

Les présentes conditions générales de voyage de TUI Nederland N.V. visent à vous informer de vos droits et obligations dans le cadre de votre voyage à forfait. Elles contiennent en outre des informations sur ce à quoi vous pouvez vous attendre pendant votre voyage ou vos vacances.

Les présentes conditions générales, les conditions de transport des entreprises de transport figurant dans votre offre de voyage et les dispositions des conventions internationales applicables constituent ensemble le contrat qui vous lie à nous.

Votre contrat avec nous est régi par le droit néerlandais. Vous acceptez la compétence des tribunaux néerlandais.

Veuillez noter que **si vous réservez uniquement un hébergement, nous vous renvoyons exclusivement au point 2.2 des présentes conditions générales.**

1. SIGNIFICATION DES TERMES

Certains termes sont fréquemment utilisés dans les présentes conditions générales de vente de TUI Nederland. Ils sont généralement écrits en majuscules. Ces termes ont les significations suivantes:

- 1.1 **Bébé:** un enfant de moins de deux ans, sauf indication contraire;
- 1.2 **Réservation(s) non forfaitaire(s):**
 - des modules de voyage individuels pour lesquels le contrat est conclu avec un autre prestataire et pour lesquels nous intervenons uniquement en qualité d'intermédiaire/agence;
 - les activités locales que vous avez réservées sur votre lieu de vacances;
- 1.3 **Réservation:** conclusion d'un contrat de voyage à forfait entre vous et nous;
- 1.4 **Service clients TUI Tours:** les détails relatifs à notre service clients TUI Tours figurent au point 8.2;
- 1.5 **Croisière:** désigne un voyage à forfait présenté comme une croisière dans nos brochures de voyage et sur notre site web, et dont tout ou partie de l'itinéraire s'effectue à bord d'un bateau, pendant que vous êtes hébergé à bord de ce bateau;
- 1.6 **Prestataires:** toute partie à laquelle nous faisons appel pour l'organisation du voyage à forfait ou qui fournit des modules de voyage individuels – par exemple un prestataire hôtelier ou aérien;
- 1.7 **Enfant:** un enfant âgé de deux ans ou plus, sauf indication contraire;
- 1.8 **Activités locales:** activités, produits et prestations que vous réservez sur votre lieu de destination auprès de notre guide ou de notre représentant. Par exemple des excursions, visites guidées, événements, visites touristiques, activités sportives ou cours de sport (cours de natation, rafting, plongée, etc.), location de voitures, pièces de théâtre, tours de ville, forfaits de ski, vols panoramiques, vols en montgolfière et tours en quad;
- 1.9 **Module(s) de voyage individuel(s):** toutes les prestations de voyage individuelles comprises dans l'offre de voyage (y compris les excursions et autres prestations) qui ne sont pas expressément proposées dans le cadre d'un voyage à forfait et que nous ne combinons pas avec d'autres prestations de voyage individuelles. Exemples: vols secs, réservations de transfert uniquement, réservations d'hébergement uniquement, voyages non forfaitaires et réservations de location de voiture uniquement;
- 1.10 **Nous, nous-mêmes:** TUI Nederland N.V., dont le siège social est situé à Volmerlaan 3 (2288 GC) Rijswijk, agissant sous le nom de TUI Tours Switzerland pour le compte de TUI Nederland N.V., immatriculée à la Chambre de commerce sous le numéro 27148888. Site web: [Link](#);
- 1.11 **Circonstances inévitables et exceptionnelles:** toutes les circonstances sur lesquelles nous n'exerçons aucune influence et qui échappent à notre contrôle (par exemple embouteillages routiers ou dans l'espace aérien, grèves dans les transports publics, risques sanitaires ou conditions météorologiques – liste non exhaustive).
- 1.12 **Voyage à forfait:** une combinaison d'au moins deux types différents de prestations de voyage pour un

même voyage ou un même séjour, dans laquelle:

- i) les prestations sont combinées par un seul prestataire, le cas échéant à la demande ou au choix du voyageur, avant la conclusion d'un contrat unique couvrant l'ensemble des prestations; ou
- ii) ces prestations, qu'elles fassent ou non l'objet de contrats distincts conclus avec des prestataires de voyage individuels:
 - 1) sont achetées et choisies dans un point de vente unique avant que le voyageur ne s'engage à payer;
 - 2) sont proposées, achetées ou facturées à un prix commun ou à un prix global;
 - 3) sont proposées ou achetées sous la dénomination «voyage à forfait» ou sous une dénomination équivalente;
 - 4) à la suite de la conclusion d'un contrat dans le cadre duquel l'organisateur offre au voyageur la possibilité de choisir parmi une sélection de différents types de prestations de voyage; ou
 - 5) sont achetées auprès de différents prestataires par le biais de procédures de réservation en ligne interconnectées, dans lesquelles le nom, les informations de paiement et l'adresse e-mail du voyageur sont transmis par le prestataire avec lequel le premier contrat a été conclu à un ou plusieurs autres prestataires, et un contrat étant conclu avec ce ou ces derniers prestataires dans les 24 heures suivant la confirmation de la réservation de la première prestation de voyage;

à moins qu'un type de prestation de voyage ne soit combiné avec un ou plusieurs autres services touristiques qui:

- ne constituent pas une partie substantielle de la valeur de la combinaison, ne sont pas présentés comme une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent d'aucune autre manière une caractéristique essentielle de la combinaison;
- ne sont choisis et utilisés qu'après le début de l'exécution d'une prestation de voyage;

- 1.13 **Contrat de voyage à forfait:** contrat portant sur l'ensemble du voyage à forfait ou, si le voyage à forfait est exécuté dans le cadre de contrats distincts, l'ensemble des contrats relatifs aux prestations de voyage composant ledit voyage à forfait;
- 1.14 **Offre de voyage:** l'offre au sens du point 3.1;
- 1.15 **Documents de voyage:** la facture relative à votre voyage à forfait, la confirmation de réservation, les bons d'échange (vouchers) destinés aux différents prestataires, le billet (d'avion) et toutes les informations complémentaires que nous vous envoyons entre la réservation et le jour du départ;
- 1.16 **Prestations de voyage:** cela comprend:
 - i. le transport de personnes (ex. avion, bus, ferry);
 - ii. l'hébergement;
 - iii. la voiture de location;
 - iv. les autres prestations touristiques qui ne font pas partie d'une prestation de voyage au sens des sous-paragraphes I, II ou III;
- 1.17 **Passeport et visa:** passeport, carte d'identité, visas et tous les autres documents dont vous avez besoin pour entrer dans votre ou vos pays de destination, tels que l'ESTA (États-Unis) et/ou l'eTA (Canada) (selon le cas);
- 1.18 **TUI fly:** TUI Airlines Nederland B.V. Cette société possède une compagnie aérienne à laquelle nous faisons appel pour exécuter certains voyages à forfait. Si vous partez d'un aéroport étranger, il se peut que votre vol soit assuré par une autre compagnie opérant sous le nom de TUI fly, qui appartient également à TUI Group;
- 1.19 **Vous, vous-même:** la personne principale qui souhaite conclure ou à conclure le contrat de voyage à forfait avec nous (également dénommée «le participant»), ainsi que toute personne au nom de laquelle elle a conclu un contrat de voyage à forfait

avec nous;

- 1.20 **Hébergement:** une chambre ou un appartement dans votre lieu d'hébergement, ou une cabine à bord d'un bateau de croisière;
- 1.21 **Jour ouvrable:** tous les jours de l'année, à l'exception des dimanches et jours fériés;

2. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

2.1 Dispositions principales – voyages à forfait

Nous sommes responsables de l'ensemble des prestations de voyage comprises dans le voyage à forfait mentionné dans l'offre de voyage. Les conditions générales de l'ANVR (*Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen*), paragraphe 1 ([Link](#)) ainsi que les présentes conditions générales de voyage de TUI Nederland s'appliquent à tous les voyages à forfait réservés, dans la mesure où un point n'est pas réglé de manière exhaustive dans les conditions générales de l'ANVR.

2.2 Non-applicabilité – Réservations de prestations non forfaitaires

Les présentes conditions générales de voyage ne s'appliquent pas aux réservations de prestations non forfaitaires. Si vous effectuez une réservation de prestations non forfaitaires, les paragraphes 2 et 3 des conditions générales de l'ANVR [Link](#) s'appliquent.

En outre, les conditions générales des prestataires concernés peuvent être consultées, téléchargées et imprimées à tout moment via le lien ([Link](#)).

Nous ne sommes pas responsables de l'exécution des prestations de voyage fournies par des tiers et incluses dans les réservations de prestations non forfaitaires. Dans ces circonstances, nous agissons uniquement en tant qu'intermédiaire/représentant entre vous et le prestataire tiers qui fournit ces prestations pour vous, et votre contrat est conclu directement avec ce prestataire. Nous ne pouvons garantir ni la qualité ni la fiabilité des prestations de tiers, ni les correspondances entre leurs différents éléments. Cela ne s'applique naturellement pas si nous sommes expressément désignés comme l'exécutant de la prestation en question, même s'il ne s'agit pas d'un voyage à forfait.

Remarque: si vous réservez un hébergement uniquement par notre intermédiaire, cet hébergement est couvert financièrement par le *Stichting Garantiefonds Reisgelden* (SGR), le Fonds de garantie des voyages néerlandais.

Remarque: si vous réservez un vol ou une excursion séparément par notre intermédiaire (hors cadre d'un voyage à forfait), cette prestation **n'est pas** couverte financièrement par le SGR. Pour plus d'informations, veuillez consulter le lien suivant: [Link](#)

3. OFFRE DE VOYAGE

3.1 Notre offre de voyage

Notre offre de voyage se compose d'offres de voyages à forfait qui vous sont proposées, pour autant que les conditions suivantes soient remplies:

- le contenu du voyage à forfait (et, dans tous les cas, l'hébergement) est décrit et l'offre ne se limite pas à la simple mention du nom de l'établissement d'hébergement;
- le prix total du forfait, incluant tous les coûts supplémentaires, est indiqué;
- l'offre a été publiée dans une brochure (de voyage) ou une liste de prix, sur notre site web ou par l'un de nos représentants.

Les éléments suivants ne sont pas inclus dans notre offre de voyage:

- les offres qui servent manifestement à des fins publicitaires;
- les avis et évaluations des clients sur notre site web, ainsi que les informations, avis et évaluations figurant sur des sites web et dans des publications de tiers (tels que Tripadvisor). Ceux-ci sont rédigés par des tiers et reflètent leur opinion (ou celle des visiteurs de leurs sites web), et non la nôtre. Nous déclinons toute responsabilité quant aux

informations erronées fournies par ces tiers.

3.2 Durée de validité de l'offre de voyage

Les prix de nos voyages varient régulièrement, parfois plusieurs fois par jour. Notre offre de voyage contient des informations actualisées sur le forfait, y compris le prix en vigueur au moment de l'établissement de l'offre. Si le prix d'un forfait diminue après que vous l'avez réservé, vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement de la différence.

3.3 Prix définitif du voyage

Le prix total que vous payez pour votre voyage à forfait est indiqué sur notre site web. Celui-ci s'affiche dès que vous avez saisi toutes les informations essentielles, telles que les dates, la destination, les informations concernant le ou les voyageurs, les vols, etc. Si vous réservez dans une agence de voyages ou auprès de notre service clients TUI Tours, l'agence de voyages vous communiquera le prix total de votre voyage à forfait.

3.4 Nombre minimum de participants

Pour certains voyages (en groupe et en autocar), un nombre minimum de participants est requis. Pour ces voyages, ce nombre minimum est indiqué dans l'offre de voyage correspondant au forfait concerné. Si le nombre de participants requis pour le voyage à forfait que vous avez réservé n'est pas atteint, nous vous en informons. Dans ce cas, conformément au point 4.3, paragraphe 1, des conditions générales de l'ANVR, nous pouvons résilier le contrat de voyage à forfait sans être tenus de verser une indemnité. En fonction de la durée du voyage, nous vous en informons au plus tard:

- vingt (20) jours avant le début du voyage à forfait pour les séjours de six (6) jours ou plus;
- sept (7) jours avant le départ pour les voyages à forfait d'une durée comprise entre deux (2) et six (6) jours;
- quarante-huit (48) heures avant le début du voyage à forfait pour les voyages d'une durée inférieure à deux jours.

Le calcul du délai de résiliation s'établit à partir de la date de début du voyage à forfait. Dans la mesure du possible, nous vous proposerons la meilleure alternative disponible. Vous devez accepter cette alternative dans les 48 heures suivant sa réception, faute de quoi elle sera automatiquement caduque. Dans ce cas, le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé. Si vous acceptez la proposition alternative, nous compenserons la différence de prix entre le prix initial du voyage à forfait et celui de la proposition alternative que vous aurez acceptée. D'après notre expérience, les voyages avec un faible nombre minimal de participants ont plus de chances d'être maintenus que les voyages avec un nombre minimal de participants élevé.

3.5 Tarifs enfants

L'âge maximal jusqu'auquel les tarifs enfants s'appliquent dépend de l'hébergement choisi et peut aller jusqu'à 18 ans. Les tarifs enfants sont disponibles sur notre site web, auprès du service clients TUI Tours ou de votre agence de voyages. Si l'offre de voyage ne prévoit pas de tarifs enfants pour l'hébergement inclus dans votre voyage à forfait ou pour votre voyage à forfait lui-même, les tarifs adultes s'appliquent à chaque enfant inclus dans votre réservation.

Sauf indication contraire, une réservation de voyage à forfait doit comprendre au moins deux personnes payant le tarif adulte. En présence d'un seul adulte, le premier enfant est également facturé au tarif adulte. Les prix de nos voyages sont très compétitifs. Il arrive parfois que le prix pour deux adultes et un enfant (tarif pour 3 personnes, calculé sur la base du tarif adulte) soit plus avantageux que le prix pour 2 personnes (deux adultes) + 1 tarif enfant. Dans ce cas, c'est le forfait de voyage total le plus bas qui s'applique. Les réductions pour réservation anticipée ou autres réductions peuvent ne pas être cumulables avec les tarifs pour les bébés et/ou les enfants.

4. RÉSERVATIONS

4.1 Faire une réservation

La réservation d'un voyage à forfait engendre la conclusion d'un contrat de voyage à forfait entre vous et nous. La confirmation de réservation constitue le contrat entre vous et nous. Ce document atteste de l'existence et du contenu du contrat de voyage à forfait.

Les mineurs ne sont pas autorisés à effectuer une réservation via le service clients TUI Tours ou sur notre site web. Si un mineur souhaite effectuer une réservation dans une agence TUI, il doit prouver que ses parents ou son tuteur ont donné leur accord. Dans certains pays, il est également interdit aux mineurs de voyager sans être accompagnés d'un adulte. Veuillez vous renseigner auprès du service clients TUI Tours ou de votre agence de voyages pour connaître ces pays.

Il est interdit d'effectuer une réservation sous un faux nom ou en indiquant un âge ou une adresse électronique (e-mail) erronés. En cas de non-respect de cette règle, nous sommes en droit de résilier le contrat de voyage à forfait. Dans ce cas, nous vous rembourserons le prix du voyage déjà payé, déduction faite des frais que nous avons engagés.

4.2 Acompte et délai de paiement

Le prix total du voyage à forfait doit toujours être versé au plus tard 45 jours calendaires avant votre départ, soit à notre attention (si vous avez réservé via notre site web, une agence TUI Shop ou le service clients de TUI Tours), soit à votre agence de voyages (si vous avez réservé par son intermédiaire). Si vous avez réservé un voyage à forfait chez nous et que le délai entre la réservation et votre départ est supérieur à 45 jours calendaires, vous devez verser l'acompte qui vous a été communiqué directement lors de la réservation, soit à nous-mêmes, soit à votre agence de voyages. Cet acompte s'élève à 30 % du prix total. Si ce délai est de 45 jours calendaires ou moins, aucun acompte n'est requis. Dans ce cas, le prix total doit être payé directement à nous-mêmes ou à votre agence de voyages au moment de la réservation.

4.3 Nombre de personnes et invités

Chaque réservation est valable uniquement pour les participants figurant sur la confirmation de réservation. Il est interdit d'occuper un hébergement avec un nombre de personnes supérieur ou différent de celui indiqué dans la confirmation de réservation. Sauf indication contraire, les bébés sont pris en compte dans le calcul de la capacité d'accueil maximale d'un hébergement.

Vous devez demander l'accord préalable du prestataire d'hébergement pour accueillir un invité dans votre hébergement (dans la limite du nombre maximal autorisé de personnes) ou pour héberger un nombre de personnes supérieur à celui indiqué dans la confirmation de réservation. Le prestataire d'hébergement n'est pas tenu de l'accepter. En cas d'accord, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Vous devrez régler ce montant sur place auprès de l'établissement d'hébergement. Si votre établissement d'hébergement autorise des invités supplémentaires, ceux-ci ne sont pas inclus dans votre réservation de forfait et le contrat d'hébergement (module de voyage individuel) est conclu directement entre le prestataire d'hébergement et le ou les invités supplémentaires. Si nous ou le prestataire concerné constatons que vous ne remplissez pas ces conditions, nous pouvons vous facturer des frais supplémentaires. Nous pouvons également résilier le contrat de voyage à forfait avec effet immédiat. Dans ce cas, nous ne sommes pas tenus de vous indemniser pour le préjudice subi.

4.4 Vos demandes particulières, besoins médicaux ou non médicaux et autres souhaits

Si vous nous informez, ou informez votre agence de voyages, de vos demandes particulières et/ou de vos besoins non médicaux au moment de la réservation, tels qu'une vue sur la mer, des chaises hautes, etc., nous en tiendrons compte, sans toutefois avoir la garantie d'une réponse favorable.

En raison de la complexité de nos voyages à forfait, qui comprennent souvent plusieurs hébergements, il nous est difficile d'indiquer à l'avance si cela est globalement adapté aux personnes à mobilité réduite. Dans la mesure de nos possibilités, nous vous fournirons des informations à ce sujet, mais nous tenons à souligner que, en l'absence de telles informations ou si vous avez besoin d'informations (complémentaires) concernant vos besoins médicaux spécifiques, vous devez nous en faire part afin que nous puissions vérifier si la prestation est adaptée à votre situation. Une fois cette démarche effectuée, nous vous informerons, en collaboration avec le ou les prestataires, si leur prestation de voyage est adaptée à vos besoins médicaux spécifiques. Si vous effectuez une réservation en indiquant un besoin médical, vous acceptez les frais supplémentaires mentionnés dans l'offre de voyage ou dans le devis. Les besoins médicaux sont garantis s'ils sont expressément mentionnés dans l'offre de voyage ou dans votre confirmation de réservation. Nous ne sommes pas tenus de traiter les demandes de modification de voyages à forfait. Pour les demandes non médicales, nous facturons des frais administratifs de 27,00 €. Nous facturons également des frais administratifs de 23,00 € pour les demandes médicales. Il se peut également que vous deviez payer un supplément auprès d'un prestataire de services spécifique sur votre lieu de destination pour des demandes spéciales et/ou des demandes (non) médicales, si vous en faites la demande à votre arrivée. C'est le cas lorsque la demande spéciale ou le besoin (non) médical entraîne des frais supplémentaires. Par exemple, s'il s'agit d'un régime alimentaire particulier. Nous vous recommandons une nouvelle fois de nous contacter, ou de contacter votre agence de voyages, à l'avance, c'est-à-dire avant la réservation, afin de vous renseigner sur la possibilité de répondre à d'éventuelles demandes spéciales.

5. ANNULATION DE VOTRE VOYAGE À FORFAIT

5.1 Généralités – frais d'annulation standard

Vous devez nous informer dès que possible – ou, si vous avez réservé par l'intermédiaire d'un tiers, informer ce dernier – si vous souhaitez annuler votre voyage à forfait. En cas d'annulation, vous devrez vous acquitter de frais d'annulation: le montant à payer correspond à un pourcentage du prix total de votre voyage à forfait et dépend de la date à laquelle vous l'annulez. Tous les éléments non remboursables de votre voyage à forfait (tels qu'un billet d'avion), qui vous ont été communiqués au moment de la réservation (voir également le point 5.2), vous seront facturés dans leur intégralité en cas d'annulation. Nous facturerons alors les frais suivants pour les éléments restants de votre voyage à forfait (ou pour l'intégralité de celui-ci s'il ne comporte aucun élément non remboursable):

Jours avant le départ	Pourcentage du prix du voyage
Jusqu'à 30 jours:	30%
De 30 à 15 jours:	40%
De 14 à 8 jours:	60%
De 7 à 4 jours:	90%
De 3 jours jusqu'au jour du départ (ou en cas de non-présentation):	100%

L'annulation de votre voyage à forfait doit être effectuée selon les modalités décrites au point 8.

5.2 Exception aux frais de résiliation habituels

Si, avant la réservation, vous avez été informé que des frais d'annulation spécifiques s'appliquaient, différents de ceux décrits aux points 5.1 à 5.3, les frais d'annulation qui vous ont été communiqués au moment de la réservation vous seront facturés.

5.3 Annulation partielle

Si vous ou un membre de votre groupe souhaitez annuler votre participation au voyage à forfait, la ou les personnes à l'origine de l'annulation devront s'acquitter de frais d'annulation, comme indiqué aux

points 5.1 ou 5.2.

Si la taille du groupe restant correspond toujours aux conditions d'hébergement prévues dans l'offre de voyage, nous vous proposerons une offre modifiée adaptée à la nouvelle taille du groupe pour la même période et le même hébergement. Nous recalculerons le prix total du voyage à forfait en fonction de la nouvelle taille du groupe. Ce prix peut être plus élevé. Cela signifie que le prix par personne du voyage à forfait peut augmenter conformément à l'offre de voyage.

Le paiement du prix modifié du voyage est soumis aux conditions de paiement habituelles, voir le point 4.2. Si une modification n'est pas possible ou si vous n'acceptez pas l'offre de modification, la réservation sera annulée pour tous les voyageurs et ceux-ci seront tenus de s'acquitter des frais d'annulation applicables conformément aux paragraphes précédents.

5.4 Annulation par le voyageur en cas de circonstances inévitables et exceptionnelles

Si des circonstances inévitables et exceptionnelles surviennent sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, et qu'elles affectent considérablement l'exécution du voyage à forfait ou le transport des voyageurs vers le lieu de destination, vous avez le droit de résilier le voyage à forfait sans frais avant le début du voyage. Dans ce cas, toutes les sommes versées pour le voyage à forfait vous seront intégralement remboursées, toutefois, vous ne pouvez prétendre à aucune indemnisation supplémentaire.

5.5 Annulation de notre part en cas de circonstances inévitables et exceptionnelles

Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation de voyage à forfait en cas de circonstances inévitables et exceptionnelles, à condition de vous en avoir informé avant le début du voyage à forfait. Dans ce cas, toutes les sommes versées pour le voyage à forfait vous seront intégralement remboursées, toutefois, vous ne pouvez prétendre à aucune indemnisation supplémentaire.

6. MODIFICATIONS APPORTÉES À VOTRE VOYAGE À FORFAIT PAR VOUS-MÊME OU PAR TUI

Les conditions suivantes s'appliquent lorsque vous ou nous apportons une modification à votre réservation de voyage à forfait. Pour connaître la procédure à suivre pour demander une modification, veuillez vous reporter au point 8.

6.1 Modification – généralités

Vous pouvez à tout moment demander une modification de votre voyage à forfait, laquelle est toutefois soumise aux dispositions du présent paragraphe.

Sous réserve que la modification souhaitée soit possible, nous facturons des frais administratifs de 25 €, et vous devrez également prendre en charge tous les frais supplémentaires que nous aurons à supporter (par exemple ceux facturés par des prestataires ou autres). Veuillez noter que certains prestataires de services considèrent une modification comme une annulation. Cela signifie que les frais liés à la modification d'une prestation de voyage spécifique peuvent s'élever jusqu'à 100% du prix de cette partie de votre voyage à forfait, auxquels s'ajoutent les frais de la nouvelle prestation.

Nous ne pouvons garantir qu'une modification sera possible, car nous dépendons, entre autres, de la disponibilité, des conditions ou de la capacité du ou des prestataires.

Nous vous confirmerons par écrit si une modification est possible. Si une modification n'est pas possible, le point 6.2 s'applique.

Veuillez noter que les dispositions suivantes

s'appliquent à toute demande de modification:

a. Correction de nom, modification du groupe de voyageurs, changement d'occupation de la chambre

- Une demande de correction du nom d'un voyageur n'implique pas de changement de personne; cela est considéré comme un remplacement et le point 7 fait foi.
- Si vous demandez à ajouter un voyageur à la réservation, vous devez prendre en charge tous les frais supplémentaires que cela nous occasionne.
- Si vous demandez à retirer un voyageur de votre réservation, cela est considéré comme une annulation partielle et le point 5.3 fait foi.
- Veuillez noter que l'exclusion d'un voyageur du groupe est également considérée comme une annulation partielle et sera facturée conformément au point 5.
- Si vous modifiez l'occupation de l'hébergement réservé sans modifier le nombre initial de voyageurs et que cela entraîne des frais facturés par les prestataires, nous vous répercuterons ces frais.

b. Surclassement ou déclassement de l'hébergement et modifications concernant la formule de restauration, d'autres prestations réservées, les prestations de voyage et/ou le type de siège

Vous assumez l'intégralité des coûts liés à un surclassement de l'hébergement, de la formule repas, d'un service de voyage/prestation supplémentaire ou d'un changement de place (dans la mesure où cela est possible).

Si vous demandez un déclassement, nous vous facturerons les frais prélevés par les prestataires. Ces frais seront déduits avant que le remboursement correspondant à la baisse de prix ne vous soit accordé.

c. Modification de la date de départ

Si vous souhaitez modifier votre date de départ, cela sera traité comme une annulation partielle et le point 5 fait foi. Veuillez noter que nous ne facturons pas de frais administratifs en cas de modification de la date de départ, mais que des frais d'annulation peuvent s'appliquer conformément au point 5.

6.2 Refus de la demande

Nous vous informerons par écrit dans les plus brefs délais si nous ne sommes pas en mesure d'effectuer une modification que vous avez demandée. À cette occasion, nous vous indiquerons les raisons pour lesquelles nous ne pouvons pas donner suite à votre demande. Dans ce cas, vous avez le choix entre maintenir la réservation du voyage à forfait initial ou l'annuler. En cas d'annulation, le point 5 fait foi. Si vous ne réagissez pas au rejet de votre demande dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, la réservation de votre voyage à forfait initial sera maintenue et vous devrez régler le prix total de la réservation initiale.

6.3 Modifications apportées par TUI

TUI se réserve le droit d'apporter des modifications mineures à votre voyage à forfait. En cas de modifications mineures, nous vous en informons dans la mesure où cela est encore possible avant le départ. En cas de modifications substantielles, nous vous en informons et vous avez le choix entre accepter cette modification ou un voyage alternatif que nous vous proposons (dans la mesure où nous sommes en mesure d'en proposer un) ou annuler votre réservation et obtenir un remboursement intégral de notre part.

7. REMPLACEMENT

Sous réserve des conditions ci-dessous, vous ou tout autre voyageur de votre réservation de voyage à forfait pouvez céder votre place à une autre personne. Cela est considéré comme une substitution.

7.1 Conditions de remplacement

Outre les dispositions du paragraphe 1 des conditions générales de l'ANVR, (voir le point 8.1) relatives au remplacement, les conditions suivantes s'appliquent:

- La personne proposée pour vous remplacer doit remplir toutes les conditions requises pour le voyage à forfait et le remplacement.
- Votre demande doit être soumise au plus tard sept (7) jours calendaires avant le départ, conformément au point 8, ou suffisamment à l'avance pour permettre l'accomplissement des démarches et formalités nécessaires. Si vous demandez un remplacement dans les sept (7) jours précédant le départ, il se peut que nous ne puissions pas donner suite à votre demande.
- Les conditions générales des prestataires inclus dans le voyage à forfait, tels que les hôtels et les compagnies aériennes, n'excluent pas ce remplacement.

7.2 Frais de remplacement

Les frais de remplacement, y compris les frais qui nous sont facturés, par exemple, par les prestataires participant au voyage à forfait, vous seront répercutés dans leur intégralité. Le voyageur et la personne qui le remplace sont solidairement tenus de régler la partie restante du prix du voyage, les frais de modification de réservation, les suppléments et les autres frais occasionnés par le remplacement. Si ces frais vous semblent trop élevés, vous pouvez soit annuler le voyage sans remplacement, soit opter pour une annulation (partielle) de votre voyage à forfait, auquel cas vous devrez éventuellement prendre en charge les frais d'annulation mentionnés au point 5.1. La procédure à suivre pour une demande de remplacement est décrite au point 8.

8. NOUS CONTACTER POUR MODIFIER OU ANNULER VOTRE VOYAGE À FORFAIT

8.1 Notification d'annulation, de modification ou de demande de remplacement de la part des voyageurs

Seule la personne principalement responsable peut demander:

- l'annulation de votre réservation (point 5);
- une annulation partielle de votre réservation (point 5); ou
- les modifications de votre réservation (point 6).

Une telle demande doit être adressée soit à notre service clients TUI Tours (si vous avez réservé via notre site web ou auprès du service clients TUI Tours), soit à votre agence de voyages (si vous avez réservé auprès de celle-ci).

Seule la personne principalement responsable peut introduire une demande de remplacement d'un ou plusieurs voyageurs (point 7) figurant sur la réservation. Une telle demande doit être formulée par écrit, en envoyant un e-mail au service clients TUI Tours (si vous avez réservé via notre site web ou auprès du service clients de TUI Tours) ou, à défaut, à l'adresse e-mail de votre agence de voyages.

Toutes les demandes mentionnées dans ce paragraphe ne peuvent être formulées que pendant les heures d'ouverture (voir le point 8.2). Si ces demandes sont formulées en dehors des heures d'ouverture, elles seront prises en compte le jour ouvrable suivant.

8.2 Horaires d'ouverture et coordonnées du service clients TUI Tours

Le service clients TUI Tours est ouvert du lundi au samedi, de 10h00 à 18h00 (heure locale) sauf les jours fériés.

Vous pouvez le joindre par téléphone ou par mail:

Tél.: [+41 44 797 62 95](tel:+41447976295);

E-mail: tours.switzerland@tui.com

9. INFORMATIONS DE VOYAGE, INFORMATIONS SANITAIRES ET DOCUMENTS D'IMMIGRATION (EX. PASSEPORT/VISA) POUR LES CITOYENS SUISSES ET INFORMATIONS RELATIVES AUX DOCUMENTS DE VOYAGE

Dernière mise à jour:
septembre 2026

Les informations figurant ci-dessous (qui sont fournies à titre précontractuel et/ou figurent dans les documents de réservation) s'appliquent exclusivement aux citoyens suisses. Si vous êtes d'une autre nationalité ou si vous possédez une double nationalité, nous vous prions de prendre contact avec les autorités compétentes.

9.1 Informations et besoins en matière de santé

Indépendamment des informations contenues dans les présentes conditions générales concernant les documents de voyage, de santé et d'immigration (ex. passeport/visa) ainsi que des informations relatives aux documents de voyage, il vous incombe de vous conformer aux exigences et recommandations en vigueur pour votre ou vos destinations.

Il vous incombe de veiller au respect des réglementations et recommandations sanitaires en vigueur pour votre ou vos destinations. Cela inclut les vaccinations et autres mesures préventives visant à prévenir les maladies, y compris, mais sans s'y limiter, le COVID-19, ainsi que pour toutes les excursions transfrontalières auxquelles vous souhaitez participer.

Vous pouvez obtenir des informations à ce sujet auprès de votre médecin, que vous devriez consulter au moins deux mois avant votre départ. Si vous êtes de nationalité suisse, vous pouvez également vous renseigner auprès du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) en cliquant sur ce lien: [Link](#).

Nous déclinons toute responsabilité quant aux dommages ou frais que vous pourriez subir si vous ne respectez pas les règles sanitaires en vigueur à votre lieu de destination.

9.2 Passeports et documents de visa

Il vous incombe de vérifier que vos passeports et documents de visa relatifs à votre voyage à forfait sont en règle et valides, et de vous assurer qu'ils sont conformes à l'ensemble des réglementations en matière d'immigration du ou des pays que vous visitez.

Pour voyager à l'étranger, vous devez être en possession d'un passeport en cours de validité. Vous devez vous assurer que votre passeport est valable pour toute la durée de votre voyage à forfait et pour chaque pays que vous comptez visiter. Pour certaines destinations, votre passeport doit encore avoir une durée de validité minimale, par exemple 6 mois. Vous trouverez de plus amples informations sur le site web du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) via ce lien: [Link](#).

Nous déclinons toute responsabilité si vous omettez de vous renseigner en conséquence et de vous procurer les passeports et visas requis pour le voyage.

Voyages en avion vers les États-Unis et le Canada

Si vous avez réservé un voyage à forfait vers les États-Unis ou le Canada, vous devez obtenir une autorisation de voyage électronique. Vous devez faire la demande de cette autorisation en ligne, au moins 72 heures avant votre départ.

Pour les États-Unis, vous devez disposer d'une autorisation ESTA (Electronic System for Travel Authorization), que vous pouvez demander sur Internet: lien. La demande coûte environ USD 21.00 (ce montant est susceptible de varier).

Pour le Canada, vous devez disposer d'une autorisation de voyage électronique (eTA), que vous pouvez demander via ce lien: [Link](#). La demande coûte environ CAD 7.00 (ce montant est susceptible de varier). Veuillez vous munir d'une copie imprimée de cette autorisation lors de l'enregistrement.

Si vous n'avez pas obtenu l'autorisation de voyage requise avant votre départ, vous risquez d'être retenu à

l'aéroport d'arrivée aux États-Unis ou au Canada et de vous voir refuser l'entrée sur le territoire. Nous déclinons toute responsabilité si l'entrée sur le territoire vous est refusée en raison de l'absence d'ESTA ou d'eTA (le cas échéant). Nous nous réservons le droit de vous répercuter les amendes, frais ou autres coûts qui nous seraient facturés par les autorités en raison de l'absence des documents d'entrée requis.

Veuillez noter que ce paragraphe s'applique non seulement aux États-Unis et au Canada, mais également à d'autres pays dans lesquels une autorisation de voyage (électronique) similaire ou d'un autre type est requise. Vous trouverez de plus amples informations concernant votre destination sur le site web du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) en cliquant sur ce lien: [Link](#).

Enfants et bébés

Les enfants et les bébés doivent disposer de leur propre passeport et/ou carte d'identité pour voyager. Vous trouverez de plus amples informations sur le site web du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) via ce lien: [Link](#). L'inscription des enfants sur le passeport de leurs parents n'est plus autorisée.

Si vous voyagez avec un enfant dont le nom de famille diffère de celui du ou des adultes avec lesquels il voyage, un document supplémentaire, signé par les parents, le deuxième parent ou le(s) tuteur(s) légal(aux) de l'enfant et contenant l'autorisation de voyager, peut vous être demandé. Les exigences varient en fonction de la destination. Pour plus d'informations, veuillez consulter les conditions d'entrée pour les mineurs de chaque pays de destination à l'adresse suivante: [Link](#).

Visa

Vous trouverez des informations actualisées sur les conditions d'obtention de visa sur le site web du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) via ce lien. Afin d'éviter tout malentendu, nous tenons à préciser que les frais liés à la demande de visa (le cas échéant) ne sont pas inclus dans le prix total de votre forfait.

9.3 Documents de voyage

Vous devez vous assurer que toutes les informations que vous nous communiquez ou que vous transmettez à votre agence de voyages sont exactes. Vous devez vérifier l'exactitude des informations figurant dans les documents de voyage (y compris votre confirmation de réservation) en temps utile avant votre date de départ. En cas d'inexactitudes, vous devez nous en informer, et nous nous réservons le droit de vous facturer les frais liés aux modifications nécessaires, conformément au point 7.

Les autres documents de voyage vous seront envoyés par voie numérique après réception du paiement intégral du prix du voyage à forfait. Cet envoi interviendra au plus tard trois (3) semaines avant votre date de départ. Bien que les documents de voyage et/ou bons d'échange numériques soient (généralement) acceptés dans plusieurs destinations et/ou par plusieurs prestataires, nous vous recommandons de les imprimer également (après téléchargement) afin de pouvoir les présenter aux prestataires pendant vos vacances. Si vous n'êtes pas en mesure de présenter une copie imprimée de vos documents de voyage à un prestataire, celui-ci peut refuser de fournir la prestation correspondante du voyage à forfait. Cela peut signifier, par exemple, que l'accès à l'avion ou votre séjour vous soient refusés. Les frais en découlant sont à votre charge.

10. VOYAGE À FORFAIT (GÉNÉRALITÉS)

10.1 Durée

La durée de votre voyage à forfait est confirmée dans l'offre de voyage et dans vos documents de voyage. Il peut arriver que la durée effective de votre séjour sur le lieu de destination soit inférieure au nombre de jours indiqué dans l'offre et dans les documents de voyage

(par exemple si votre vol aller ou retour s'effectue de nuit). Cette formulation a été délibérément choisie afin de vous indiquer clairement pour combien de jours vous devez souscrire une assurance voyage.

10.2 Force majeure, responsabilité et limitation de responsabilité

Nous espérons bien sûr que le voyage à forfait que vous avez réservé répondra pleinement à vos attentes. Dans le cas peu probable où cela ne serait pas le cas, les dispositions suivantes s'appliquent:

- Les dispositions du paragraphe 1 des conditions générales de l'ANVR (voir le point 12).
- Nous déclinons toute responsabilité lorsque le préjudice résulte d'un cas de force majeure, y compris des circonstances inévitables et exceptionnelles, ou lorsqu'il est imputable à vous-même ou à un tiers qui n'a pas été mandaté par TUI pour fournir les prestations de voyage.
- Notre responsabilité en cas de dommages (y compris les frais) est à tout moment limitée à un montant maximal correspondant au triple (3 x) du prix total de votre voyage à forfait, sauf si le dommage a été causé par nous de manière intentionnelle ou par négligence grave. La limitation de responsabilité décrite dans la phrase précédente ne s'applique pas non plus en cas de dommages corporels. Si un traité ou un règlement de l'Union européenne s'applique, nous nous réservons le droit d'invoquer toute exclusion ou limitation de responsabilité applicable prévue ou autorisée par ces traités ou règlements.
- Toutes les demandes de dommages et intérêts sont prescrites au bout de deux ans. Cela signifie que vous devez formuler ou avoir formulé votre demande de dommages et intérêts au plus tard deux ans après la fin de votre voyage à forfait. Si vous attendez plus de deux ans, vous ne pourrez plus faire valoir un tel droit.

10.3 Circuits, excursions et trajets

Dans le cas d'un circuit (y compris les formules «Fly & Drive»), nous pouvons apporter des modifications à votre hébergement. Nous sommes en droit de le faire s'il s'agit d'une modification mineure.

Pour les voyages en groupe:

- Il se peut que vous voyagiez au sein d'un groupe international. De plus, des clients d'un autre tour-opérateur peuvent également participer à votre voyage à forfait.
- Le guide ne sera présent que pendant le voyage à forfait proprement dit et non les jours précédant ou suivant le voyage.

10.4 Transferts

Si un transfert n'est pas inclus dans votre voyage à forfait, vous devrez organiser vous-même le transport vers et depuis votre hébergement.

Si un transfert est inclus dans votre forfait, les conditions suivantes s'appliquent:

- les transferts sont généralement effectués par des chauffeurs locaux;
- la durée du transfert peut être prolongée en raison des embouteillages, de la distance jusqu'à votre hébergement, de chantiers ou de l'état des routes;
- pour les voyageurs logés dans des hébergements différents du vôtre, plusieurs hébergements peuvent être desservis en cours de route;
- si l'accès à votre hébergement est restreint, il se peut que vous deviez marcher environ 50 à 100 mètres avec vos bagages;
- l'espace réservé aux bagages peut être limité, et aucun siège enfant ou bébé n'est fourni; et
- votre chauffeur et/ou le personnel de votre hébergement ou d'autres prestataires vous aideront à charger et décharger vos bagages dans les bus.

Les animaux de compagnie, les vélos, les fauteuils roulants, le matériel de plongée, les planches de surf et autres objets volumineux ou bagages dépassant les dimensions autorisées ne peuvent pas toujours être transportés dans le car. Si vous devez voyager avec l'un de ces objets, veuillez nous en informer ou en informer votre agence de voyages avant de réserver votre voyage à forfait. Dans la mesure du possible, un transfert spécial pourra être organisé pour vous moyennant un supplément.

Si, à l'issue d'un voyage à forfait comprenant un transfert, vous souhaitez prolonger votre séjour à la plage, le transfert entre votre hébergement et le port ou l'aéroport sera alors annulé. Dans ce cas, vous ne bénéficierez ni d'un remboursement ni d'un nouveau transfert à la fin de votre prolongation de séjour à la plage.

10.5 Prolongation et modifications pendant les vacances

Si, au cours de votre voyage à forfait, vous décidez de prolonger ou de modifier votre séjour dans le dernier hébergement, vous devez nous contacter. Dans la mesure du possible, nous vous aiderons à prendre les dispositions nécessaires. Si nous pouvons répondre à votre demande de prolongation ou de modification, les frais supplémentaires occasionnés par celle-ci seront à votre charge. Nous vous communiquerons le montant de ces frais lors de votre demande, et vous devrez les régler sur place auprès du prestataire de l'hébergement.

10.6 Questions, problèmes et contact

Si vous avez des questions ou rencontrez des problèmes, veuillez nous les communiquer immédiatement pendant votre séjour afin d'y remédier. Nous sommes joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au [+41 44 797 62 95](tel:+41447976295).

10.7 Soins médicaux

Le niveau des soins médicaux à l'étranger peut généralement être inférieur à celui de la Suisse. Il peut ainsi arriver que même les infrastructures médicales les plus élémentaires fassent défaut (par exemple lors d'un safari ou de vacances sur une île isolée). Veuillez en tenir compte avant d'effectuer une réservation.

10.8 Bagages volumineux

Si vous prévoyez de voyager avec des bagages supplémentaires ou des bagages de dimensions inhabituelles (par exemple un fauteuil roulant, un sac de golf ou du matériel de plongée), vous devez nous en informer avant la réservation. Le transport des bagages volumineux et des équipements sportifs donne lieu à des frais supplémentaires, à régler le jour du départ. Si vous ne réservez pas à l'avance vos bagages volumineux, il se peut que vous ne puissiez pas prendre les dispositions nécessaires pour leur transport lors de l'enregistrement à l'aéroport ou lors des transferts inclus dans votre forfait. Notamment à cause de l'espace de rangement potentiellement limité à bord.

11. VOYAGE À FORFAIT (EN AVION)

11.1 Conditions de transport

Votre voyage à forfait peut comporter un ou plusieurs vols. Dans ce cas, les conditions générales de transport de la ou des compagnies aériennes assurant le vol s'appliquent à ce ou ces vols.

Vous trouverez le(s) transporteur(s) aérien(s) effectuant le vol dans vos documents de voyage. Les conditions générales de la plupart des compagnies aériennes sont disponibles en cliquant sur ce lien [Link](#). Si les conditions de votre compagnie aérienne ne figurent pas dans la liste susmentionnée, veuillez vous adresser au service clients de TUI Tours, à votre agence de voyages ou consulter le site web de la compagnie aérienne concernée. Sur simple demande, nous pouvons également vous envoyer des copies des conditions de transport applicables. Nous fixons toujours les conditions générales de transport en faveur de la ou des compagnies aériennes concernées.

Elles s'appliquent donc également dans la relation qui vous lie à cette ou ces compagnies aériennes. En outre, les conditions supplémentaires relatives aux voyages en avion imprimées sur votre billet d'avion s'appliquent.

11.2 Enregistrement (check-in) à l'aéroport

Veuillez prévoir suffisamment de temps pour l'enregistrement, le contrôle de sécurité et le trajet jusqu'à votre porte d'embarquement (Gate) à l'aéroport. Nous vous recommandons de vous présenter à l'aéroport au moins deux heures et demie avant l'heure de départ indiquée sur votre billet, sauf si votre destination et/ou votre compagnie aérienne exigent un enregistrement plus tôt. Certaines compagnies aériennes vous permettent également de vous enregistrer en ligne avant votre vol. Les conditions d'enregistrement applicables à votre ou vos vols sont indiquées dans vos documents de voyage. Si vous ne vous enregistrez pas à temps ou si vous ne vous présentez pas à temps à votre porte d'embarquement, il se peut que votre compagnie aérienne vous refuse l'embarquement. Dans ces circonstances, notre personnel peut vous aider à organiser un vol de remplacement, mais nous déclinons toute responsabilité si cela s'avère impossible. Tous les frais supplémentaires liés à un vol de remplacement sont à votre charge.

11.3 Horaires de vol et aéroports

Les horaires de vol et les aéroports figurent dans vos documents de voyage uniquement à titre indicatif. Ils sont toujours indiqués en heure locale. Nous ne pouvons garantir que les horaires de vol indiqués sur notre site web ou dans vos documents de voyage ne subiront pas de modifications. Par conséquent, nous vous recommandons de toujours vérifier vos billets dès réception. Nous vous informerons en cas de modification de vos horaires initiaux et/ou d'aéroports.

11.4 Nom sur le billet d'avion

Le nom figurant sur votre billet doit exactement correspondre à celui de votre passeport. Il vous incombe de vérifier ce point lorsque vous recevez votre ou vos billets d'avion. Si le nom figurant sur votre billet ne correspond pas à celui de votre passeport, la compagnie aérienne peut vous refuser l'embarquement. Dans ce cas, selon la compagnie aérienne et ses conditions générales, soit un nouveau billet devra être émis, soit votre billet devra être modifié. Vous êtes responsable de tous les frais supplémentaires liés à ces démarches (cela peut inclure l'achat d'un nouveau billet au tarif en vigueur et tous les frais de modification applicables, qui peuvent s'élever jusqu'à 100% du coût du billet initial).

11.5 Trajet en avion

Le type d'avion et la compagnie aérienne sont susceptibles de changer, et certains services, tels que les divertissements à bord ou les places assises, peuvent ne pas être disponibles de la même manière. Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer le type de place que vous avez réservé, nous vous rembourserons le montant que vous avez payé pour cette option. Les repas pour enfants ne sont généralement pas servis pendant le vol.

11.6 Dommages et perte des bagages: responsabilité de la compagnie aérienne

Si vos bagages n'arrivent pas à l'aéroport d'arrivée ou s'ils sont endommagés, vous devez le signaler immédiatement à l'agent d'assistance au sol de la compagnie aérienne et remplir un rapport d'irrégularité des bagages (Property Irregularity Report – PIR). Pour remplir un rapport PIR, vous devez vous munir de votre carte d'embarquement et de votre étiquette de bagage (qui vous a été remise lors de l'enregistrement). Si vous ne signalez pas à la compagnie aérienne la perte ou l'endommagement de vos bagages dans les sept (7) jours suivant la constatation de la perte ou de l'endommagement, la compagnie aérienne ne sera pas tenue responsable à votre égard.

Conformément aux conventions internationales, le montant maximal de l'indemnisation pouvant être versé par votre compagnie aérienne en cas de perte, de retard ou de détérioration des bagages enregistrés est limité à 1131 Droits de tirage spéciaux (DTS), ce qui correspond à environ € 1400 (ce montant est toutefois soumis aux fluctuations des taux de change). Si vous voyagez avec des bagages dont la valeur dépasse ce plafond, vous pouvez faire une déclaration spéciale au plus tard lors de l'enregistrement et verser un supplément à votre compagnie aérienne.

11.7 Poids et franchise de bagages

Chaque compagnie aérienne applique ses propres règles concernant les bagages à main et les bagages enregistrés. Avant la réservation, nous vous indiquons les options de franchise de bagages dont vous disposez pour chaque vol inclus dans votre voyage à forfait. Vous trouverez également des informations sur la plupart des compagnies aériennes en cliquant sur [Link](#). Si les conditions de votre compagnie aérienne ne figurent pas dans la liste ci-dessus, veuillez contacter le service clients de TUI Tours, votre agence de voyages ou consulter le site web de la compagnie aérienne.

Comme il existe des restrictions concernant le transport des bagages enregistrés et des bagages à main, il est important de vous renseigner sur les règles de sécurité en vigueur avant votre départ. Les objets de valeur et fragiles (par exemple, les appareils photo ou les bijoux), ainsi que les médicaments, doivent être transportés en cabine dans vos bagages à main. Cette consigne s'explique par le risque de perte ou d'arrivée tardive de vos bagages.

Excédent de bagages et équipements sportifs

Les frais liés à l'excédent de bagages sont à votre charge. De plus, des frais supplémentaires vous seront facturés pour les équipements sportifs et les objets de forme inhabituelle (par exemple les planches de surf) que vous souhaitez emporter lors de votre voyage à forfait. Veuillez nous informer si vous prévoyez de voyager avec des excédents de bagages, des équipements sportifs, un fauteuil roulant ou d'autres objets volumineux, ou si le point 10.8 s'applique.

Si vous ne réservez pas vos bagages volumineux à l'avance, il se peut que vous ne puissiez pas prendre les dispositions nécessaires à leur transport lors de l'enregistrement à l'aéroport.

11.8 Liquides dans les bagages à main

Pour des raisons de sécurité, les liquides ne peuvent être transportés dans les bagages à main qu'en quantités limitées: 100 ml maximum par récipient et 1 litre au total. L'ensemble doit être placé dans un sac transparent et refermable d'environ 20 x 20 cm.

N'oubliez pas que non seulement l'eau et les autres boissons, mais aussi les gels, les pommades, les lotions et le contenu des bombes aérosols sont considérés comme des liquides. Les articles de toilette tels que le dentifrice, la mousse à raser, le gel pour les cheveux, le gloss et les crèmes en font également partie. Les liquides que vous achetez dans les boutiques hors taxes de l'aéroport vous sont remis dans un sachet scellé après le paiement. Attendez d'avoir passé le dernier contrôle au dernier aéroport du voyage aller ou retour avant d'ouvrir les scellés. Vous n'êtes autorisé à placer des liquides dans vos valises et sacs que s'ils sont transportés comme bagages enregistrés dans la soute de l'avion.

11.9 Réservation de siège

S'il est impossible de choisir votre siège au moment de la réservation, nous vous invitons à consulter le site web de la compagnie aérienne assurant le vol afin de vérifier si une réservation de siège est possible. Si la réservation d'un siège est possible, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

11.10 Réservation de voyage pour 8 personnes ou plus et voyager avec des bébés
Réservations pour 8 personnes ou plus

Si vous souhaitez effectuer une réservation pour 8 personnes ou plus, vous devez nous en informer avant de procéder à la réservation. Certaines compagnies aériennes appliquent des conditions et des tarifs différents pour les groupes à partir de 8 personnes.

Voyager avec des bébés

Conformément aux règles de sécurité en vigueur à bord des avions, chaque adulte ne peut accompagner qu'un seul bébé. Les bébés n'ont pas droit à un siège individuel pendant le vol, mais peuvent voyager sur les genoux de l'adulte qui les accompagne.

12. VOYAGE À FORFAIT (HÉBERGEMENT)

12.1 Description figurant dans l'offre de voyage

La description de l'hébergement figurant dans l'offre de voyage est rédigée de manière aussi objective que possible. Des divergences peuvent exister entre la description figurant dans la brochure de voyage ou sur notre site web d'une part, et le prix et/ou les conditions indiqués dans le tableau des prix ou en annexe d'autre part.

Dans ce cas, le tableau des prix ou l'annexe font foi. En cas de divergence entre l'offre de voyage publiée dans une brochure de voyage et celle publiée sur notre site web, cette dernière est déterminante. Le site sur lequel se trouve l'hébergement comprend souvent de nombreux types d'hébergements ou de chambres différents: l'agencement, les dimensions, le mobilier et l'aspect visuel peuvent varier. Cela rend parfois difficile une description précise. De même, les photos et les textes figurant dans l'offre de voyage relative à l'hébergement ne donnent qu'une idée de l'agencement, des dimensions, de l'équipement et/ou de la vue.

Il est donc possible que l'hébergement qui vous est attribué sur place diffère des photos figurant dans l'offre de voyage. Il est également possible que l'hébergement soit encore en construction ou en cours de rénovation au moment de la publication de l'offre de voyage. Dans ces cas-là, vous verrez des animations informatiques ou des croquis représentant l'aspect futur de l'hébergement. Ces animations/croquis ne donnent eux aussi qu'une idée de l'agencement, des dimensions, de l'aménagement et/ou de l'aspect du logement. Nous ne pouvons fournir aucune indication définitive concernant la vue et l'emplacement de votre hébergement, sauf si cela a été expressément garanti dans vos documents de voyage. N'oubliez pas que, notamment en milieu urbain, il n'existe pas de vue dégagée.

12.2 Équipements dans l'hébergement

Vous trouverez les descriptions suivantes dans l'offre de voyage:

- **Baignoire ou douche:** si l'offre de voyage précise que l'hébergement dispose d'une baignoire ou d'une douche, il n'est cependant pas possible d'indiquer dans les documents de voyage s'il s'agit d'une baignoire ou d'une douche. Il se peut que seuls les documents de voyage mentionnent «douche». Une fois sur place, vous verrez laquelle des deux options est prévue pour votre hébergement.
- **Chambre simple:** si vous optez pour une chambre simple, sachez que celle-ci est parfois de qualité inférieure et/ou moins avantageuse qu'une chambre double dans le même établissement.
- **Chambre à deux lits:** si vous réservez une chambre double, il se peut que vos documents de voyage mentionnent une chambre triple. Cela ne signifie toutefois pas que vous serez logés dans une chambre triple. Si vous voyagez à deux, une chambre pour deux personnes sera mise à votre disposition.
- **Chambre triple ou quadruple, chambre familiale ou suite familiale:** l'offre de voyage comprend parfois des chambres triples ou quadruples, des chambres familiales ou des suites familiales. Dans ce cas (et parfois pour les chambres familiales), il s'agit généralement d'une chambre double dans laquelle un

lit d'appoint, un canapé-lit ou une couchette est prévu pour la troisième ou la quatrième personne. Dans vos documents de voyage, vous trouverez la mention «chambre triple» si la chambre peut accueillir jusqu'à trois personnes. Elle est qualifiée de «chambre quadruple» si elle peut accueillir jusqu'à quatre personnes. Cela ne signifie pas pour autant que vous serez logé dans une chambre triple ou quadruple (plus spacieuse) si vous réservez pour un nombre de personnes inférieur à la capacité maximale autorisée.

- **Occupation minimale ou maximale:** si vous voyez une mention telle que «chambre 3/4 pers. – 3 pers.» (ou similaire) dans l'offre de voyage, cela signifie qu'une occupation minimale s'applique à ce type de chambre. Dans l'exemple cité, pour une chambre de 3 à 4 personnes, cela implique une occupation minimale de 3 personnes. Un séjour pour deux personnes dans cette chambre ne sera pas accepté lors de la réservation.
- L'offre de voyage présente différents types de chambres pour l'hébergement. À titre d'explication: une chambre double/triple, une chambre triple ou une chambre quadruple correspond généralement à une chambre double standard pouvant accueillir une troisième ou une quatrième personne. Il existe deux possibilités:
 1. En règle générale, les chambres doubles sont équipées de deux lits Queen-Size, ce qui leur permet d'accueillir jusqu'à quatre personnes. Que vous réservez pour deux ou quatre personnes, vous bénéficierez de la même chambre; si vous souhaitez un lit d'appoint à la place d'un lit Queen-Size, des frais supplémentaires vous seront généralement facturés.
 2. Il arrive parfois qu'un lit d'appoint (lit pliant, lit d'appoint ou canapé-lit) soit installé dans la chambre double standard pour la troisième et/ou la quatrième personne; cela peut entraîner des frais supplémentaires.
- Vos documents de voyage indiquent le nombre maximal de personnes pouvant séjourner dans votre chambre: chambre double/à deux lits (deux personnes maximum), chambre triple (trois personnes maximum) et chambre quadruple (quatre personnes maximum). Ce nombre peut différer du nombre de personnes effectivement réservées par séjour au moment de la réservation.
- **Appartements:** en règle générale, un appartement 1 chambre se compose d'un salon/chambre à coucher avec un coin cuisine ou une cuisine séparée. Un appartement de 2 ou 3 chambres se compose généralement d'un salon/chambre à coucher avec un coin cuisine ou une cuisine séparée et d'une ou deux chambres. Veuillez vous reporter à la description figurant dans l'offre de voyage pour obtenir les informations détaillées.
- **Vue sur la mer:** une chambre avec vue sur la mer signifie que vous pouvez admirer la mer depuis votre chambre ou votre balcon. Dans certains cas, vous bénéficierez d'une vue imprenable et magnifique sur la mer. Veuillez toutefois noter que la vue peut être obstruée dans certains cas. Elle peut par exemple être (partiellement) masquée par la végétation et des bâtiments. La distance par rapport à la mer peut également être assez importante.
- **Chambres à prix avantageux:** l'appellation «chambres à prix avantageux» désigne un nombre limité de chambres que nous pouvons vous proposer à un tarif particulièrement avantageux. Ces chambres sont généralement identiques aux chambres standard. Il peut toutefois arriver que les chambres à prix avantageux soient moins bien situées et moins spacieuses.

12.3 Qualité de l'hébergement

Il n'existe aucune norme (internationale) en matière d'hébergement. Votre hébergement est mis à disposition par des prestataires qui se conforment aux normes locales. Cela signifie que les normes de sécurité à l'étranger peuvent généralement être moins strictes que dans votre pays d'origine. Chaque pays dispose de son propre système d'évaluation des hébergements. Nous publions la catégorie touristique des hébergements telle qu'elle a été définie par les autorités compétentes du pays de destination,

lorsque ces informations sont disponibles. Souvent, ces autorités se basent sur des critères subjectifs liés aux normes et valeurs locales, aux équipements, à l'ambiance, etc.

Pour les hébergements ne disposant pas de catégorie touristique officielle, nous nous efforcerons de vous fournir une estimation du niveau général de l'établissement afin de vous aider à déterminer s'il vous convient. Notre évaluation porte exclusivement sur le confort et les équipements disponibles, et est exprimée en étoiles. La signification des classements par étoiles est la suivante:

*****	luxe
****	première classe
***	classe moyenne
**	classe touriste
*	classe touriste simple

Nous utilisons parfois également des demi-étoiles, par exemple *** 1/2. Cela signifie que l'hébergement est censé être meilleur que la classe moyenne, mais pas assez bon pour la première classe. Pour la classification des bateaux de croisière, voir le point 15.8.

12.4 Repas/restauration

Les offres de voyage comportent souvent une brève description ou un code indiquant la formule repas ou le type de pension. Vous trouverez ci-dessous la signification de ces descriptifs et codes standards:

- **Chambre seule (RO):** si vous réservez ce type d'hébergement, les boissons et les repas ne sont pas compris. Veuillez noter que, si votre jour d'arrivée dans ce type d'hébergement tombe un samedi ou un dimanche, les banques et les magasins sont généralement fermés.
- **Bed & Breakfast (BB):** signifie que vous bénéficierez d'un petit-déjeuner le lendemain matin de votre arrivée dans l'établissement, ainsi que tous les matins de votre séjour, y compris le jour de votre départ. Les autres repas et boissons ne sont pas compris.
- **Demi-pension (HB):** signifie que pendant votre séjour dans ce type d'hébergement, vous bénéficierez du petit-déjeuner et du dîner (souper). Sauf indication contraire, la formule commence généralement par le dîner le jour de votre arrivée et se termine par le petit-déjeuner le jour de votre départ. Les autres repas et boissons ne sont pas inclus (à l'exception du café et du thé au petit-déjeuner).
- **Pension complète (FB):** signifie que pendant votre séjour dans ce type d'hébergement, vous bénéficierez du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner (souper). Sauf indication contraire, la formule commence généralement par le dîner le jour de votre arrivée et se termine par le petit-déjeuner ou le déjeuner le jour de votre départ. Le café, les boissons, etc. (à l'exception du café et du thé au petit-déjeuner) ne sont pas inclus dans le prix.
- **All Inclusive (AI):** signifie que vous bénéficierez du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner (souper), ainsi que d'autres prestations supplémentaires qui varient selon l'établissement. Nous vous indiquons avant la réservation ce qui est inclus dans l'établissement «All Inclusive» de votre choix, tel que présenté dans votre offre de voyage. Sauf indication contraire, la prestation «All Inclusive» commence dès votre enregistrement (check-in) et prend fin lors de votre départ (check-out).

Remarques générales: nous mettons à votre disposition des informations générales concernant les horaires des repas, mais celles-ci ne sont données qu'à titre indicatif et susceptibles d'être modifiées. L'accès à certaines installations de l'hébergement peut aussi faire l'objet de modifications. Le prestataire pourra vous fournir de plus amples détails. Nous déclinons toute responsabilité quant à des modifications mineures de ce type.

Le petit-déjeuner est généralement servi avant 10h00. Dans les petits hôtels, les horaires des repas sont souvent fixes. En période de forte affluence, le dîner et/ou le petit-déjeuner peuvent être servis en deux services. En basse saison sur la destination, l'offre de plats et/ou de boissons peut être plus limitée.

Code vestimentaire: de nombreux hôtels imposent un code vestimentaire pour le dîner. Vous devez vous présenter au dîner dans une tenue appropriée (les hommes doivent porter un pantalon long, une chemise à manches longues et des chaussures fermées et les femmes, un pantalon long ou une jupe/robe. Les maillots de bain et tenues de plage sont interdits). Dans certains hôtels 5 et 4 étoiles, les hommes peuvent également être tenus de porter une veste pour le dîner. Veuillez consulter la description de votre hébergement pour connaître le code vestimentaire en vigueur pendant votre séjour dans l'établissement concerné inclus dans votre voyage à forfait. Veuillez en tenir compte lorsque vous préparez vos bagages.

Certains hôtels organisent des dîners de Noël et/ou du Nouvel An. Veuillez vérifier, avant la réservation, dans la description de l'hébergement si cela est inclus dans le prix (certains établissements facturent des frais supplémentaires). Sachez aussi que dans certains hébergements, il se peut que vous deviez partager une table avec d'autres hôtes.

Si votre vol aller est tardif et/ou votre vol retour tôt le matin, vous risquez de manquer le dîner du premier jour et/ou le petit-déjeuner du dernier jour, ainsi que d'autres boissons et collations. En cas d'arrivée tardive à l'hébergement, un plat froid vous sera proposé à la place du dîner, sous réserve de disponibilité.

Le type de service dans votre hébergement peut varier: le buffet peut être remplacé par un service à table, ou inversement.

Les repas pour les bébés et les enfants ne sont pas inclus dans le prix de votre voyage à forfait et il vous incombe d'y veiller vous-même. Si vous souhaitez des repas pour les bébés et/ou les enfants, il vous faudra les régler directement à l'hôtel (seuls les repas disponibles seront adaptés pour les bébés/enfants). De nombreux hôtels n'autorisent pas à emporter vos propres boissons ou plats dans votre ou vos chambres.

Petit-déjeuner en Amérique du Nord:

Pour les hébergements aux États-Unis et au Canada, le petit-déjeuner n'est pas inclus. Certains prestataires peuvent proposer un petit-déjeuner léger en supplément, mais cela reste à leur entière discrétion.

12.5 Check-in et check-out

Le check-in à l'hébergement est généralement possible entre 14h00 et 18h00 le jour de votre arrivée. Toutefois, en période de forte affluence, les horaires d'enregistrement peuvent varier.

Si vous arrivez un samedi après-midi ou un dimanche, veuillez noter que les magasins et les banques peuvent être fermés.

Le check-out s'effectue le jour de votre départ de l'hébergement, généralement entre 10h00 et 12h00.

Si les horaires d'arrivée et de départ de votre hébergement diffèrent de ceux mentionnés ci-dessus, cela sera indiqué soit dans votre offre de voyage et/ou vos documents de voyage, soit communiqué par le prestataire de l'hébergement.

Dans certains cas, il est possible de convenir d'un départ tardif avec le prestataire de l'hébergement. Lorsque cela est possible, le prestataire peut facturer des frais qui seront à votre charge. Certains prestataires vous permettent de laisser vos bagages à la réception si vous arrivez avant l'ouverture de la réception de votre hébergement ou si vous partez plus tôt dans la journée (ceci à vos propres risques). Il se peut que vous puissiez utiliser les installations de l'hébergement (comme la piscine) pendant que vous attendez de prendre possession de votre chambre ou de quitter l'hébergement, mais certains prestataires peuvent facturer des frais pour cela.

Si vous arrivez à votre hébergement plus tard que prévu ou si vous devez le quitter plus tôt que prévu, vous n'avez

pas droit au remboursement des nuitées, repas, services et installations non utilisés, sauf en cas de faute de notre part.

12.6 Travaux de construction/chantiers

La demande pour les destinations de vacances prisées ne cesse d'augmenter. Des travaux de construction sont parfois inévitables, notamment lorsque l'établissement est ouvert toute l'année. Cela peut entraîner des nuisances sonores. Il peut s'agir de travaux sur place, de construction de bâtiments, de nouvelles routes, etc. Lorsque nous avons connaissance de tels travaux, nous vous en informons dans les plus brefs délais si nous estimons qu'ils sont susceptibles de perturber vos vacances. Malheureusement, cela peut s'avérer difficile, car nous n'avons aucun contrôle sur ces chantiers et ne savons pas toujours quand ils ont lieu ni combien de temps ils vont durer. Si des travaux de construction ont lieu au sein de votre hébergement, qu'ils sont susceptibles d'avoir un impact important et que nous en sommes informés, nous vous proposerons un hébergement alternatif approprié.

Nous déclinons toute responsabilité concernant les travaux de construction réalisés pour le compte de tiers (par exemple la municipalité ou un hôtel voisin).

12.7 Hébergements de construction récente

Les nouveaux hébergements peuvent être réservés avant même leur ouverture. Pour les hébergements encore en cours de construction au moment de votre réservation, nous mettons à votre disposition des illustrations et/ou des images de synthèse représentant l'aspect visuel prévu de l'hébergement, dans la mesure où le prestataire nous les a fournies.

Il est possible que certaines installations, telles que les boutiques, les salles de sport et les piscines, ne soient pas encore terminées à votre arrivée. Si une date d'ouverture est indiquée pour un nouvel hébergement dans votre offre de voyage, celle-ci fait référence à la date d'ouverture prévue de l'hébergement. En raison de diverses circonstances indépendantes de notre volonté (par exemple les conditions météorologiques et des procédures d'autorisation prolongées), il peut arriver que le nouvel établissement et/ou ses installations soient ouverts plus tard que la date indiquée dans votre offre de voyage. Nous vous informerons si un nouvel établissement inclus dans votre réservation n'est plus disponible et vous proposerons, dans la mesure du possible, un hébergement alternatif approprié.

12.8 Parking: formule «Fly & Drive»

Si vous avez réservé la formule «Fly & Drive», nous vous informerons, dans la mesure du possible, des possibilités de parking de votre hébergement. Toutefois, tous les hébergements ne disposent pas de places de stationnement et, dans ce cas, il vous faudra peut-être utiliser des parkings publics situés à proximité de votre hébergement. Les places de stationnement ne sont pas garanties. Si un parking est inclus dans votre voyage à forfait, cela est confirmé dans votre offre de voyage ou vos documents de voyage. Dans le cas contraire, les frais de parking sont à régler directement sur place. Si vous voyagez avec plusieurs véhicules, des frais s'appliqueront systématiquement pour chaque véhicule supplémentaire.

Dans la mesure du possible, nous vous indiquerons le montant des frais de stationnement applicables, mais ces frais peuvent varier et devront être réglés par vos soins une fois sur place. En règle générale, les places de stationnement ne peuvent pas être réservées. Le stationnement sur des terrains privés et dans des parkings publics se fait toujours à vos risques et périls.

12.9 Voyager avec des animaux domestiques –

Veuillez nous indiquer avant la réservation si vous souhaitez emmener un ou plusieurs animaux de compagnie avec vous lors de votre voyage. Nous ne pouvons pas garantir que les animaux de compagnie soient acceptés par les prestataires/entreprises de transport, mais nous pouvons effectuer une demande de réservation préalable pour vous. Veuillez noter que le transport d'animaux de compagnie n'est pas autorisé dans tous les pays et que certaines compagnies aériennes n'autorisent pas leur transport. Dans certains cas, votre animal de compagnie est autorisé à

voyager à bord, mais il devra, selon l'entreprise de transport, être placé en soute. Nous vous recommandons de ne finaliser une réservation incluant un ou plusieurs animaux de compagnie qu'après confirmation de notre part de la faisabilité de votre demande. Si vous effectuez une réservation sans nous en informer et que vous constatez par la suite que vous ne pouvez pas emmener votre animal de compagnie, nos frais habituels d'annulation ou de modification (conformément aux points 5 ou 6) s'appliqueront si vous décidez d'annuler ou de modifier votre réservation.

Si vous êtes autorisé à emmener votre animal de compagnie, veuillez noter qu'il n'est admis que dans votre hébergement et que vous ne pouvez pas l'emmener dans les espaces publics/communs de l'établissement. Tous les frais liés à l'hébergement d'un animal de compagnie doivent être réglés sur place. Ces frais vous seront communiqués au moment de la réservation.

Bien que nous fournissions ci-après quelques informations générales, il vous incombe personnellement de respecter l'ensemble des formalités d'entrée spécifiques applicables aux voyages avec des animaux de compagnie. Celles-ci peuvent être fixées par la compagnie aérienne, l'un des prestataires de services ou, sur place, par les autorités locales et gouvernementales de votre destination. Vous êtes également responsable du respect des conditions d'entrée lors de votre voyage de retour.

Pour l'entrée dans un État membre de l'UE, un passeport européen pour animaux de compagnie est obligatoire. Chaque animal de compagnie doit en outre être vacciné contre la rage et porteur d'une puce d'identification. Vous trouverez des informations plus détaillées sur l'entrée dans un État membre de l'UE avec un ou plusieurs animaux de compagnie en cliquant sur ce lien: [Link](#). Renseignez-vous suffisamment à l'avance auprès de l'ambassade du ou des pays de destination pour connaître les autres obligations et conditions d'entrée. Pour de plus amples informations, veuillez consulter: [Link](#)

Veuillez noter que nous ne pouvons pas garantir que les hébergements dans lesquels les animaux de compagnie ne sont pas autorisés soient toujours «sans animaux».

12.10 Climatisation

Dans la plupart des destinations touristiques, la sensibilisation à la protection de l'environnement est en constante progression. Si votre offre de voyage précise que votre hébergement est équipé de la climatisation, il se peut que celle-ci ne fonctionne que pendant les périodes les plus chaudes de la journée. Certains systèmes de climatisation sont centralisés ou activés à la discrétion du prestataire.

Une climatisation n'est pas toujours silencieuse, même si le moteur de l'installation est situé à l'extérieur de votre hébergement. Il se peut que seules les chambres à coucher de votre hébergement soient équipées de la climatisation. Votre offre de voyage précise si l'utilisation de la climatisation dans votre hébergement est soumise à un supplément. Le cas échéant, nous vous communiquerons les frais correspondants, qui sont toutefois sujets à modification et devront être acquittés par vos soins directement sur place auprès du prestataire.

12.11 Balcon/terrasse

Votre offre de voyage précise si votre hébergement dispose d'une terrasse (pour les chambres situées au rez-de-chaussée) ou d'un balcon (pour les chambres situées aux étages supérieurs).

La taille des balcons varie selon l'hébergement/la chambre (un même établissement peut d'ailleurs comporter des balcons de dimensions différentes). Si vous avez réservé une chambre avec balcon, veuillez noter que, dans la plupart des cas, l'espace permet uniquement de mettre une ou deux chaises, mais pas de table ni de chaises longues pour prendre des baignades de soleil. Si la description de votre offre de voyage ou de vos documents de voyage mentionne un «balcon à la française» ou un «balcon Juliette», cela signifie que votre chambre dispose certes de portes vitrées, mais que vous ne pouvez pas nécessairement accéder au balcon, car celui-ci est peu profond. Si vous voyagez avec des enfants, ne laissez jamais un enfant sans surveillance sur

vosre balcon.

12.12 Lits/lits d'enfant

Les lits standard des hébergements mesurent généralement 1,80 m de long et peuvent ne pas convenir aux voyageurs de grande taille. Le nombre de lits standard inclus dans votre hébergement est indiqué dans votre offre de voyage ou vos documents de voyage.

Si vous réservez une chambre dans laquelle des lits d'appoint sont mis à disposition pour une troisième et/ou une quatrième personne, il s'agit généralement d'un lit pliant, d'un canapé-lit ou d'un lit de camp. Ceux-ci ne peuvent souvent être installés que dans le salon de votre hébergement. L'ajout de lits d'appoint peut sensiblement réduire l'espace de la chambre.

Si vous voyagez avec des enfants bénéficiant d'un tarif enfants, un lit d'enfant supplémentaire sera installé dans la chambre double de deux adultes payant le plein tarif, sous réserve de disponibilité. Sauf indication contraire, les lits d'enfant ne sont pas inclus dans le prix de votre voyage à forfait et doivent être réglés à votre arrivée dans votre hébergement. Si vous avez besoin d'un lit de bébé, veuillez nous en informer avant la réservation afin que nous puissions vérifier sa disponibilité auprès de l'hébergement. Veuillez toutefois noter que la disponibilité ne peut être garantie. En haute saison, le nombre d'enfants/bébés peut dépasser le nombre de lits de bébé disponibles dans votre hébergement, ce qui peut rendre leur mise à disposition impossible.

12.13 Équipements de cuisine et mobilier

La plupart des appartements, bungalows et villas disposent d'une cuisine ouverte ou d'un coin cuisine: c'est-à-dire une zone non séparée du salon, équipée d'un réfrigérateur, d'une cuisinière (à gaz ou électrique) et d'un petit évier. Dans de nombreux cas, les installations ne se prêtent qu'à la préparation de repas simples. Cela nécessite parfois un peu d'improvisation, car les ustensiles de cuisine auxquels vous êtes habitué chez vous ne sont peut-être pas disponibles. De plus, la cuisinière ne comporte généralement que deux plaques de cuisson, dont l'une sert uniquement à maintenir les plats au chaud. Les équipements de l'hébergement, tels que la qualité de l'aménagement intérieur et des sanitaires, peuvent être plus simples que chez vous.

12.14 Nettoyage et literie

Généralités: votre hébergement vous est remis propre à votre arrivée. Si le nettoyage est inclus, cela est précisé dans votre offre de voyage. Dans votre offre de voyage, nous vous indiquons également si des frais supplémentaires s'appliquent pour le nettoyage de votre hébergement.

Si votre hébergement comprend un séjour à l'hôtel, le nettoyage est généralement effectué quotidiennement, mais il se peut qu'il ne soit pas assuré les dimanches et jours fériés.

Si vous n'êtes pas satisfait de la qualité du ménage, vous devez directement le signaler au prestataire de votre hébergement. Celui-ci pourra alors prendre les mesures nécessaires pendant votre séjour pour y remédier. Veuillez noter que si votre hébergement nécessite un nettoyage plus approfondi que d'ordinaire en raison de votre comportement sur place, vous devrez prendre à votre charge l'intégralité des frais supplémentaires facturés par le prestataire.

Sauf indication contraire, les draps et les linges sont inclus sans supplément. Si des frais supplémentaires s'appliquent à ce titre, ceux-ci sont indiqués dans votre offre de voyage. Si votre offre de voyage précise que les draps et les linges sont changés une fois par semaine, cela signifie en fin de semaine. Si vous ne restez qu'une semaine, le linge ne sera pas changé pendant votre séjour.

12.15 Nuisances (sonores)

De nombreuses destinations touristiques très prisées connaissent une forte affluence en haute saison et pendant les périodes de vacances (y compris les jours fériés locaux de votre destination). De nombreux hôtels et complexes hôteliers organisent, de jour comme de nuit, toutes sortes d'activités sportives et de loisirs.

Si votre hébergement dispose d'un bar (par exemple dans les hôtels), il se peut que vous entendiez du bruit, même en dehors des heures d'ouverture habituelles en vigueur sur place. Il est également possible que des animations telles que des concerts, des projections de films ou des soirées disco aient lieu en journée et/ou en soirée, ce qui peut générer un certain bruit. Si des animations sont proposées dans votre hébergement, cela est mentionné dans votre offre de voyage (voir également le point 13.2).

Veuillez vous assurer de choisir un hébergement et/ou une destination qui répondent à vos attentes. Lorsque votre offre de voyage mentionne un «environnement animé», une «situation centrale» ou «à proximité/à quelques pas des bars et restaurants», cela signifie généralement qu'il y a à proximité une activité animée liée aux lieux de divertissement et/ou à la circulation.

Le calme absolu après 22h00 ne peut être garanti. Si vous êtes sensible au bruit, nous vous recommandons de ne pas choisir un hébergement doté d'une discothèque, d'un bar (de piscine) ou d'animations, ni situé à proximité de la vie nocturne ou de routes très fréquentées.

Malheureusement, certains vacanciers peuvent se montrer plus bruyants que d'autres. Cela échappe à notre contrôle et nous ne sommes donc pas responsables de leur comportement ni tenus pour responsables.

12.16 Insectes, nuisibles et animaux errants

Les insectes (tels que les fourmis, les moustiques, les punaises de lit et les cafards) sont plus fréquents dans les régions au climat chaud. Cela n'est généralement pas dû à un manque d'hygiène. Nous vous recommandons de bien vous couvrir et d'utiliser un répulsif contre les insectes le soir et dans les zones boisées. Dans la mesure du possible, emballez vos aliments dans des sacs en plastique et conservez-les au réfrigérateur. Nous vous conseillons de signaler la présence de nuisibles au prestataire de votre hébergement afin qu'il puisse y remédier. Des chats et des chiens errants sont présents dans de nombreux endroits. Malheureusement, la présence de ces animaux et d'insectes indésirables ne peut jamais être totalement exclue.

12.17 Eau, électricité, énergie solaire et eaux usées

L'eau du robinet n'est généralement pas destinée à la consommation dans la ou les destinations mentionnées dans votre offre de voyage. L'eau du robinet et celle des piscines peuvent également être salées et/ou chlorées. Dans certaines stations balnéaires, des problèmes peuvent survenir au niveau de l'alimentation en électricité et en eau (installations sanitaires ou évacuations), etc. Ces problèmes sont souvent liés à des interventions des autorités locales, qui procèdent à des coupures ou à des restrictions temporaires. Concernant l'électricité, les problèmes sont généralement dus à une surcharge du réseau électrique local. Nous déclinons toute responsabilité pour les désagréments et/ou les dommages qui en résulteraient. L'approvisionnement en eau chaude (douches) et l'alimentation électrique sont en partie assurés par l'énergie solaire. Cela signifie qu'en cas de mauvais temps ou d'utilisation fréquente d'eau chaude et/ou d'électricité dans votre hébergement, ces installations peuvent s'avérer insuffisantes. Si l'offre de voyage mentionne une baignoire, il se peut que le bouchon de baignoire ne soit pas fourni. Cela s'explique par le fait que les hébergements cherchent à économiser l'eau et l'énergie. Dans de nombreuses destinations, les douches

ne sont pas équipées de rideaux. Par ailleurs, dans certains hébergements, il est interdit de jeter le papier toilette dans les WC en raison de la fragilité des systèmes d'évacuation. Dans la plupart des appartements ou bungalows, la consommation d'énergie de base est comprise dans le prix du séjour. Si vous dépassez cette consommation de base, des frais supplémentaires (calculés sur la base d'une consommation d'énergie «normale») pourront vous être facturés sur place.

12.18 Frais de séjour et location de coffre-fort

Certains hôtels (notamment aux États-Unis) facturent des «frais de séjour». Ces frais sont généralement facturés par jour et par personne. Vous êtes tenu de les régler sur place, dans votre établissement.

Dans la mesure où cela est possible, veuillez utiliser un coffre-fort. Ceux-ci peuvent être loués dans la plupart des établissements. Dans certains d'entre eux, la location d'un coffre-fort est même obligatoire. Nous vous recommandons également de limiter la quantité d'argent liquide et d'objets de valeur (tels que les bijoux et les petits appareils électriques) que vous emportez en vacances.

Nous vous indiquons dans votre offre de voyage les frais de séjour et/ou la location de coffre-fort applicables, dans la mesure où ils sont connus. Le montant des frais de séjour et/ou de la location de coffre-fort n'est pas fixé par nos soins et peut être modifié à tout moment.

12.19 Parasols et chaises longues

Votre offre de voyage peut mentionner que des parasols ou des chaises longues sont disponibles dans votre hébergement. En raison de la forte demande, le nombre de parasols et de chaises longues disponibles n'est généralement pas suffisant pour l'ensemble des résidents (en particulier dans les grands établissements). Il est donc possible que certains jours, vous ne disposiez pas de parasol et/ou de chaise longue. Dans ce cas, vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement partiel du prix du voyage payé.

12.20 Supplément obligatoire pour le dîner de Noël et du Nouvel An

De nombreux hébergements proposent des repas spéciaux lors des jours fériés tels que Noël, le lendemain de Noël et le Nouvel An. Si ces repas sont inclus dans votre voyage à forfait, cela est confirmé dans votre offre de voyage. Veuillez toutefois noter que de nombreux hébergements facturent un supplément obligatoire pour les repas des jours de Noël, du lendemain de Noël et le jour de l'An. Ces suppléments et les repas qu'ils comprennent varient selon l'hébergement.

13. INFRASTRUCTURES LOCALES, EXCURSIONS ET ACTIVITÉS

13.1 Utilisation des infrastructures (généralités)

Votre offre de voyage peut inclure des indications de prix concernant des prestations optionnelles telles que des installations sportives, des saunas, des piscines et d'autres équipements disponibles dans votre hébergement ou à proximité, que vous pouvez utiliser moyennant un supplément (à régler sur place). D'autres prestations, telles que le minibar, l'accès à des jeux ou à des chaînes de télévision, les discothèques, etc., ne sont généralement pas comprises dans le prix de votre voyage à forfait. Si l'une de ces prestations est incluse, cela est spécifiquement précisé dans votre offre de voyage. Pour connaître les horaires d'ouverture des installations, vous pouvez vous renseigner sur place, auprès de votre établissement.

13.2 Activités locales

Notre guide ou notre représentant sur place ne peut vous proposer des activités locales qu'en tant qu'intermédiaire ou agent. Les activités locales que vous réservez sur place ne sont pas comprises dans votre voyage à forfait. Le contrat relatif aux activités réservées sur place est conclu entre vous et le prestataire local. Ce dernier est responsable de la bonne exécution des activités locales. Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages survenant pendant votre participation à ces activités locales. Assurez-vous donc, avant de participer, d'être bien informé de la nature et des risques liés à ces activités

locales, même si vous disposez d'une assurance voyage.

Dans certains cas, une assurance complémentaire peut être requise pour l'activité locale que vous avez réservée. La relation d'intermédiaire entre vous et nous concernant les activités sur place est régie par les conditions générales de l'ANVR, paragraphe 3 ([Link](#)). Les activités locales ont lieu sous réserve d'un nombre de participants suffisant. Leur déroulement dépend souvent des conditions saisonnières et/ou météorologiques.

Dans le cadre de notre rôle d'intermédiaire, nous fournissons autant d'informations que possible sur les tarifs des activités locales. Les programmes d'excursions ne comprennent pas les droits d'entrée aux sites touristiques et aux bâtiments, sauf indication contraire. En cas de recours à un guide local, les frais correspondants sont répartis entre tous les participants du groupe. La participation aux visites guidées est facultative. Vous trouverez dans vos documents de voyage des informations concernant les droits d'entrée et les frais de guide. Ces prix sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de varier. L'ordre dans lequel les excursions sont organisées peut être modifié. Dans des cas exceptionnels, il peut être décidé d'annuler une excursion.

13.3 Plongée

Nous vous conseillons vivement de plonger si vous souffrez d'une maladie vous exposant à un risque accru, telle que l'asthme, des problèmes pulmonaires, cardiaques et/ou auditifs. Nous vous recommandons de ne pas plonger dans les 12 heures suivant l'arrivée de votre vol et dans les 24 heures précédant votre vol de retour ou votre correspondance. Votre médecin traitant pourra vous fournir de plus amples informations sur les risques pour la santé liés à la plongée. Si vous pratiquez la plongée sans guide, un brevet de plongée valide est obligatoire.

13.4 Cautions

À votre arrivée à l'hébergement, il se peut qu'on vous demande de verser une caution dans la devise locale. Cette caution sert notamment à couvrir tout ou partie des frais de remplacement des objets perdus, cassés ou endommagés par vous, ainsi que tous les frais supplémentaires engagés pendant votre séjour.

Si vous louez du matériel (par exemple des vélos, des équipements de sports nautiques et/ou des voitures), il vous faudra verser une caution supplémentaire à votre arrivée.

Les cautions doivent généralement être réglées par carte de crédit. Certains prestataires peuvent parfois accepter une carte de débit ou des espèces à titre de garantie. Cela n'est pas toujours précisé dans l'offre de voyage. Il peut également vous être demandé de déposer votre passeport et/ou votre permis de conduire auprès du prestataire pendant votre séjour.

Le jour de votre départ et/ou lors de la restitution des biens loués, les cautions versées conformément au présent point 13.4 vous seront remboursées, à condition que vous restituiez votre hébergement/vos biens loués en bon état.

Si la caution a été versée par carte de crédit (ou, le cas échéant, par carte de débit), elle sera recreditée sur cette même carte. Si la caution a été versée en espèces, ce montant vous sera restitué.

Les prestataires déduiront les frais liés aux dommages ou à la perte de biens ou d'inventaire, à la consommation de gaz, d'électricité et d'eau, aux frais de nettoyage supplémentaires, au changement du linge de lit, etc. (si ces frais ne sont pas inclus dans le montant total de votre voyage à forfait). Veuillez noter que si vous partez tôt le matin le dernier jour de votre séjour, vous devez demander au prestataire de procéder à une inspection de votre hébergement et de vous rembourser la caution la veille au soir. Nous déclinons toute responsabilité en cas de retenue abusive de tout ou partie de la caution. Il en va de même si vous avez oublié de réclamer le remboursement de celle-ci. Cette situation relève de votre responsabilité et de celle du prestataire. Nous ne pouvons pas non plus intervenir

en qualité de médiateur dans ce cas.

13.5 Utilisation des piscines et des plages

Dans certains pays, le port d'un bonnet de bain est obligatoire dans les piscines pour des raisons d'hygiène. De plus, il peut être interdit de se baigner en short de surf, en boxer, en t-shirt ou après avoir appliqué de la crème solaire. Les jeux de ballon et l'utilisation de jouets gonflables dans les piscines, etc., ne sont généralement pas autorisés.

Dans certaines destinations (notamment dans les pays du Sud), une sieste est observée l'après-midi. Pendant cette période, vous devez respecter le calme ambiant et les piscines sont normalement fermées. En avant-saison et en arrière-saison, toutes les piscines ne sont pas ouvertes. Sur certaines plages, l'accès est payant. Il peut également arriver que vous deviez louer une chaise longue si vous souhaitez profiter de la plage; dans ce cas, ce coût n'est pas inclus dans le prix de votre voyage à forfait.

14. LOCATION DE VOITURES ET DE CAMPING-CARS

Votre offre de voyage précise si la location d'une voiture ou d'un camping-car est comprise dans votre voyage à forfait.

Veuillez noter que si vous souhaitez louer une voiture, un camping-car ou tout autre véhicule pendant vos vacances, cela ne fait pas partie de votre voyage à forfait. Le contrat relatif à cette location est conclu directement entre vous et le prestataire de ce service. Vous devez être en possession d'un permis de conduire valide pendant toute la durée de la location.

14.1 Durée de la location

La location de voiture est facturée à la journée (24 heures). Par exemple, si vous récupérez votre voiture de location le lundi à 09h00 du matin pour une durée de trois jours, la période de location prend fin le jeudi à 09h00 du matin. Si vous restituez la voiture de location plus tard, une journée supplémentaire vous sera facturée. Si vous restituez votre voiture de location avant la fin de la période de location, vous n'aurez droit à aucun remboursement pour la période non utilisée. Si vous restituez la voiture de location à un endroit autre que celui convenu, des frais supplémentaires vous seront facturés. Veuillez tenir compte de vos horaires de vol lors de la réservation de la durée de location du véhicule.

14.2 Marques et types de véhicules

Toutes les marques et tous les types de véhicules mentionnés dans l'offre de voyage ne sont donnés qu'à titre d'exemple. Le jour de la prise en charge, il se peut que vous receviez un véhicule de location d'une autre marque ou d'un autre type. Le véhicule correspondra toutefois à la même catégorie que celle que vous avez réservée. Lorsqu'une voiture de location est expressément incluse dans le prix du voyage, il s'agit généralement d'un véhicule de catégorie A ou B (de base ou standard). Si ce véhicule ne permet pas d'accueillir tous les passagers et leurs bagages, nous vous recommandons de réserver, moyennant un supplément, un véhicule plus spacieux (ou un véhicule supplémentaire).

14.3 Prise en charge du véhicule de location

Vous trouverez dans vos documents de voyage des informations précises concernant l'emplacement de votre véhicule de location.

La prise en charge du véhicule de location s'effectue généralement à l'aéroport d'arrivée (il vous faudra peut-être emprunter une navette, un taxi ou un autre moyen de transport pour vous rendre au point de prise en charge). Il se peut aussi que vous deviez récupérer votre véhicule de location dans une agence en ville. Dans d'autres cas, votre offre de voyage ou vos documents de voyage peuvent préciser que votre véhicule de location sera garé à votre hébergement à votre arrivée ou qu'il

vous sera remis directement à votre hébergement. En règle générale, vous devez restituer votre véhicule de location à l'endroit où vous l'avez récupéré, mais le lieu exact est indiqué dans vos documents de voyage. Si la location est comprise dans votre voyage à forfait, votre offre de voyage ou vos documents de voyage précisent ce qu'elle comprend. Lorsque vous signez le contrat de location, assurez-vous qu'aucun produit, service ou frais supplémentaire ne vous soit facturé contre votre gré, car en cas de désaccord à l'issue de la période de location, nous ne pourrions rien faire pour vous. Il s'agit d'une affaire qui relève de votre relation avec l'agence de location de voitures.

14.4 Carte de crédit obligatoire

Une carte de crédit reconnue à l'échelle internationale est requise pour toutes les agences de location de voitures. Cette carte de crédit doit être au nom du conducteur principal. Elle sert à verser une caution éventuellement requise avant la prise en charge du véhicule de location (voir également le point 13.4) et/ou à régler les suppléments non inclus dans le prix du voyage. En règle générale, aucun autre moyen de paiement n'est accepté.

14.5 Limite d'âge

Des conditions sont souvent imposées concernant l'âge du conducteur principal et le nombre d'années pendant lesquelles celui-ci doit être titulaire d'un permis de conduire valide. Ces conditions varient d'un pays à l'autre. Il vous appartient de vérifier s'il existe des conditions susceptibles de vous limiter pendant votre voyage.

14.6 Assurance et dommages causés au véhicule de location

Renseignez-vous auprès de l'agence de location sur les conditions d'assurance applicables à votre véhicule de location, notamment sur ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas, avant d'utiliser le véhicule. Il se peut également qu'une franchise vous soit demandée en cas de sinistre.

Veuillez noter que l'assurance ne couvre généralement pas les dommages aux pneus, au châssis et aux vitres, ni les dommages causés par la faute du conducteur (par exemple, conduite imprudente ou négligente, conduite sous l'emprise de l'alcool, de médicaments ou de stupéfiants), le vol du véhicule de location lorsque les clés sont laissées sans surveillance dans le véhicule et/ou lorsque vous faites le plein avec un carburant inadapté. Si vous souhaitez franchir les frontières nationales avec votre véhicule de location, veuillez vous renseigner auprès de l'agence de location pour savoir si cela est autorisé.

Nous vous recommandons de vérifier, lors de la prise en charge de votre véhicule de location, qu'il est en état de marche et ne présente aucun dommage. Cela sert à votre propre sécurité et peut contribuer à éviter tout désaccord entre vous et le loueur concernant d'éventuels dommages, que ce soit lors de la prise en charge ou de la restitution du véhicule. Vérifiez également si le véhicule de location dispose d'une roue de secours, etc. Si, lors de la prise en charge, vous constatez que votre véhicule de location n'est pas en bon état et/ou est endommagé, vous devez immédiatement en informer l'agence de location et vous procurer une preuve de ce constat (par exemple des photos) – nous vous recommandons de le faire par écrit.

Vous êtes responsable de tous les frais engagés par l'agence de location si le véhicule est endommagé pendant la période de location alors qu'il est en votre possession. Il vous faudra alors régler ces frais directement auprès de l'agence de location. Nous n'intervenons pas dans ce cadre. Vous vous engagez à nous dégager de toute responsabilité concernant les réclamations et/ou les dommages que l'agence de location ou des tiers pourraient faire valoir à votre rencontre en lien avec de tels dommages. En cas de dommage, d'accident, de vol ou de perte du véhicule, vous devez systématiquement fournir à l'agence de location un procès-verbal de police, un constat de sinistre et une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité. Vous avez le devoir de toujours informer immédiatement l'agence de location de tout incident ou accident.

14.7 Carburants et extras

Selon le loueur, il vous faudra peut-être payer un plein de carburant lors de la prise en charge du véhicule de location. Dans ce cas, vous pouvez restituer le véhicule au loueur avec le réservoir vide. Si votre véhicule vous est remis avec le réservoir plein, il vous faudra également le restituer avec le réservoir plein. Dans le cas contraire, des frais de carburant et de service vous seront facturés après coup. Tous les suppléments mentionnés et inclus dans la location du véhicule s'entendent hors taxes locales.

15. CROISIÈRES

L'applicabilité des dispositions de la présente clause n'affecte pas l'applicabilité des dispositions d'autres clauses. Il en va autrement lorsque la présente clause déroge expressément à cette déclaration.

15.1 Conditions générales des compagnies de croisière

Votre croisière est également soumise aux conditions générales de la compagnie maritime qui assure la croisière. Ces conditions peuvent être consultées, téléchargées et imprimées à tout moment en cliquant sur [Link](#). Elles peuvent vous être envoyées gratuitement sur simple demande. Les conditions générales de la compagnie de transport sont également définies par nos soins au nom de cette dernière et s'appliquent donc également dans le cadre de la relation entre vous et cette compagnie.

15.2 Documents de voyage

La plupart des compagnies de transport (y compris celles qui opèrent uniquement en Europe) exigent que vous soyez en possession d'un passeport en cours de validité, valable encore au moins six (6) mois après votre retour (une carte d'identité n'est pas suffisante). Veuillez vous renseigner sur les exigences exactes au moment de votre réservation. De plus, vos prénoms et noms de famille figurant sur vos documents de voyage doivent exactement correspondre à ceux indiqués sur votre billet de croisière. De nombreuses compagnies de transport ont pour habitude d'enregistrer au préalable en ligne les informations figurant sur vos documents de voyage. Si vous ne le faites pas, la compagnie maritime peut vous facturer des frais supplémentaires ou vous refuser l'embarquement, ce dont nous ne sommes pas responsables. Afin de garantir le bon déroulement des formalités douanières dans les différents ports, il peut vous être demandé, lors de l'embarquement, de laisser votre passeport à bord du navire. Celui-ci vous sera toutefois restitué lors du débarquement. Nous vous recommandons d'emporter en vacances une copie de votre passeport ou une autre pièce d'identité, telle qu'un permis de conduire ou une carte d'identité. Si vous vous rendez dans un pays pour lequel un visa est obligatoire, nous vous l'indiquerons. Dans certains cas, la compagnie de transport peut se charger d'obtenir un visa (moyennant des frais). Vous êtes cependant toujours responsables de formuler la demande et d'être en possession des documents de passeport et de visa appropriés.

15.3 Vol de correspondance – croisière

Si vous ne pouvez pas vous rendre au port de départ, ou ne pouvez pas vous y rendre à temps, en raison de l'annulation ou du retard d'un vol (ou de tout autre moyen de transport) vers le port de départ que vous avez réservé par vos propres moyens (par exemple un vol ne faisant pas partie du voyage à forfait), ce risque est à votre charge.

15.4 Programme de navigation

Malgré tous les efforts déployés par la compagnie maritime pour mener à bien le programme de navigation comme prévu, certaines circonstances peuvent parfois nécessiter une modification de ce programme. Cela peut notamment être le cas en raison de conditions météorologiques particulières ou de situations politiques. Les conditions de glace peuvent également avoir une incidence sur les croisières d'expédition, et lors des croisières fluviales, le niveau d'eau peut jouer un rôle. Le capitaine veille à la sécurité des passagers, de

l'équipage et du bateau, et c'est à lui que revient la décision finale. Le transporteur se réserve par ailleurs le droit d'assurer l'itinéraire avec un autre navire. Ces bateaux sont toujours au moins équivalents à votre bateau initial, même si leur classification est souvent différente.

15.5 Embarquement et débarquement

Lors de l'embarquement, une carte d'embarquement vous sera remise. Cette carte d'embarquement fait office de pièce d'identité et doit donc toujours être sur vous lorsque vous quittez le bateau. Elle sert également, dans la plupart des cas, de clé de cabine. Elle est également utilisée pour imputer vos dépenses à bord sur votre compte de bord. L'embarquement commence généralement quelques heures avant le départ. Les horaires précis sont indiqués dans vos documents de voyage. Sachez que des temps d'attente peuvent survenir lors de l'embarquement, notamment sur les grands navires. Les compagnies maritimes mettront toutefois tout en œuvre pour réduire ces temps d'attente au minimum. Dans certains ports, il peut arriver que le bateau ne puisse pas accoster à un quai ou dans un port. Dans ce cas, vous serez conduit à terre à bord de navettes. Il s'agit de petits bateaux qui font la navette entre le navire et la terre ferme pendant l'escale.

15.6 Code vestimentaire et langues

Le code vestimentaire varie selon la compagnie maritime. En général, une tenue décontractée et confortable convient parfaitement pour la journée. Le soir, une tenue plus élégante est souvent de mise. De nombreux bateaux organisent des soirées de gala deux soirs par semaine. Lors de ces soirées, une tenue plutôt formelle est d'usage. Pour les hommes, cela signifie un smoking ou un costume sombre, et pour les femmes, une robe de cocktail ou de bal. Cependant, de plus en plus de compagnies maritimes assouplissent leur code vestimentaire (dans certains cas, il n'y en a tout simplement pas). Selon la destination, de bonnes chaussures de randonnée sont recommandées. Pour les croisières d'expédition, des chaussures de randonnée ainsi qu'une veste chaude, un coupe-vent et un imperméable sont obligatoires et peuvent même être loués moyennant un supplément. Dans certains cas, la compagnie maritime vous fournira gratuitement une parka. Nous vous en informerons avant le départ. La langue utilisée pour les annonces à bord dépend du pays d'origine de la compagnie maritime. Il s'agit généralement de l'anglais, de l'espagnol ou de l'allemand. Toutefois, l'équipage international parle généralement aussi d'autres langues. Les annonces diffusées par le système de sonorisation du bateau ou dans le journal de bord sont souvent multilingues.

15.7 Soins médicaux à bord

Du personnel médical est présent à bord de chaque bateau. Les consultations et les médicaments sont payants et doivent être réglés à bord. Vous pouvez souvent faire valoir ces frais auprès de votre compagnie d'assurance voyage ou de votre caisse-maladie à votre retour.

L'utilisation de stabilisateurs sur les navires modernes réduit le risque de mal de mer. Veuillez consulter votre médecin traitant si vous êtes sensible aux voyages en mer.

En raison de la réflexion de la surface de l'eau, le soleil peut paraître plus intense à bord d'un bateau de croisière qu'à terre. Cela vaut également pour les régions polaires. Nous vous recommandons de vous protéger, ainsi que vos enfants, des coups de soleil en mettant de la crème solaire.

Certaines compagnies maritimes exigent un certificat médical signé en anglais si vous êtes en fauteuil roulant, si vous êtes sous dialyse, si vous avez besoin d'oxygène supplémentaire ou si vous devez emporter des médicaments périssables. Chaque compagnie maritime applique ses propres conditions concernant le voyage des femmes enceintes. Veuillez vous renseigner sur ces conditions avant votre réservation

(ou dès l'annonce de votre grossesse). En cas de non-respect de ces dispositions, l'embarquement peut vous être refusé. En raison de la fragilité des nouveau-nés, les bébés de moins de six (6) mois ne sont pas admis en croisière.

15.8 Hébergement et autres équipements à bord

Dans l'offre de voyage, vous trouverez une classification spécifique pour chaque bateau. Toutes les cabines sont climatisées. Le réglage de la climatisation se fait manuellement. Les cabines disposent également d'une salle de bains privative.

Dans la plupart des cas, vous trouverez dans la cabine une télévision et un coffre-fort. Les autres équipements dépendent de la compagnie maritime et du type de cabine que vous avez choisi. Ces informations sont généralement indiquées dans l'offre de voyage.

Les cabines sont généralement équipées de prises de 110 et 220 volts. Mais ce n'est pas toujours le cas. Veuillez vous renseigner à ce sujet avant d'effectuer une réservation. Veuillez emporter un adaptateur universel, car les fiches ne s'adaptent pas toujours aux prises à bord.

La plupart des cabines disposent d'un téléphone vous permettant de passer des appels internationaux moyennant un supplément. Cela peut s'avérer très coûteux. Nous vous recommandons donc de n'utiliser ce téléphone qu'en cas d'urgence. Presque tous les bateaux disposent d'une connexion Internet que vous pouvez utiliser moyennant un supplément. L'utilisation de votre téléphone portable à bord dépend de votre opérateur et des installations techniques disponibles à bord. Veuillez noter qu'il n'y a généralement pas de réseau mobile sur le bateau.

Il arrive parfois qu'une réservation soit effectuée sur la base d'une «cabine garantie». Cela vaut notamment pour les offres spéciales. Cela signifie que le numéro de votre cabine ne vous sera attribué qu'ultérieurement ou lors de l'embarquement. Aucun droit ne peut en être invoqué à cet égard.

15.9 Boire et manger à bord

Sauf indication contraire, tous les repas sont compris dans le prix d'une croisière. Les repas sont servis sous forme de buffet ou à la carte. La capacité d'accueil de nombreux restaurants de bord étant limitée, le dîner est souvent servi en deux services. Au moment de la réservation, vous pouvez généralement indiquer votre préférence pour le premier créneau horaire (dès env. 18h00–18h30) ou le second (dès env. 20h00–20h30), ainsi que la taille de table souhaitée. Cette préférence ne constitue toutefois pas une garantie. Lors de l'embarquement ou dans votre cabine, vous recevrez les informations définitives concernant l'heure du dîner, le numéro de table et le restaurant dans lequel vous dînerez. Souvent, les compagnies maritimes proposent également un placement libre, ce qui vous évite de devoir vous adapter à l'heure de début du dîner. Pour le dîner, vous trouverez également à bord des restaurants de spécialités. Chaque compagnie maritime propose un choix de menus très varié. Des plats végétariens sont toujours disponibles. Si vous avez des besoins alimentaires particuliers ou des allergies, veuillez nous en faire part lors de la réservation.

15.10 Bagages

Avant d'embarquer, confiez vos bagages aux bagagistes présents au port. Ceux-ci les déposeront ensuite devant ou à l'intérieur de votre cabine. La veille du débarquement, veuillez placer vos bagages devant la porte de votre cabine. Cette mesure vise à éviter les encombrements dans les couloirs et les retards au niveau des ascenseurs. Les bagages devront également être contrôlés par les douanes. Le jour du débarquement, vous récupérerez vos bagages au terminal. Il est conseillé d'emporter un sac contenant quelques affaires de cabine, des articles de toilette et d'éventuels médicaments pour la dernière soirée. La cabine à bord étant en moyenne plus petite qu'une chambre d'hôtel, l'espace de rangement est souvent limité. Nous vous recommandons de ne pas emporter plus d'une valise par personne.

15.11 Activités pendant la croisière

Chaque jour, un programme quotidien sera déposé dans votre cabine. Vous y trouverez un aperçu de toutes les activités, les horaires d'ouverture des boutiques, les heures d'arrivée et de départ du port, ainsi que des informations sur les repas et les animations. La plupart des compagnies maritimes proposent un programme complet d'excursions. Il est souvent possible de réserver ces excursions avant même votre date de départ initiale. Vous en serez informé lors de la réservation. Il est également possible de réserver des excursions à bord, mais la disponibilité peut être limitée et certaines excursions peuvent afficher complet. Une fois réservées, les excursions ne peuvent généralement plus être annulées sans frais. Si vous ne souhaitez pas participer à une excursion, vous êtes libre d'organiser vos propres activités. Vous êtes toutefois responsable de revenir à bord à temps. Dans le cadre des croisières d'expédition et des croisières fluviales, les excursions sont souvent comprises dans le prix du voyage. Pour les excursions réservées à bord ou dans les ports et qui ne sont pas comprises dans le prix du voyage, les dispositions du point 13.2 font foi.

15.12 Facturation et pourboires à bord

Toutes les dépenses que vous effectuez à bord (à l'exception de celles du casino) sont portées sur votre compte de bord. Cette facture doit être réglée à la fin de la croisière par carte de crédit courante ou en espèces. Le coût des boissons commandées dans les bars ou les restaurants est porté sur votre compte de bord et le montant est à régler à la fin de la croisière. Les compagnies maritimes facturent automatiquement des frais de service de 15% à 18%. Les pourboires ne sont généralement pas inclus dans le prix du voyage. Ils sont toutefois d'usage courant. À titre indicatif, nous vous recommandons de prévoir environ € 6.– à 10.– par jour pour les pourboires. Les règles varient selon chaque compagnie maritime, mais les pourboires restent à votre appréciation, sauf indication contraire.

15.13 Autres dispositions des présentes conditions générales de vente

Par dérogation aux dispositions suivantes:

- a) Point 3.5: les tarifs enfants spéciaux ne s'appliquent pas systématiquement, et les compagnies maritimes peuvent facturer le plein tarif ou un tarif spécial «troisième/quatrième personne» pour les enfants en bas âge participant à la croisière. Toutes les réservations de croisière doivent comprendre au moins deux personnes payant plein tarif. Si une seule personne payant plein tarif participe au voyage, le premier enfant est considéré comme le deuxième passager payant plein tarif. Veuillez vous renseigner sur l'offre de voyage ou vous renseigner sur les tarifs applicables aux enfants et aux bébés avant de réserver.
- b) Point 10.4: il ne couvre pas le transport entre l'aéroport et les terminaux de croisière, et inversement, sauf indication contraire dans l'offre de voyage ou accord contraire.
- c) Point 10.3: il arrive souvent qu'aucun accompagnateur ne soit présent sur les lieux de destination de la croisière.
- d) Point 12.2: dans une cabine standard intérieure ou extérieure pour 3 et/ou 4 personnes, la troisième et la quatrième personne dorment généralement dans des lits superposés. Un canapé-lit n'est disponible que dans les catégories de cabines les plus chères (cela varie d'une compagnie maritime à l'autre).
- e) Point 12.9 : n'est pas applicable aux croisières, car les transporteurs n'autorisent pas les animaux de compagnie à bord.
- f) Point 12.12: un troisième ou quatrième lit supplémentaire est souvent un lit superposé.
- g) Point 19.3: les règles relatives au tabagisme à bord d'une croisière varient selon les compagnies maritimes. Sur tous les bateaux, les restaurants sont non-fumeurs. Il est également interdit de fumer dans les autres espaces communs, sauf

indication contraire à bord. Lorsque le tabagisme est autorisé, il ne l'est que dans des zones désignées à cet effet. Fumer dans les cabines ou sur les balcons de celles-ci peut être autorisé par certaines compagnies maritimes, mais cela n'est pas garanti. Fumer le cigare ou la pipe n'est généralement autorisé qu'à l'extérieur et dans des «bars à cigares» spécialement aménagés, que l'on trouve sur certains navires.

16. ASSURANCES

16.1 Assurances – généralités

Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance voyage adaptée pour vous-même et les personnes qui vous accompagnent (y compris les bébés et les enfants). Celle-ci doit vous couvrir en cas d'assistance (y compris le rapatriement), d'accident, de maladie, de décès et d'annulation.

La nécessité ou l'utilité de souscrire une ou plusieurs assurances dépend de votre situation personnelle (par exemple de votre destination et des activités que vous comptez pratiquer).

Veuillez noter que certaines activités à risque peuvent nécessiter une couverture d'assurance supplémentaire. Il vous appartient donc de vous renseigner auprès de votre compagnie d'assurance.

16.2 Intermédiaire/courtier

Nous agissons uniquement en tant qu'intermédiaire/courtier entre vous et la compagnie d'assurance lorsque vous souscrivez une assurance voyage par notre intermédiaire. Votre contrat d'assurance est conclu directement entre vous et votre compagnie d'assurance. Nous déclinons toute responsabilité en cas de mauvaise exécution dudit contrat. Si nous sommes sollicités dans le cadre du contrat d'assurance, nous transmettons uniquement les demandes à l'assureur en notre qualité d'intermédiaire.

17. RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

Vous êtes responsable de tous les dommages que vous causez aux biens, y compris aux biens de tiers (par exemple les autres voyageurs, les compagnies aériennes, les hébergements, etc.). Il en va de même pour les frais que nous ou ces tiers subissons en raison de vos actes ou de vos omissions. Si vous, ou des personnes dont vous êtes responsable:

- a) adoptez un comportement susceptible de causer ou de menacer de causer un préjudice;
- b) ne respectez pas le règlement intérieur du prestataire de services;
- c) gênez des tiers dans le déroulement de leur voyage; ou
- d) représentez un trouble de quelque nature que ce soit;

tant nous-mêmes que les prestataires nous réservons le droit de vous refuser l'accès à votre hébergement ou à votre moyen de transport, ou de vous en expulser, et de vous réclamer des dommages et intérêts.

En fonction de la gravité de votre comportement, nous pouvons résilier votre contrat de voyage à forfait, et dans ces circonstances, vous n'avez droit à aucun remboursement ni à aucune indemnisation. Nous ne pouvons être tenus responsables des actes ou des omissions d'autres clients.

18. RÉCLAMATION

Il se peut que vous constatiez un manquement sur votre lieu de destination ou lors de votre voyage à forfait. Vous devez nous le signaler le plus rapidement possible par l'intermédiaire de notre guide, sous forme papier ou numérique, ainsi qu'au prestataire concerné. Si notre guide ou le prestataire n'est pas sur place, vous devez nous signaler le manquement sans délai par téléphone au +41 44 797

62 95 (joignable 24 heures sur 24). Les appels en PCV ne peuvent pas être acceptés. Veuillez indiquer votre numéro de réservation lors du contact. Celui-ci figure dans vos documents de voyage. Nous nous efforcerons, en concertation avec le prestataire concerné, de remédier au manquement signalé, sauf si cela s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés pour nous ou pour le prestataire, en tenant compte de la nature et de l'ampleur du manquement ainsi que de la valeur du voyage à forfait ou de la prestation de voyage concernée.

Si vous n'êtes pas satisfait du déroulement de votre voyage à forfait, vous pouvez adresser une réclamation ou une remarque par e-mail au service clients TUI Tours:

TUIToursFeedback@tui.com.

Le service clients TUI Tours reste à votre disposition pour répondre à vos questions et recueillir vos commentaires même après la fin de votre voyage à forfait, et s'efforcera de trouver une solution avec vous.

Si vous n'avez pas pu trouver de solution avec nous, vous pouvez soumettre votre réclamation à une instance neutre reconnue. Vous éviterez ainsi de devoir saisir la justice. La Commission européenne dispose d'une plateforme de règlement en ligne des litiges concernant les produits et services achetés sur Internet. Aux Pays-Bas, il s'agit de la Commission des litiges en matière de voyages (*Geschillencommissie*) ([Link](#)), à laquelle nous sommes automatiquement affiliés en tant que membre de l'ANVR. La Commission des litiges en matière de voyages a été désignée par la Commission européenne comme organisme neutre de règlement extrajudiciaire des litiges, comme mentionné ci-dessus. Vous pouvez également déposer votre réclamation directement par écrit auprès de la Commission des litiges en matière de voyages, dont voici l'adresse:

P.O. Box 90600
2509 LP Den Haag
Nederland
Tél.: 070-310 53 10
www.degeschillencommissie.nl

Veuillez noter que votre réclamation ne sera traitée par la Commission des litiges en matière de voyages que si les dispositions des articles 12 et 13 des conditions générales de l'ANVR sont respectées. Par ailleurs, les dispositions de la Commission des litiges en matière de voyages doivent être respectées.

Si vous estimez que le montant de votre créance à notre rencontre ne dépasse pas € 5'000.00, vous pouvez également recourir à la procédure européenne relative aux créances de faible importance. Il s'agit d'une procédure judiciaire simplifiée, accessible et rapide, dans le cadre de laquelle la décision rendue est généralement reconnue et exécutée dans d'autres pays européens. Pour plus d'informations sur la procédure européenne relative aux créances de faible montant, nous vous renvoyons au portail européen e-Justice: [Link](#)

19. AUTRES

19.1 Utilisation de la carte de crédit

Lors de l'utilisation d'une carte de crédit, le code PIN est de plus en plus fréquemment exigé en lieu et place de la signature. Les titulaires de carte sont donc invités à mémoriser le code PIN de leur carte de crédit et à éviter de le noter quelque part.

19.2 Votre numéro de portable

Lors de la réservation, votre numéro de téléphone portable vous sera demandé. Nous avons besoin de cette information en cas d'urgence afin de pouvoir vous joindre rapidement. Si, dans un tel cas, nous ne parvenons pas à vous joindre, notamment en raison d'un numéro de téléphone portable non indiqué ou erroné ou parce que votre téléphone est éteint, les conséquences et risques qui

en découlent relèvent exclusivement de votre responsabilité. Par ailleurs, nous vous demandons, lors de la réservation, le numéro de téléphone d'une personne qui reste à la maison. Cela nous permettra de contacter directement cette personne en cas d'urgence. Dans ce cas, vous devez avoir l'autorisation de la personne résidant à la maison pour nous communiquer son numéro de téléphone.

19.3 Tabagisme

Il est strictement interdit de fumer dans les bus, les trains et les avions. Dans de nombreux pays, cette interdiction s'applique désormais également aux lieux publics et aux établissements de restauration. Dans la plupart des pays de l'UE, il est également interdit de fumer dans les chambres d'hôtel et dans les parties communes de l'hôtel. La mise en place d'une telle interdiction ne constitue pas un motif valable pour annuler ou modifier gratuitement votre réservation.

19.4 À votre disposition jour et nuit

En cas de problème ou de question lors de votre voyage à forfait, contactez-nous au : [+41 44 797 62 95](tel:+41447976295)

19.5 Copyright

Sans l'accord écrit préalable de TUI Nederland N.V., aucun élément de nos brochures de voyage, de nos barèmes de prix, de nos sites web et d'autres supports, ainsi que des présentes conditions générales de voyage, ne peut être reproduit, stocké dans une base de données automatisée ou publié.

19.6 Confidentialité et données personnelles

Toutes les données que vous nous fournissez sont enregistrées par nos soins et utilisées conformément à notre politique de confidentialité. Nous traitons les données personnelles vous concernant ainsi que celles des membres de votre groupe afin de gérer votre compte ou votre réservation, et de pouvoir vous proposer nos produits, services et/ou autres prestations de voyage réservées chez nous. Si vous nous communiquez des données personnelles concernant d'autres personnes, vous devez vous assurer que ces personnes consentent à la transmission de leurs données à notre société et, le cas échéant, qu'elles comprennent la manière dont nous pouvons utiliser leurs données personnelles. Nous traitons les données personnelles que vous nous communiquez conformément à notre politique de confidentialité:

19.6.1. Contenu de notre politique de confidentialité

Le responsable du traitement des données est TUI Nederland N.V. (désigné dans la présente communication par «nous»), qui fait partie du groupe TUI [Link](#).

Nous nous engageons à faire preuve de diligence raisonnable lors de la collecte, de l'utilisation et de la protection de vos données personnelles. Nous accordons une grande importance à la protection de votre vie privée, c'est pourquoi nous vous invitons à prendre le temps de lire notre politique de confidentialité, qui contient les informations suivantes:

- Quels types de données personnelles collectons-nous et pourquoi.
- Quand et comment nous pouvons transmettre des données personnelles au sein du groupe TUI et à d'autres organisations.
- Quelles sont les possibilités dont vous disposez pour accéder à vos données personnelles et les mettre à jour.

Nous nous sommes efforcés de rédiger cette information de manière aussi simple que possible, mais si vous n'êtes pas familier avec des termes tels que «responsable du traitement» ou «catégories particulières de données personnelles», nous vous invitons à consulter la liste des termes clés pour en connaître la définition, ainsi que celle d'autres termes.

19.6.2. Données personnelles que nous collectons

Lorsque vous vous inscrivez à l'une de nos prestations, vous pouvez être amené à nous communiquer les

informations suivantes:

- Vos données personnelles, notamment votre adresse, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone et votre date de naissance.
- Vos données de connexion au compte, par exemple votre nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez choisi.

Lorsque vous naviguez sur nos sites web ou utilisez nos applications mobiles, nous pouvons collecter les données suivantes:

- Vos préférences en matière de voyage.
- Des informations relatives à votre comportement de navigation sur nos sites web et nos applications mobiles.
- Des informations relatives à vos clics sur l'une de nos publicités, y compris celles affichées sur les sites web d'autres organisations.
- Des informations sur la manière dont vous accédez à nos services numériques, notamment le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails relatifs au navigateur.
- Vos préférences sociales, vos centres d'intérêt et vos activités.

Lorsque vous achetez nos produits dans nos agences ou en ligne, nous pouvons collecter les données suivantes:

- Vos données de passager, les informations concernant le passeport et autres documents d'identité.
- Les informations relatives à l'assurance.
- Les données médicales pertinentes ainsi que des demandes particulières concernant l'alimentation, la religion ou un handicap.
- Les informations sur vos achats, par exemple ce que vous avez acheté, quand et où vous l'avez acheté, comment vous l'avez payé, ainsi que des informations relatives à votre carte de crédit ou à d'autres moyens de paiement.
- Les informations relatives à votre comportement de navigation sur nos sites web et nos applications mobiles.
- Les informations relatives à vos clics sur l'une de nos publicités, y compris celles affichées sur les sites web d'autres organisations.
- Les informations relatives à la manière dont vous accédez à nos services numériques, notamment le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur.
- Vos préférences sociales, vos centres d'intérêt et vos activités.

Lorsque vous nous contactez ou que nous vous contactons, ou lorsque vous participez à des opérations promotionnelles, des jeux-concours, des sondages ou des questionnaires concernant nos prestations, nous pouvons collecter les données suivantes:

- Les données personnelles que vous nous communiquez lorsque vous nous contactez, par exemple par e-mail, courrier postal, téléphone ou via les réseaux sociaux, telles que votre nom, votre nom d'utilisateur et vos coordonnées.
- Les détails relatifs aux e-mails et autres communications numériques que nous vous envoyons et que vous ouvrez, y compris tous les liens sur lesquels vous cliquez.
- Vos commentaires et vos réponses aux enquêtes et questionnaires destinés à la clientèle.

Autres sources de données personnelles :

- Nous pouvons utiliser des données personnelles provenant d'autres sources, par exemple d'entreprises spécialisées fournissant des informations, de partenaires commerciaux et de registres publics.
- Votre compagnie d'assurance, ses représentants et le personnel médical peuvent nous communiquer des données personnelles pertinentes ainsi que des catégories particulières de données personnelles lorsque nous/ils devons agir en votre nom, dans

l'intérêt d'autres clients ou en cas d'urgence.

- Lorsque vous vous connectez à l'aide de vos identifiants de réseau social pour vous connecter à nos plateformes et services en ligne, tels que Facebook, Google+ et X, vous acceptez de partager vos données d'utilisateur avec nous. Cela comprend notamment votre nom, votre adresse e-mail, votre date de naissance, votre lieu de résidence et toute autre information que vous souhaitez nous communiquer.
- Nous pouvons utiliser les images de vidéosurveillance, les adresses IP et les informations relatives à la navigation sur Internet enregistrées dans nos agences, locaux, autres bâtiments et bateaux de croisière, ou à proximité immédiate de ceux-ci.

Données personnelles que vous communiquez concernant d'autres personnes:

- Nous utilisons les données personnelles concernant d'autres personnes que vous nous avez communiquées, par exemple les personnes figurant sur votre réservation.
- Lorsque vous communiquez des données personnelles concernant d'autres personnes, vous devez vous assurer que celles-ci y consentent et que vous êtes autorisé à les communiquer. Vous devez également vous assurer, le cas échéant, qu'elles comprennent la manière dont nous pouvons utiliser leurs données personnelles.

19.6.3. Utilisation de vos données personnelles

Nous utilisons vos données personnelles de différentes manières, comme expliqué ci-dessous.

Afin de vous fournir les produits et services que vous avez demandés:

Nous devons traiter vos données personnelles afin de gérer votre compte ou votre réservation, de vous proposer les produits et prestations que vous souhaitez et de vous aider dans le cadre des commandes et des remboursements que vous pourriez demander.

Afin de gérer et d'améliorer nos produits, nos services et nos activités quotidiennes:

Nous utilisons les données personnelles pour gérer et améliorer nos produits, nos sites web, nos applications mobiles, nos programmes de fidélisation ou de reconnaissance, ainsi que nos autres services.

Nous surveillons l'utilisation de nos services afin de protéger vos données personnelles et de détecter et prévenir la fraude, d'autres infractions pénales et l'utilisation abusive des services. Cela nous permet de garantir que vous puissiez utiliser nos services en toute sécurité.

Nous pouvons utiliser des données personnelles pour réagir à des incidents de sécurité, des accidents ou d'autres événements similaires, et pour y remédier, y compris à des fins médicales et d'assurance.

Nous pouvons utiliser des données personnelles pour mener des études de marché et des activités internes de recherche et développement, ainsi que pour développer et améliorer notre gamme de produits, nos services, nos activités commerciales, nos systèmes informatiques, notre sécurité, notre savoir-faire et la manière dont nous communiquons avec vous.

Nous utilisons les images de vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité de toutes les personnes qui travaillent ou se rendent dans nos agences, nos locaux et autres bâtiments, ainsi que pour prévenir, détecter et poursuivre les infractions pénales. Nous pouvons également nous appuyer sur ces images pour établir, exercer ou défendre nos droits légaux.

Pour personnaliser votre expérience :

Nous souhaitons nous assurer que les communications marketing relatives à nos produits et services, ainsi qu'à ceux de nos fournisseurs, de nos partenaires commerciaux et de TUI Group, y compris la publicité en ligne, soient adaptées à vos centres d'intérêt.

À cette fin, nous pouvons utiliser vos données personnelles

afin de mieux comprendre vos centres d'intérêt et d'anticiper quels autres produits, services et informations sont susceptibles de vous intéresser le plus. Cela nous permet d'adapter nos communications afin qu'elles soient plus pertinentes et plus intéressantes à vos yeux.

L'analyse de votre comportement de navigation et de vos achats nous aide à mieux vous comprendre en tant que client et nous permet de vous proposer des offres et des services personnalisés.

Nous pouvons également évaluer vos réactions aux communications marketing concernant les produits et services que nous proposons, afin de pouvoir vous proposer des produits et services mieux adaptés à vos besoins en tant que client.

Si vous ne souhaitez pas bénéficier d'un service personnalisé de notre part, vous pouvez à tout moment modifier vos préférences en ligne, par téléphone ou par écrit (par exemple par e-mail). Nous actualiserons nos dossiers dans les meilleurs délais.

Pour vous contacter et communiquer avec vous:

Nous souhaitons offrir à nos clients le meilleur service possible. Ainsi, lorsque vous nous contactez, par exemple par e-mail, par courrier, par téléphone ou via les réseaux sociaux, nous pouvons utiliser des données personnelles afin de clarifier la situation ou apporter notre aide.

Nous devons traiter vos données personnelles afin de gérer toutes les actions promotionnelles et tous les jeux-concours auxquels vous participez, y compris ceux que nous organisons avec nos fournisseurs et nos partenaires commerciaux. Par exemple, lorsque vous gagnez un prix. Nous pouvons vous inviter à participer à des sondages, des questionnaires et d'autres activités d'étude de marché menées par TUI Group [Link](#) et par d'autres organisations agissant en notre nom.

Afin de mieux vous comprendre en tant que client et de vous proposer des services et des communications marketing (y compris des publicités en ligne adaptées à vos centres d'intérêt), nous pouvons associer les données personnelles que nous collectons lors de vos achats à celles recueillies sur nos sites web, dans nos applications mobiles et auprès d'autres sources.

Nous ne vendons **jamais** vos données personnelles à des tiers.

19.6.4. Communication marketing

De temps à autre, nous pouvons vous envoyer des offres et des actualités pertinentes concernant nos produits et services par différents moyens, notamment par e-mail. Nous pouvons également vous envoyer des informations sur les produits et services d'autres entreprises qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Toutefois, nous ne le ferons que si vous avez préalablement accepté de recevoir ces communications.

Lorsque vous effectuez une réservation ou que vous vous inscrivez chez nous, nous vous demanderons si vous souhaitez recevoir des communications marketing. Vous pouvez modifier vos préférences en matière de marketing à tout moment en ligne ou par téléphone, en utilisant le lien «Se désabonner» figurant dans nos e-mails marketing, en répondant au code court figurant dans nos SMS marketing ou en nous contactant par écrit (par exemple par e-mail). Bien entendu, la décision vous appartient entièrement, mais si vous indiquez que vous ne souhaitez pas recevoir d'informations marketing de notre part, cela vous empêchera de bénéficier d'offres exceptionnelles ou de promotions susceptibles de vous intéresser.

Vous continuerez toutefois à recevoir de notre part des communications liées à nos services. Par exemple, la confirmation des réservations que vous effectuez chez nous et la communication d'informations importantes concernant l'utilisation de nos produits ou services.

19.6.5. Études de marché

Nous souhaitons connaître votre avis afin d'améliorer nos

produits et services, et pouvons donc vous contacter à des fins d'études de marché. Vous êtes toujours libre de décider si vous souhaitez ou non participer à nos études de marché.

19.6.6. Transmission de données personnelles aux fournisseurs et aux partenaires de distribution

Afin de vous fournir les produits ou services que vous avez demandés, nous pouvons transmettre des données personnelles aux prestataires chargés de l'organisation de votre voyage, notamment les compagnies aériennes, les hôtels et les sociétés de transport.

Nous collaborons également avec des prestataires soigneusement sélectionnés qui effectuent certaines tâches pour notre compte. Il s'agit, par exemple, d'entreprises qui nous assistent dans les domaines des services informatiques, du stockage et du recoupement des données, du marketing, des études de marché, du traitement des paiements et de la livraison de produits et de services.

Il se peut que nous devions transmettre des données personnelles afin de faire valoir, d'exercer ou de défendre nos droits légaux, notamment à des fins de lutte contre la fraude et de réduction du risque de crédit.

Lorsque nous transmettons des données personnelles à d'autres organisations, nous exigeons d'elles qu'elles les conservent en toute sécurité et qu'elles n'utilisent pas vos données personnelles à des fins de marketing propres.

Nous ne transmettons que le strict minimum de données personnelles nécessaires pour permettre à nos fournisseurs et partenaires commerciaux de fournir leurs services à votre intention et à la nôtre.

19.6.7. Transmission de données personnelles aux autorités de contrôle

Dans le cadre de vos voyages, il peut s'avérer impératif (conformément aux exigences des autorités gouvernementales du lieu de départ et/ou de destination) de communiquer et de traiter vos données personnelles à des fins d'immigration, de contrôle aux frontières, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à toute autre fin qu'elles jugent appropriée.

Certains pays n'autorisent les voyages que si vous fournissez à l'avance vos données de passager (par exemple, les données API de la Caricom et les données Secure Flight des États-Unis). Ces exigences peuvent varier en fonction de votre destination et il vous est recommandé de vous renseigner à ce sujet. Même si cela n'est pas obligatoire, nous pouvons vous aider si nécessaire.

Nous pouvons transmettre le minimum nécessaire de données personnelles à d'autres autorités lorsque la loi l'exige ou lorsque nous y sommes légalement autorisés.

19.6.8. Transmission de données personnelles au sein de TUI Group

Notre politique de confidentialité s'applique à l'ensemble des services proposés par le TUI Group, à l'exception toutefois des services faisant l'objet de politiques de confidentialité distinctes, dans lesquelles la présente politique de confidentialité n'est pas incluse. Nous pouvons transmettre le minimum nécessaire de données personnelles à d'autres sociétés de TUI Group [Link](#), par exemple afin de vous fournir les produits et services que vous avez demandés; d'améliorer nos produits, nos services et notre activité quotidienne; de personnaliser votre expérience; de vous contacter et d'interagir avec vous; et, dans la mesure où cela est autorisé et approprié, à des fins de marketing ou d'études de marché.

Nous pouvons également transmettre des données personnelles à une organisation ou à une entreprise si nous vendons ou cédon l'une de nos divisions (ou si nous entamons des négociations en vue d'une vente ou d'une cession), ou si nous exerçons nos droits ou obligations découlant d'un accord conclu avec vous. En cas de cession ou de vente, l'entreprise qui recevra vos données

personnelles pourra les utiliser conformément à la présente déclaration de confidentialité.

19.6.9. Protection de vos données personnelles

Nous savons à quel point la protection et la gestion de vos données personnelles sont importantes. Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité appropriées afin de protéger vos données personnelles contre toute perte accidentelle, ainsi que contre tout accès, utilisation, modification et divulgation non autorisés.

La sécurité de vos données dépend également de vous. Par exemple, si nous vous avons attribué un mot de passe pour accéder à certains services ou si vous en avez choisi un, vous êtes responsable de sa confidentialité.

Les données personnelles que nous collectons peuvent être transférées et stockées en dehors de l'Espace économique européen («EEE»). Elles peuvent également être traitées par des organisations opérant en dehors de l'EEE et travaillant pour notre compte ou pour le compte de l'un de nos fournisseurs.

Nous prenons les mesures appropriées pour garantir que vos données personnelles restent dûment protégées et soient traitées conformément à la présente note d'information. Ces mesures de protection comprennent, entre autres, des clauses contractuelles appropriées, telles que celles approuvées par la Commission européenne [Link](#), ainsi que des mesures de sécurité adéquates.

19.6.10. Conservation des données

Nous ne conserverons vos données personnelles que pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités énoncées dans la présente politique de confidentialité et/ou au respect des exigences légales et réglementaires. À l'expiration de ce délai, nous supprimerons ces données personnelles de manière sécurisée. Si, après cette période, des données s'avèrent nécessaires à des fins d'analyse, historiques ou à d'autres fins commerciales légitimes, nous prendrons les mesures appropriées pour anonymiser ces données.

19.6.11. À propos des cookies et autres technologies

Les cookies sont de petits fichiers de données qui permettent à un site web de collecter et de stocker certaines informations sur votre ordinateur de bureau, votre ordinateur portable ou votre appareil mobile. Les cookies nous aident à proposer des fonctionnalités et des services essentiels sur nos sites web et nos applications mobiles, et nous les utilisons pour améliorer votre expérience client. Veuillez consulter notre politique distincte relative aux cookies.

19.6.12. Liens vers d'autres sites web

Nos sites web ou applications mobiles peuvent contenir des liens vers des sites web gérés par d'autres organisations disposant de leur propre politique de confidentialité. Veuillez lire attentivement les conditions générales et la politique de confidentialité avant de fournir des données personnelles sur le site web d'une autre organisation, car nous déclinons toute responsabilité quant aux sites web d'autres organisations.

19.6.13. Fonctionnalités des réseaux sociaux

Nos sites web ou applications mobiles peuvent intégrer des fonctionnalités de réseaux sociaux tels que Facebook, X, Google+ et Pinterest, qui disposent de leurs propres politiques de confidentialité. Veuillez lire attentivement leurs conditions générales et leurs politiques de confidentialité avant de transmettre des données personnelles, car nous déclinons toute responsabilité quant à ces fonctionnalités.

19.6.14. Accès à vos données personnelles et mise à jour de celles-ci; réclamations

Vous êtes en droit de demander une copie des données personnelles que nous détenons à votre sujet, bien que vous puissiez accéder en ligne aux données personnelles associées à votre compte ou à votre réservation. Vous pouvez nous demander par écrit une copie des autres données personnelles que nous détenons à votre sujet.

Veuillez fournir tous les détails susceptibles de nous aider à
Dernière mise à jour:
septembre 2026

identifier et à retrouver vos données personnelles. Si nous sommes en mesure de vous donner accès à ces données, nous le ferons gratuitement, sauf si des copies supplémentaires sont demandées, dans ce cas, nous pouvons facturer des frais raisonnables calculés en fonction des coûts administratifs.

Nous tenons à nous assurer que les données personnelles que nous détenons à votre sujet sont exactes et à jour. Si l'une des informations que nous avons enregistrées est erronée, veuillez nous en informer.

Vous pouvez également demander la rectification ou la suppression de vos données personnelles, vous opposer au traitement de vos données personnelles et, dans la mesure où cela est techniquement possible, demander le transfert des données personnelles que vous nous avez fournies vers une autre organisation.

Nous mettrons à jour ou supprimerons vos données, sauf si nous sommes tenus de les conserver pour des raisons commerciales légitimes ou juridiques.

Vous pouvez également nous contacter si vous souhaitez formuler une réclamation concernant la manière dont nous collectons, conservons ou utilisons vos données personnelles. Nous nous efforçons de résoudre les réclamations, mais si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez saisir l'autorité locale chargée de la protection des données: [Link](#)

Veuillez adresser votre demande ou votre réclamation par e-mail au délégué à la protection des données: dataprotection@tui.nl

Veuillez noter que nous pouvons être amenés à vous demander de vérifier votre identité avant de pouvoir traiter votre demande ou votre réclamation. Nous pouvons également vous demander des informations complémentaires afin de nous assurer que vous êtes habilité à formuler une telle demande ou réclamation si vous nous contactez au nom d'une autre personne.

19.6.15. Base juridique du traitement des données personnelles

Nous ne collecterons et n'utiliserons vos données personnelles que si au moins l'une des conditions suivantes est remplie:

- Nous disposons de votre consentement;

Exemple: compte client

Vous nous autorisez à traiter vos données personnelles lorsque vous créez un compte client.

- Lorsque cela est nécessaire pour conclure un contrat avec vous ou pour prendre des mesures à votre demande avant la conclusion d'un contrat;

Exemple: afin de vous fournir les produits et prestations que vous avez demandés, nous devons traiter vos données personnelles pour gérer votre compte ou votre réservation, vous fournir les produits et prestations que vous souhaitez réserver, et vous aider dans toutes les commandes et tous les remboursements que vous demandez.

- Lorsque cela est nécessaire pour nous permettre de respecter une obligation légale;

Exemple: transmission de données personnelles aux autorités de contrôle.

Afin de vous permettre de voyager, il peut être obligatoire (selon les exigences des autorités du ou des lieux de départ et/ou de destination) de communiquer et de traiter vos données personnelles à des fins d'immigration, de contrôle aux frontières, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à d'autres fins qu'elles jugent appropriées.

- Lorsque cela est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne;

Exemple: en cas d'urgence, votre compagnie d'assurance, ses représentants et le personnel médical peuvent

partager avec nous des données personnelles pertinentes et des catégories particulières de données personnelles lorsqu'il convient d'agir en votre nom ou dans l'intérêt d'autres clients.

- Lorsque cela relève de l'intérêt général ou que nous disposons d'une autorisation officielle; ou

Exemple: mesures de sécurité

Nous pouvons utiliser des données personnelles pour réagir aux situations suivantes et les gérer: mesures de sécurité, accidents ou autres incidents similaires, y compris à des fins médicales et d'assurance.

- Lorsque cela relève de nos intérêts légitimes ou de ceux d'un tiers, et que ceux-ci ne sont pas supplantés par vos intérêts ou vos droits.

Exemple: pour personnaliser votre expérience

Nous pouvons utiliser vos données personnelles afin de mieux comprendre vos centres d'intérêt et d'anticiper quels autres produits, services et informations sont susceptibles de vous intéresser le plus. Cela nous permet de rendre nos communications plus pertinentes et plus intéressantes à vos yeux.

Si nous devons traiter des catégories particulières de données personnelles, par exemple des données relatives à la santé pour des raisons médicales, nous ne le ferons que si une ou plusieurs conditions supplémentaires s'appliquent. Par exemple, lorsque nous disposons de votre consentement explicite; lorsque cela est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne, et que vous n'êtes pas en mesure, physiquement ou juridiquement, de donner votre consentement; lorsque cela est nécessaire pour établir, exercer ou défendre des droits en justice; ou lorsque cela est nécessaire pour des raisons d'intérêt public important.

19.6.16. Termes clés

Responsable du traitement: le responsable du traitement détermine la finalité et les modalités d'utilisation des données personnelles.

Espace économique européen (EEE): les États membres de l'UE ainsi que la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

Publicité en ligne: messages marketing que vous pouvez voir sur Internet.

Catégories particulières de données: il s'agit des catégories de données personnelles qui révèlent: l'origine ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données génétiques, les données biométriques aux fins de l'identification unique d'une personne physique, les données relatives à la santé ainsi que les données relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Données de l'API Caricom: certains ou l'ensemble des États membres de la Caricom ont conclu un accord avec les États-Unis, en vertu duquel les données des voyageurs, nécessaires aux États membres de la Caricom à des fins de sécurité aux frontières et mises à leur disposition, sont transmises au ministère américain de la Sécurité intérieure pour y être traitées pour le compte de ces États membres de la Caricom. Vous trouverez de plus amples informations sur le site web [Link](#).

Données de vol «US Secure»: la Transportation Security Administration (TSA) vous demande de fournir votre nom complet, votre date de naissance et votre sexe afin de vérifier la liste de surveillance. Vous pouvez également indiquer votre Redress Number, le cas échéant. Si ces informations ne sont pas fournies, le transport ou l'accès à la zone d'embarquement peut vous être refusé. La TSA peut transmettre les informations que vous avez fournies aux autorités chargées de l'application de la loi, aux services de renseignement ou à d'autres organismes, conformément à l'avis publié concernant le système d'enregistrement. Vous trouverez de plus amples

informations sur le site web de la TSA.

19.6.17. Modifications apportées à notre déclaration

Le présent texte remplace toutes les versions antérieures. Nous pouvons modifier cette déclaration à tout moment; nous vous invitons donc à la consulter régulièrement sur notre ou nos sites web afin de prendre connaissance des éventuelles mises à jour. En cas de modifications importantes, nous afficherons une notification bien visible sur notre ou nos sites web, accompagnée d'une notification électronique concernant les modifications apportées à la déclaration de confidentialité, si nous le jugeons approprié.



Voyagiste

Sauf indication contraire expresse, tous les voyages proposés dans notre offre sont organisés par nos soins: TUI Nederland N.V. Volmerlaan 3 2288 GC Rijswijk
Registre du commerce 27148888
Tél: 070 3266000

E-mail: mailto:info@tui.nl

Website: www.tui.nl/corporate



Conditions générales de l'ANVR

Nous sommes affiliés à la *Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondermende Stichting Garantiefonds Reisgelden* (ANVR), l'Association générale néerlandaise des entreprises de voyage. Cette association maintient des critères d'adhésion élevés et exige de ses membres qu'ils s'engagent à fournir des voyages de haute qualité ainsi que des informations précises à leur sujet. Toutes les formules de voyage à forfait de notre offre de voyage sont soumises aux conditions de voyage de l'ANVR, paragraphe 1, dernière version en date: [Link](#). En cas de réservation par téléphone, les conditions générales de l'ANVR peuvent vous être envoyées gratuitement sur demande.



Fonds de garantie des voyages

Nous sommes affiliés au *Stichting Garantiefonds Reisgelden* (SGR), le Fonds de garantie des voyages néerlandais, qui assure la couverture financière de votre voyage à forfait. En cas d'insolvabilité de notre part, le SGR veillera à ce que vous obteniez le remboursement de votre voyage à forfait. Vous trouverez de plus amples informations en cliquant sur ce lien: [Link](#)

Lutte contre la prostitution des enfants sur les lieux de vacances

Nous sommes le premier voyagiste aux Pays-Bas à avoir adopté le code de conduite international contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le secteur du voyage et du tourisme. En collaboration avec ECPAT Pays-Bas et l'ANVR, nous soutenons activement la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants et des adolescents (jusqu'à 18 ans) dans les lieux de vacances. Nous vous invitons à rester vigilant face aux abus dont les enfants peuvent être victimes. Vous pouvez obtenir des informations auprès de votre guide. Souhaitez-vous en savoir plus à ce sujet? [Link](#)

Tourisme durable

Le tourisme durable n'est rien d'autre que le fait de voyager dans le respect de l'environnement, des personnes, de la nature et de la culture, afin que les générations futures puissent elles aussi profiter de destinations attrayantes. Le secteur du voyage de l'ANVR s'engage en ce sens et a adhéré au programme «Entreprise touristique durable» (*Duurzaam Toeristisch Ondernemen* DTO). Ainsi, notre entreprise respecte par exemple l'engagement DTO de l'ANVR, selon lequel le voyageur doit notamment avoir désigné un coordinateur formé à cet effet. Par ailleurs, nous avons également élaboré une déclaration de principes et un programme de



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR TUI TOURS Switzerland (par TUI Nederland N.V.)

mesures concrètes qui décrivent la manière dont nous abordons la protection de l'environnement, aujourd'hui et à l'avenir. Vous pouvez consulter notre déclaration de principes et notre programme en matière de tourisme durable sur le site web [Link](#) Cependant, le tourisme durable ne concerne pas uniquement les agences de voyage. En tant que vacancier, vous êtes un maillon indispensable de ce processus.

Dernière mise à jour: septembre 2026