de nouvelles brochures, toutes nos publications antérieures concernant les mêmes destinations et dates perdent leur validité. Toutes les informations relatives aux services, programmes, dates et prix correspondent à la situation au moment de la mise sous presse. Situation : juillet 2025

L'organisateur du voyage :  
alltours flugreisen gmbh  
Berger Allee 15  
D-40213 Düsseldorf  
Téléphone : +49 211 5427-0  
E-mail : [info@alltours.de](mailto:info@alltours.de)  
Registre du commerce : AG  
Düsseldorf, HRB 73797