



**schauinsland
reisen**

Conditions générales de voyage de schauinsland-reisen gmbh

Cher vacancier,

Les conditions de voyage suivantes devraient devenir un élément du **contrat de vente de voyages à forfait** entre vous (ci-après « client ») et nous (ci-après « organisateur ») à partir de 1er juillet 2018 (date de comptabilisation).

A l'exception des règles aux alinéas 2.6. ces conditions s'appliquent aux **contrats pour la fourniture de prestations du secteur de l'hébergement sans autres prestations du voyage**.

A l'exception des règles aux alinéas 2.6., 2.7., 7.4., 12.2., 12.3. et 15 ces conditions s'appliquent aussi aux **contrats sur le service de transport aérien sans autres prestations du voyage**.

Les conditions en revanche ne s'appliquent pas pour une comptabilisation de prestations qui a été marqué comme une prestation fournie. Autant que les prestations n'ont pas été fournies, l'organisateur effectue l'imposition des marges selon para. 25 loi relative à l'impôt (la prestation de voyage à la clientèle particulier) ; par conséquent ces prestations de voyage ne constituent pas d'impôt sur les chiffres d'affaires.

1. Conclusion du contrat de voyage / obligations pour les voyageurs

- 1.1. Les indications suivantes sont valables pour toutes les modes de réservation (à l'agence de voyage, chez l'organisateur, par téléphone, en ligne etc.):
 - a) L'offre est basée sur l'offre de voyage et les informations supplémentaires de l'organisateur du voyage spécifique, dans la mesure où lesquelles sont mis à disposition du client lors de la réservation.
 - b) Le client doit répondre de toutes les obligations contractuelles des voyageurs pour lesquels il fait la réservation par déclaration explicite et séparée. C'est également le cas pour ses propres obligations contractuelles.
 - c) Si le contenu de la déclaration d'acceptation de l'organisateur diffère du contenu de la réservation, une nouvelle offre est à la disposition de l'organisateur, à laquelle il est lié pour une période de dix jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre pour autant que l'organisateur a indiqué sur ce changement d'offre et a rempli ses obligations en matière d'information précontractuelle et le client a déclaré l'acceptation du contrat par déclaration explicite ou par l'acompte.
 - d) Les informations précontractuelles qui sont fournis par l'organisateur sur les caractéristiques essentielles des services de voyage, le prix de voyage et tous les coûts supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre minimum des participants et les frais d'annulation (en vertu de l'art. 250 para. 3 al. 1, 3 à 5 et para. 7 EGBGB (l'introduction du Code Civil allemand BGB) fera partie du contrat de voyage à forfait, sauf qu'il existe un accord préalable explicite entre les deux parties.
 - e) Si les réductions de prix sont liées à l'âge de l'enfant – par ex. la réduction pour enfant/l'exonération des frais pour les petits enfants – l'âge d'enfant à la date du retour fixée par contrat est déterminant. L'âge doit être indiqué lors de la réservation par la personne qui fait l'inscription au voyage.
- 1.2. Les indications suivantes sont valables pour toutes les modes de réservation qui se font verbalement, par écrit, par téléphone, par courriel, par SMS, par e-mail ou par fax :
 - a) Avec la réservation (enregistrement de voyage) le client offre à l'organisateur la conclusion du contrat de vente de voyages à forfait contraignant.
 - b) Le contrat est conclu quand la confirmation de voyage a été envoyé par l'organisateur. Au moment de ou immédiatement après la conclusion du contrat l'organisateur va envoyer une confirmation du voyage transmit sur un support de données durable ce qui permet au client à conserver ou à mémoriser la déclaration sous une forme qu'elle lui soit accessible dans un délai raisonnable à moins que le client ait droit à une confirmation de voyage conformément à l'article 250 para. 6 al. 1 p. 2 EGBGB parce que la conclusion du contrat a été effectuée en la présence physique simultanée des deux parties ou en dehors des établissements commerciaux.
- 1.3. Les indications suivantes sont valables pour toutes les modes de réservation dans le commerce électronique (par ex. l'internet, l'application) :
 - a) Le processus de la réservation en ligne est expliqué au client dans l'application correspondante.
 - b) Le client peut corriger ses inscriptions ou supprimer ou réinitialiser le formulaire de réservation. L'utilisation de la possibilité de correction est expliquée.
 - c) Les langues contractuelles proposées pour effectuer la réservation électronique sont indiquées.
 - d) Si le contenu du contrat sera mémorisé sur un support de données, le client va être informé sur la mémorisation et sur la possibilité à obtenir le contenu du contrat.
 - e) En cliquant sur le bouton « Confirmer » le client offre fermement à l'organisateur la conclusion du contrat de vente de voyage à forfait.
 - f) L'entrée d'inscription est immédiatement confirmé au client par voie électronique (accuse de réception).



**schauinsland
reisen**

- g) Quand le client appuie le bouton l'enregistrement de voyage est transmis, mais il ne peut pas prétendre au droit concernant la conclusion d'un contrat.
- h) Le contrat est conclu par l'accès de la confirmation de voyage de l'organisateur au client. La confirmation est enregistrée sur un support de données durable. Si le voyage est confirmé immédiatement lors que le client a appuyé sur le bouton « Confirmer » une présentation de la confirmation de voyage s'affiche à l'écran. Si la confirmation de voyage s'affiche sur l'écran, le contrat de vente de voyages à forfait a lieu. Dans ce cas, il n'y a pas besoin d'une déclaration intermédiaire sur la réception du formulaire de réservation si le client est offert la possibilité de mémoriser le formulaire sur un support durable ou de l'imprimer. Si le contrat à force contraignante n'est pas dépendant du fait que le client effectivement utilise la possibilité de mémoriser le formulaire ou de l'imprimer.
- 1.4. L'organisateur indique que selon les prescriptions légales concernant des contrats de vente de voyages à forfait selon para. 651 a et para. 651 c, il n'existe pas du droit de faire opposition, mais seulement le droit de résiliation en vertu de la loi, particulièrement le droit de résiliation conformément au para. 651 h BGB. Cependant, le droit de résiliation existe, si selon para. 651 a BGB le contrat sur les prestations de voyage a été conclu en dehors des locaux commerciaux, à moins que la conclusion de contrat se soit appuyée sur les négociations orales qui ont été effectuées auparavant en vertu d'une commande précédente du voyageur. Dans ce dernier cas, il n'existe pas de droit de résiliation.
- 2. Modalités de paiement et remise des documents de voyage**
- 2.1. Après la conclusion du contrat, un acompte de 20% du prix de voyage est payable immédiatement auquel s'ajoutent les coûts pour les assurances de voyage. Le paiement du reliquat est payable 4 semaines avant le départ.
- 2.2. En cas de réservation et de paiement jusqu'à huit jours avant le départ, le paiement peut être effectué en espèces, par virement bancaire, par carte de crédit ou par prélèvement SEPA. Les paiements utilisant le système de prélèvement SEPA s'appliquent en considération des particularités à l'alinéa 3. En cas de paiement par prélèvement SEPA ou par carte de crédit, le débit du compte est effectué automatiquement aux dates d'échéance. Si l'encaissement automatique du compte de carte de crédit ou le paiement par prélèvement automatique n'est pas possible au moment de l'échéance, l'organisateur a le droit à compter au client les surcoûts effectifs à titre de compensation, par ex. des frais bancaires ou des frais de remboursement.
- 2.3. En effectuant la réservation et le paiement à moins de huit jours avant le départ, le client peut payer le compte au guichet à l'aéroport en espèces, par carte bancaire (avec code confidentiel) ou par carte de crédit. Il faut tenir compte de la limite quotidienne de la banque. Les documents de voyage seront délivrés au comptoir de l'aéroport après le paiement complet. Dans le cas de voyages à forfait et vol seul les documents seront délivrés autrement par l'organisateur.
- 2.4. Après l'encaissement complet les documents nécessaires pour le voyage seront envoyés par la poste à l'adresse indiquée lors de la réservation. Si l'envoi par poste n'est pas possible, les documents nécessaires pour le voyage seront déposés au guichet à l'aéroport ou seront envoyés par courrier électronique. Si contrairement à la disposition à l'alinéa 2.3. un transfert bancaire est effectué dans un délai de sept jours avant le départ, le paiement n'est pas libératoire. Dans ce cas, les documents nécessaires pour le voyage seront aussi déposés au guichet à l'aéroport (contre paiement au comptant). Tout paiement excédentaire sera remboursé après l'encaissement. Lors de la réservation du voyage de forfaits sans aéroport de départ, l'organisateur proposera également des alternatives appropriées pour la délivrance des documents de voyage.
- 2.5. Si le client reçoit une facture et une confirmation directement de l'organisateur, des paiements libératoires doivent être effectués à l'organisateur et pas à l'agence de voyage.
- 2.6. L'organisateur peut payer des paiements ou des dépôts sur le prix de voyage-en particulier selon les alinéas 2.1. à 2.3 – seulement si une protection effective de l'insolvabilité existe et si le client a reçu le certificat de sécurité avec le nom et les coordonnées de l'interlocuteur à la garantie des fonds utilisant des formulations claires et précises. L'organisateur a conclu une assurance faillite auprès de Zurich Insurance plc, Niederlassung Deutschland AG afin de garantir les fonds de la clientèle.
- 2.7. Concernant les prestations du secteur de l'hébergement sans autres services de voyage (par ex. seulement l'hôtel, sans transport) qui ne sont pas soumises au droit de voyages à forfait l'organisateur a conclu des contrats sur une garantie des fonds de la clientèle. Si le client réserve des prestations du secteur d'hébergement sans autres prestations de voyage la délivrance d'un certificat de sécurité pour accepter des paiements sur le prix du voyage n'est pas nécessaire.
- 3. Paiements utilisant le système de prélèvement automatique SEPA**
- Les paiements du client par prélèvement automatique dans l'espace unique de paiement en euros (SEPA) et les pays y participant sont possibles que sous le régime du « système de prélèvement automatique SEPA » et sous les conditions suivantes :
- 3.1. Le client doit donner une autorisation de prélèvement automatique SEPA à l'organisateur.
- 3.2. En général l'organisateur informe le client sur le prochain prélèvement automatique (« notification préalable »), mais au plus tard jusqu'au jour avant le date d'échéance. La notification préalable peut être effectuée pour plusieurs prélèvements automatiques (p. ex. acompte et reliquat) en avance.
- 3.3. Le montant recouvré par l'organisateur peut différer du montant notifié dans l'information préalable si le client annule toutes les prestations du voyage ou une partie de ces prestations ou le client réserve des prestations supplémentaires pendant la période entre la délivrance de l'information préalable et le date d'échéance.



**schauinsland
reisen**

4. Ajustement de prix

- 4.1. L'organisateur se réserve le droit de prendre le prix de voyage convenu en cas
 - d'augmentation des frais de transport public à cause des coûts d'énergie ou des coûts de carburant ou
 - d'augmentation des taxes et d'autres frais pour les services de voyage convenus tels que les taxes touristiques, les droits de port ou les taxes d'aéroports ou
 - des modifications de taux de change appliqué au voyage à forfait considéré.
- 4.2. Si les frais de transport public existant lors de la conclusion de contrat s'augmentent, l'organisateur a le droit d'augmenter le prix de voyage en réalisant les calculs suivants:
 - Dans la mesure où l'augmentation des frais de transport public se réfère à une place assise, l'organisateur a le droit de réclamer le montant de l'augmentation;
 - Si la société de transport demande une augmentation des prix par moyen de transport, les frais de transport public supplémentaires sont divisés par le nombre des places assises. L'augmentation résultant par place unique peut être demandée au client.
- 4.3. En cas d'augmentation des taxes pour les services de voyages convenus à la conclusion du contrat tels que les taxes touristiques, les droits de ports or ou les taxes d'aéroports ou une modification du taux de change applicable l'organisateur peut augmenter le prix de voyage par le montant correspondant par client.
- 4.4. En général, une augmentation de prix ne peut être demandée par le client que le 20e jour avant le départ convenu. L'organisateur donne ces informations avec la majoration de l'augmentation de prix sur un support de données. De plus, dans le cas d'un contrat pour la fourniture de prestations du secteur de l'hébergement sans autres prestations du voyage (par ex. par seulement l'hôtel, sans transport), il est nécessaire qu'il y ait plus de quatre mois entre la conclusion du contrat et la date de voyage convenue et que les circonstances ayant conduit à l'augmentation n'avaient pas encore eu lieu avant la conclusion de contrat et n'étaient pas prévisibles lors de la conclusion du contrat.
- 4.5. Conformément aux règles à l'alinéa 4.4 phrase 1 le client peut demander de l'organisateur à réduire le prix du voyage si et pour autant que les frais, les taxes et les taux de change mentionnés à l'alinéa 4.1 ont changé après la conclusion du contrat et avant le départ et qui permet à l'organisateur d'abaisser les coûts.
- 4.6. Si après la conclusion du contrat le prix s'augmente de plus de 8% du prix de voyage total, il s'agit d'une offre de l'organisateur au client pour une modification de contrat correspondante. Dans ce cas, l'organisateur peut demander au client d'accepter l'offre de modification du contrat dans un délai raisonnable ou de déclarer son retrait du contrat. À la fin de cette période, l'offre de modification du contrat est réputée approuvée. Alternativement, l'organisateur peut offrir au client de participer à un voyage de remplacement au lieu d'une augmentation de prix.

5. Modification de la prestation

- 5.1. Si les caractéristiques essentielles des services de voyage dévie du contenu du contrat de voyage à forfait et deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et l'organisateur ne les provoque pas pour les motifs contraires aux règles de la bonne foi, ces changements sont justifiés avant le début du voyage dans la mesure où les changements ne sont pas pertinents et n'affectent pas la coupe globale du voyage.
- 5.2. L'organisateur est obligé d'informer le client immédiatement sur des modifications de la prestation après avoir pris connaissance du motif de la modification. Ces informations doivent être fournies sur un support durable (p. ex. courriel électronique, SMS, ou message vocal) dans une manière claire, précise et compréhensible.
- 5.3. En cas de modification considérable d'une caractéristique essentielle d'un service de voyage ou une modification des spécifications particulières du client qui sont devenues le contenu du contrat de voyage à forfait, le client a le droit d'accepter la modification ou de résilier le contrat dans un délai raisonnable sans aucun frais ou de réclamer la participation à un voyage de même valeur à condition que l'organisateur ait offert un tel voyage. Le client a le choix de répondre à l'organisateur ou pas. Si le client répond à l'organisateur, il peut accepter la modification du contrat, réclamer la participation à un voyage de même valeur ou résilier le contrat sans aucun frais. Si le client ne réagit pas ou ne réagit pas dans un délai raisonnable, la modification est considérée comme ayant été acceptée. Selon l'alinéa 5.2. dans la déclaration l'organisateur doit informer le client de ce fait dans une manière claire, précise et compréhensible.
- 5.4. Si, par comparaison avec le voyage réservé originellement, les changements ou le voyage de même valeur conduisent à une baisse de la qualité ou une réduction des coûts de l'organisateur, le client a le droit de réclamer une réduction de prix raisonnable.

6. Annulation de la part de client/frais d'annulation

- 6.1. Le client peut résilier le contrat de voyage avant le départ. Il est recommandé d'écrire une déclaration et la stocker sur un support durable. C'est la date de réception de la résiliation à l'organisateur ou à l'agence de voyage qui est déterminante.
- 6.2. Si le client résilie le contrat de voyage ou s'il ne commence pas le voyage, l'organisateur perd le droit au prix de voyage. Néanmoins, il peut réclamer une indemnité appropriée pour autant que l'annulation ne soit pas imputable au client ou des circonstances exceptionnelles se produisent à la destination ou à proximité et affectant la mise en œuvre du voyage à forfait ou le transport de personnes vers la destination. Les circonstances sont inévitables et exceptionnelles si elles ne sont pas soumises à des contrôles de l'organisateur et il n'aurait pas été possible d'éviter leurs conséquences même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.
- 6.3. L'organisateur fait valoir des coûts d'indemnisation forfaitaire pour les frais d'annulation de voyage conformément de l'alinéa 17 de ces conditions. Il est tenu compte la période entre la réception de la résiliation, le type de voyage, la destination ainsi que les économies prévues et les recettes prévues par d'autres usages des services de voyage.



**schauinsland
reisen**

- 6.4. Si l'organisateur effectue une compensation forfait conformément à l'alinéa 6.3 le client a néanmoins le droit de prouver à l'organisateur la survenance d'un dommage inférieur ou qu'aucun dommage est survenu.
- 6.5. L'organisateur se réserve le droit de remplacer les forfaits par une indemnité plus élevée et calculée individuellement, s'il prouve qu'il a encouru des dépenses plus élevées que le montant forfaitaire applicable. Dans ce cas, l'organisateur est obligé de chiffrer l'indemnité compte tenu des frais économisés et de toute autre utilisation des prestations voyages.
- 7. Les modifications à la demande de client/les modifications de réservation/le droit de substitution**
- 7.1. Si le client demande une modification de réservation après la conclusion du contrat de voyage, c'est uniquement possible jusqu'à 22 jours avant la date de départ – à l'exception du règlement à l'alinéa 7.2 – si les performances modifiées souhaitées sont disponibles selon le programme de l'organisateur. Des modifications de réservation incluent des modifications concernant la date du voyage, le vol, la destination, l'accommodation ou les services de restaurations.
- 7.2. Des modifications de réservation ne sont pas possibles dans les cas suivants:
- Modification des réservations de la performance de vol comprenant un vol de ligne et lors des packages dynamiques (SLRD - schauinsland-reisen: dynamique);
 - Modification de réservation d'un voyage qui comprend une croisière.
 - Modification des offres spéciales. Les conditions spécifiques seront affichées avant la délivrance de la déclaration de réservation;
 - Modification de réservation des voyages comprenant le transport aérien de personnes et des voyages sans transport aérien de personnes;
 - En cas d'un report du voyage de 4 semaines à partir de la date de départ initiale ;
- 7.3. À côté du prix de voyage modifié et des coûts supplémentaires de l'organisateur un frais de dossier unique de 30,00 € par personne doit être payé pour les modifications au sens de l'alinéa 7.1, à moins que la modification de réservation se soit basée sur un manque d'information ou des fausses informations précontractuelles conformément à l'art. 250 para. 3 EGBGB.
- 7.4. Conformément à para. 651 e BGB le client peut exiger de l'organisateur en l'informant par notification écrite remis à l'organisateur à l'heure et stockée sur un support électronique qu'une tierce personne reprend les droits et obligations du contrat de vente de voyage à forfait. Une telle notification écrite est en tout cas à l'heure, si elle est remise à l'organisateur 7 jours avant le début du voyage. L'alinéa 7.3 s'applique mutatis mutandis. Conformément à para. 651 e BGB le participant de voyage nouveau et le participant de voyage initial répondent conjointement et solidairement des coûts supplémentaires.
- 8. Les prestations non prises en compte**
- Si le client n'accepte pas des services de voyage individuels conformément à la disposition contractuelle des organisateurs pour les motifs imputables au voyageur, le client n'a pas le droit au remboursement proportionnel du prix de voyage dans la mesure où ces raisons n'auraient pas l'autoriser à retraiter ou annuler gratuitement le contrat de voyage à forfait conformément aux règlements légaux. Sur demande de client l'organisateur s'efforcera à obtenir le remboursement des dépenses économisées de la part des prestataires de service dans la mesure où ils ne sont pas des dépenses entièrement négligeables.
- 9. Résiliation et l'annulation de la part de l'organisateur**
- 9.1. L'organisateur peut annuler le contrat de voyage pour des raisons importantes même après le début du voyage. Il s'agit d'une raison importante si le client trouble sans cesse le déroulement du voyage malgré d'un rappel à l'ordre ou viole tellement le contrat qu'il n'est pas acceptable pour l'organisateur et les autres voyageurs si le client continue sa participation au voyage. Ceci s'applique également si le client ne se conforme pas aux informations qui sont objectivement justifiées. Un rappel à l'ordre au sens de la phrase 2 n'est pas indispensable pour l'organisateur lorsque le client perturbe le voyage d'une manière particulièrement grave. C'est notamment le cas si le client commet des infractions envers les employés de l'organisateur, les prestataires de service ou leurs employés ou envers les autres clients. En cas d'annulation, le prix de voyage revient à l'organisateur dans la mesure où les frais et les avantages non enregistrés résultent de l'autre exploitation de la performance ou des performances de voyage. De plus, le droit à dommage et intérêts demeure réservé.
- 9.2. Si malgré de la fixation d'un délai supplémentaire le client ne paie pas le prix de voyage, l'organisateur peut résilier le contrat entièrement ou partiellement. En plus, dans le cadre de l'application conforme à l'alinéa 6.3 jusqu'à l'alinéa 6.5 de ces conditions, il a le droit de réclamer une indemnité.
- 10. Les voyages en avion**
- 10.1. Les plans de vol fournis au client avec les titres de transport sont utilisés. Les changements de temps de vol ou itinéraire de vol, même à court terme, sont couverts par le para. 5 de ces conditions. Il en va de même pour le remplacement de l'aéronef prévu et l'engagement d'un transporteur supplémentaire. Conformément au point 11 l'organisateur va informer le client immédiatement après il a pris connaissance de ces circonstances. À la destination, cela se fait au moyen de panneaux d'information, d'empreintes dans les dossiers d'information situés dans le complexe de vacances respectif, directement par le guide touristique ou en ligne via une page web qui a été communiquée au client avec les documents de voyage. Indépendamment de ces informations, il incombe au client de s'informer sur l'heure de décollage prévue et le temps de transfert 24 heures avant le départ par téléphone, à l'aide des panneaux d'information, les empreintes dans les dossiers d'information ou en ligne sur le site internet.
- 10.2. Si le client n'utilise pas l'offre d'un guide touristique à la desti-



**schauinsland
reisen**

nation, par ex. parce qu'il a seulement réservé des vols sans les prestations à l'organisateur, le client est obligé de faire approuver l'heure de départ du vol retour par la compagnie aérienne. A cette fin, il compose le numéro de téléphone donné au dos du billet ou dans le livret qui contient les billets et les bons de voyage.

- 10.3. Dans le cadre du transport aérien, chaque client peut enregistrer un bagage de 15 kilogramme. Cela ne s'applique pas aux petits enfants jusqu'à 3 ans sans prétention à une place assise. Les franchises de bagages plus élevées et les frais de bagages excédentaires s'orientent par les conditions de transport du transporteur aérien respectif. Les médicaments pour son propre usage ainsi que (dans le cadre des consignes de sécurité) les objets de valeur ne peuvent pas être transportés aux bagages enregistrés mais aux bagages à main. Il est interdit de prendre des objets dangereux (par ex. les ciseaux, les limes à ongles) aux bagages à main.
- 10.4. L'heure limite au guichet de l'aéroport est aux 90 minutes avant l'heure de départ indiquée. Des exceptions sont publiées dans les plans de vol. En cas de non-comparution à l'heure indiqué ci-dessus, le transporteur aérien est autorisé d'aliéner le siège ailleurs.
- 10.5. La transportation des femmes enceintes ou des malades peut être refusé par le transporteur aérien à cause des consignes de sécurité actuelles. En cas de grossesse ou de maladie existante au moment du transport aérien l'organisateur doit être informé immédiatement pour que les restrictions que s'appliquent au transport puissent être clarifié avec le transporteur aérien dans chaque situation particulière.
- 10.6. Les vols directs ne sont pas toujours des « vols sans escales » et peuvent inclure des escales.
- 10.7. Après la directive européenne 261/2004 les réclamations en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard ne doivent pas être adressées à l'organisateur mais seulement au transporteur aérien (la compagnie aérienne).

11. Les obligations d'information sur l'identité du transporteur aérien

Le règlement sur l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien oblige l'organisateur d'informer le client sur l'identité du transporteur effectif de tous les services de transport aérien à fournir au cours du voyage réservé au moment de la réservation. Si la compagnie aérienne qui effectue le vol n'est pas encore déterminée à la date de la réservation, l'organisateur est tenu de donner au client la compagnie aérienne qui est susceptible d'effectuer le vol. Dès que l'organisateur sait quelle compagnie aérienne effectuera le vol, il doit informer le client.

Si le transporteur qui est désigné d'exploiter le vol change, l'organisateur doit informer le client sur le changement. Il doit immédiatement prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer que le client est informé sur le changement aussi rapidement que possible. Il est renvoyé à l'alinéa 9. La liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE (« Liste communautaire ») peut être consultée à l'adresse suivante: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

12. L'obligation de collaboration du voyageur

- 12.1. Les documents de voyage
Le client doit informer l'organisateur ou son agent de voyage par l'intermédiaire où il a réservé le voyage à forfait, s'il ne fournit pas les documents de voyage nécessaires (par exemple billet, coupon d'hôtel, si nécessaire Rail & Fly voucher) dans le de la période notifiée. Si le client omit cette information, ce comportement sera imputé comme faute partagée si l'organisateur était fondé à croire que le client a reçu les documents à l'heure.
- 12.2. La notification des défauts/la demande de remède
Si des défauts existent pendant le voyage, le voyageur peut exiger des mesures pour y remédier. Dans la mesure où en raison d'une omission coupable l'organisateur ne remédiait pas aux manquements, même s'il serait été capable et qu'il aurait été disposé à le faire, le voyageur ne peut prétendre à une réduction pour la poursuite du défaut qui en découle conformément à para. 651 m BGB ou des réclamations conformément à para. 651 n BGB.
Le voyageur est obligé de signaler les défauts immédiatement au représentant de l'organisateur sur place. Les coordonnées se trouvent dans les documents de voyage. Si un tel représentant n'est pas et ne doit pas être présent, tous les défauts doivent être transmis à l'organisateur ou son représentant sur place. Toutefois, le voyageur peut transmettre une notification des défauts à l'agent de voyage où il a fait la réservation du voyage.
- 12.3. Fixation d'un délai de grâce avant de résilier
Si un client/voyageur souhaite annuler le contrat de voyage à forfait en raison d'un manque de voyage du type visé à para. 651 l phrase 2 BGB, autant qu'il est un manque important, conformément à para. 651 l BGB il doit fixer à l'organisateur un délai raisonnable pour le recours. Cette règle ne s'applique pas si le recours est refusé par l'organisateur ou si le recours immédiat est nécessaire.
- 12.4. Des règlements spéciaux à l'égard des dommages aux bagages, retard ou perte de bagages dans le cadre des voyages par avion
Les dommages aux bagages, les pertes et les retards doivent être signalés par le client au transporteur responsable immédiatement après la découverte, en cas de dommages aux bagages et de perte au plus tard dans les 7 jours suivants la détection des dommages, en cas de retard dans les 21 jours suivants la remise. La condition préalable à la responsabilité du transporteur est la plainte. La réception des bagages enregistrés et des marchandises sans protestation par le destinataire constituera présomption que les bagages ont été livrés en bon état. Il est donc recommandé qu'un dommage ou la perte de bagage soit annoncé immédiatement à l'aéroport de destination à l'agent d'accueil du transporteur effectuant le vol contre la remise du constat d'irrégularité bagages (PIR) car sinon la compagnie aérienne peut refuser de payer la compensation pour un dommage. En cas de détérioration ou de perte de bagage il est recommandé d'inclure le coupon passager ainsi que le bulletin de bagage.



**schauinsland
reisen**

13. Limitation de responsabilité

- 13.1. La responsabilité contractuelle de l'organisateur pour les dommages qui ne sont pas fondés sur une violation de la vie, du corps ou de la santé et qui n'ont pas été provoqués de façon coupable est limitée au prix de voyage triple. Toute revendication au-delà des accords internationaux ou fondée sur de telles dispositions légales dépassant cette limite n'est pas en principe affectée par une restriction.
- 13.2. L'organisateur n'adhère pas aux manquements aux obligations contractuelles, des dégâts matériels ou des dommages corporels en relation avec des prestations fournis par des tiers ou pour les prestations que le client réserve chez le guide touristique ou un prestataire de services au zone cible (p. ex. excursions, location de voitures, expositions, etc.), mais le prestataire, une troisième partie ou une autre entreprise est responsable pour l'exécution des prestations. Les para. 651 b, 651 c, 651 w et 651 y BGB ne sont pas affectés par ce fait. Toutefois, l'organisateur est responsable si et dans la mesure où les dommages causés au client par les obligations d'avertissement, d'information ou d'organisation de l'organisateur ont été violés.

14. Faire valoir des présentations: destinataire; des informations sur le règlement d'un litige par la négociation

- 14.1. Toutes réclamation de nature contractuelle doivent être présentées immédiatement envers l'organisateur schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, D-47051 Duisburg. La réclamation extrajudiciaire peut également être faite par l'agent de voyage si le voyage à forfait a été réservé par l'intermédiaire de cet agent de voyage. Il est recommandé de stocker la réclamation écrite sur un support durable.
- 14.2. Les employés des fournisseurs de service ou le guide touristique local ainsi que le personnel volant et le personnel de guichet ne sont pas autorisés d'accepter des réclamations. Ils ne sont non plus autorisés d'accepter des réclamations au nom de l'organisateur.
- 14.3. En prévision du règlement d'un litige par la négociation l'organisateur indique qu'il ne participe pas au règlement d'un litige par la négociation d'une manière bénévole. Si après l'impression de ces conditions de voyage un règlement d'un litige par la négoc-

ation est obligatoire pour l'organisateur, il informe le client sous une forme appropriée. Concernant le contrat de voyage l'organisateur indique au règlement en ligne des litiges d'UE (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>)

15. Dispositions légales concernant le passeport, le visa et la santé

- 15.1. Avant la conclusion du contrat l'organisateur attire l'attention de client sur les dispositions légales concernant le passeport, le visa et les mesures sanitaires au pays de destination y compris les délais pour obtenir des visas nécessaires.
- 15.2. En cas d'obligation de remplir l'obligation d'information de l'organisateur le client est responsable de créer les conditions pour le voyage, à moins que l'organisateur ne se soit expressément engagé pas à obtenir le visa, le certificat, etc.
- 15.3. Le client est donc responsable d'obtenir et de prendre avec lui les documents de voyage nécessaires, d'effectuer les vaccinations éventuellement obligatoires ainsi que d'observer des réglementations en matière de devises et de douane. Les inconvénients qui résultent de l'observation des instructions, par ex. le paiement des frais sont à la charge du client. Ceci ne s'applique pas si l'organisateur n'a pas informé ou donné des informations incorrectes ou ne donné pas toutes les informations au client.
- 15.4. Si le client charge l'organisateur avec l'obtention de visa, l'organisateur n'est pas responsable pour la délivrance des visas nécessaire en temps opportun par la représentation diplomatique, à moins que l'organisateur ait coupable violé ses propres fonctions.

16. La protection des données

Les données du client sont enregistrées, stockées et traitées par voie informatique selon les lois sur la protection des données. Les données des clients ne sont transmises que dans la mesure nécessaire à la réalisation du voyage ou en raison de règlements légaux contraignants ou de mesures officielles.

17. Les frais d'annulation

Les tableaux suivants reflètent les indemnités des frais d'annulation forfaitairement qui sont déterminants (indiquer le pourcentage du prix de voyage convenu):



**schauinsland
reisen**

17.1. L'indemnisation des frais d'annulation forfaitairement du prix convenu du voyage pour **les voyages à forfait inclus un vol charter ou un vol de ligne et vol seul (charter)**:

Destination	au début de voyage	en cas d'annulation (avant la date convenue du voyage)							
		Jusqu'aux 90 ^e jour	De 89 ^e -30 ^e jour	De 29 ^e -22 ^e jour	De 21 ^e -15 ^e jour	De 14 ^e -7 ^e jour	De 6 ^e -4 ^e jour	Dès le 3 ^e jour	
L'Égypte/Les Canaries/Le Cap-Vert/Le Portugal (incl. Madère)	1.11.-31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%	
Les Baléares	1.11.-10.4.	15%	20%	25%	40%	60%	75%	80%	
	11.4.-31.10.	20%	25%	35%	45%	65%	80%	85%	
La Grèce/La Chypre	1.11.-31.10.	20%	25%	35%	40%	65%	75%	85%	
La Turquie/La Tunisie/Malte/Le Maroc	1.11.-10.4.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
	11.4.-31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%	
Les Maldives/Les Emirats Arabes Unis	1.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%	
L'Asie/Les Caraïbes/La Maurice/Les États-Unis	inclus un vol charter	1.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	75%	85%
	inclus un vol de ligne	1.11.-31.10.	35%	40%	45%	55%	65%	80%	90%
Outres destinations à l'Europe continentale	1.11.-10.4.	15%	15%	25%	35%	45%	65%	80%	
	11.4.-31.10.	20%	25%	30%	40%	60%	75%	80%	
Autres voyages à forfaits inclus une croisière	1.11.-31.10.	25%	30%	40%	50%	60%	80%	90%	

17.2. L'indemnisation des frais d'annulation forfaitairement du prix convenu du voyage pour les **contrats pour la fourniture de prestations du secteur de l'hébergement sans autres prestations du voyage** sans transport aérien conformément à l'alinéa 6.3 de ces conditions (du %):

Destination	au début de voyage	en cas d'annulation (avant la date convenue du voyage)				
		Jusqu'aux 45 jours	de 44 ^e -25 ^e jour	24 ^e -1 ^{er} jour	Au jour de l'arrivée/Annulation du voyage	
L'Égypte/La Grèce/Les Canaries/Le Cap-Vert/Malte/Le Maroc/Portugal (incl. Madeira)/La Turquie/La Tunisie/La Chypre	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%	
Les Baléares	1.11.-10.4.	15%	25%	40%	80%	
	11.4.-31.10.	15%	25%	60%	90%	
Cityhotel Barcelona et Madrid	1.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%	
Les Maldives/Les Emirats Arabes Unis	1.11.-31.10.	25%	40%	60%	90%	
L'Asie/Les Caraïbes/La Maurice/Les États-Unis	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%	
L'Allemagne/L'Autriche/Le Benelux/La France/Pologne	maison ou appartement de vacances	1.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
	hôtel	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%
Autres destinations en Europe continentale	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%	

7.3. L'indemnisation des frais d'annulation forfaitairement du prix convenu pour les voyages contenant **les prestations « vol seule » avec vol en ligne** (du %):

Destination	au début de voyage	en cas d'annulation (avant la date convenue du voyage)	
		Jusqu'aux 90 jours	Dès 89 jours
toutes les destinations	1.11.-31.10.	75%	90%

Organisateur

schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, D-47051 Duisburg
Téléphone +49 203 994050, Fax +49 203 400168

En date de 1 juin 2019