

Conditions générales (CG) de Ventura TRAVEL GmbH pour les voyages de la marque "MyVentura"

Conditions générales de vente

Les présentes Conditions générales de vente, ci-après « CGV », s'appliquent, lorsqu'elles ont été valablement intégrées au contrat, au contrat de voyage à forfait conclu entre le client, également désigné comme le voyageur, et l'organisateur de voyages Ventura TRAVEL GmbH, ci-après « Ventura », pour les voyages proposés sous les marques Viventura et MyVentura.

Les présentes CGV complètent les dispositions légales des articles 651a et suivants du Code civil allemand, ainsi que les articles 250 et 252 de l'EGBGB, et en précisent l'application.

Lors de la réservation d'un voyage à forfait, le cocontractant de l'organisateur de voyages est le voyageur. Il importe peu que le voyageur participe lui-même au voyage ou qu'il conclue le contrat pour le compte d'un autre participant.

Ces CGV ne s'appliquent pas lorsque le voyageur ne réserve pas un voyage à forfait au sens des articles 651a et suivants du Code civil allemand, mais uniquement des prestations de voyage individuelles auprès de Ventura, par exemple un hôtel seul ou une voiture de location.

Elles ne s'appliquent pas non plus lorsque Ventura agit expressément en qualité d'intermédiaire pour un voyage à forfait organisé par un autre organisateur, pour une prestation de voyage individuelle, par exemple un vol seul, ou pour des prestations de voyage liées au sens de l'article 651w du Code civil allemand, et que Ventura en informe le voyageur de manière distincte et non équivoque avant la réservation.

Dans ces cas, les conditions générales de voyage ou de vente de l'organisateur du voyage à forfait, du prestataire concerné ou du fournisseur de la prestation s'appliquent, à condition qu'elles aient été valablement intégrées au contrat.

1. Conclusion du contrat de voyage à forfait

1.1 Dispositions applicables à tous les modes de réservation

a) L'offre de voyage repose sur la description du voyage fournie par Ventura dans le catalogue ou la brochure en vigueur à la date du voyage, sur son site internet, dans ses supports publicitaires, sur des

sites internet appartenant à des tiers, dans une offre personnalisée ou dans tout autre support utilisé par Ventura.

Elle inclut également les informations complémentaires fournies par Ventura pour le voyage concerné, dans la mesure où ces informations sont disponibles pour le voyageur au moment de la réservation.

b) Le voyageur est responsable des obligations contractuelles des personnes pour lesquelles il effectue la réservation, au même titre que de ses propres obligations, à condition qu'il ait expressément et séparément accepté cette responsabilité.

c) Si la confirmation de voyage diffère du contenu de la demande de réservation, cette confirmation constitue une nouvelle offre. Ventura est liée par cette nouvelle offre pendant une durée de dix jours.

Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre si Ventura a attiré l'attention du voyageur sur la modification, a respecté ses obligations d'information précontractuelle à cet égard, et si le voyageur accepte cette nouvelle offre dans le délai prévu, soit expressément, soit de manière implicite par le paiement total ou partiel du prix du voyage.

1.2 Réservations effectuées hors commerce électronique

Pour les réservations effectuées autrement que par voie électronique, par exemple par téléphone, les règles suivantes s'appliquent :

a) En effectuant une réservation, le voyageur adresse à Ventura une demande ferme de conclusion d'un contrat de voyage à forfait pour les personnes indiquées.

b) Le contrat est conclu lorsque le voyageur reçoit la confirmation de voyage de Ventura, qui vaut acceptation.

Lors de la conclusion du contrat, ou immédiatement après, Ventura transmet au voyageur une confirmation de voyage sur un support durable.

Si le contrat est conclu en présence physique simultanée des parties, le voyageur a droit à une confirmation de voyage au format papier. Il en va de même lorsque le contrat est conclu hors établissement.

1.3 Réservations effectuées par voie électronique

Pour les réservations effectuées par voie électronique, par exemple sur internet, les règles suivantes s'appliquent :

a) Le voyageur est informé du déroulement de la réservation en ligne sur le site internet concerné.

b) Le voyageur dispose d'un moyen de corriger ses données, de supprimer ses informations ou de réinitialiser l'ensemble du formulaire de réservation en ligne. L'utilisation de ces fonctions lui est expliquée.

c) Les langues disponibles pour la conclusion du contrat sont indiquées.

d) Si Ventura conserve le texte du contrat, le voyageur en est informé, ainsi que de la possibilité d'y accéder ultérieurement.

e) En cliquant sur le bouton ou la commande « réserver avec obligation de paiement », le voyageur adresse à l'organisateur de voyages une demande ferme de conclusion du contrat de voyage.

f) La réception de la réservation du voyageur est confirmée sans délai par voie électronique.

g) L'envoi de la réservation par le voyageur, au moyen du bouton « réserver avec obligation de paiement », ne donne pas automatiquement droit à la conclusion d'un contrat de voyage à forfait avec Ventura.

Le contrat de voyage à forfait n'est conclu qu'au moment où le voyageur reçoit la confirmation de voyage de Ventura, transmise sur un support durable.

h) Si la confirmation de réservation s'affiche immédiatement à l'écran après que le voyageur a cliqué sur le bouton « réserver avec obligation de paiement », le contrat de voyage à forfait est conclu dès l'affichage de cette confirmation.

Dans ce cas, il n'est pas nécessaire d'envoyer séparément une confirmation de réception de la réservation. Le voyageur se voit toutefois offrir la possibilité d'enregistrer la confirmation de voyage sur un support durable et de l'imprimer.

La validité du contrat de voyage à forfait ne dépend cependant pas du fait que le voyageur utilise effectivement ces possibilités d'enregistrement ou d'impression.

1.4 Absence de droit de rétractation

Ventura informe le voyageur que les réservations de voyages à forfait conclues à distance, par exemple par téléphone ou par e-mail, ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation au sens des articles 312, paragraphe 7, et 312g, paragraphe 2, phrase 1, point 9 du Code civil allemand.

Un droit de rétractation existe toutefois lorsque le contrat de voyage à forfait est conclu entre Ventura et un voyageur consommateur hors établissement, sauf si les négociations orales ayant conduit à la conclusion du contrat ont été menées à la demande préalable du consommateur.

2. Paiement

2.1 Exigibilité du prix du voyage

Après la conclusion du contrat, le prix du voyage est dû selon le tarif choisi, à condition que le certificat de garantie financière ait été transmis au voyageur sous forme écrite, conformément à l'article 651r, paragraphe 4, phrase 1 du Code civil allemand et à l'article 252 de l'EGBGB.

a) **Journey** : la totalité du prix du voyage est due au moment de la réservation.

b) **Smart** : 50 % du prix du voyage sont dus au moment de la réservation. Le solde est à régler 8 semaines avant le départ.

c) **Flex** : les frais Flex sont dus au moment de la réservation. Le solde est à régler 8 semaines avant le départ.

2.2 Réservations à moins de 8 semaines du départ

Pour toute réservation effectuée moins de 8 semaines avant le départ, la totalité du prix du voyage est due au moment de la réservation.

2.3 Modes de paiement

Le voyageur peut régler le prix du voyage par carte bancaire ou par virement.

2.4 Défaut de paiement

Si le voyageur ne procède pas à un paiement exigible à la date prévue, alors qu'il a reçu le certificat de garantie financière, Ventura est en droit, après mise en demeure et fixation d'un délai de paiement, de résilier le contrat et de facturer au voyageur les frais d'annulation prévus aux articles 4.1 et suivants.

Cette règle ne s'applique pas si le voyageur dispose d'un droit légal ou contractuel de retenir le paiement, ou si Ventura n'est pas disposée ou en mesure d'exécuter correctement les prestations contractuelles, ou encore si Ventura n'a pas respecté ses obligations légales d'information.

3. Prestations, modifications des prestations et modification du prix après la conclusion du contrat

3.1 Prestations

a) Les obligations de Ventura en matière de prestations résultent exclusivement du contenu de la confirmation de réservation, en lien avec le catalogue ou la brochure applicable à la date du voyage, le site internet de Ventura, une offre personnalisée ou tout autre support utilisé par Ventura.

Ces obligations s'entendent également sous réserve de l'ensemble des informations, indications et explications contenues dans ces supports, ainsi que des informations précontractuelles pertinentes pour le voyage à forfait réservé, conformément à l'article 250, paragraphe 3 de l'EGBGB.

b) Les employés des prestataires, notamment les compagnies aériennes et les hôtels, ainsi que les intermédiaires de voyage, ne sont pas autorisés par Ventura à fournir des garanties ou des renseignements, ni à conclure des accords qui iraient au-delà de la description du voyage, de la confirmation de réservation ou des informations précontractuelles fournies par Ventura.

Ils ne sont pas davantage autorisés à fournir des informations qui contrediraient ces éléments ou modifieraient le contenu confirmé du contrat de voyage à forfait.

c) Ventura peut proposer des options tarifaires ou des formules d'upgrade offrant des prestations ou des droits supplémentaires par rapport au forfait de voyage standard.

Ces formules peuvent inclure des prestations supplémentaires de confort, de service ou d'assistance. Elles peuvent également étendre ou modifier certains droits contractuels relatifs aux conditions de paiement ou d'annulation.

Le contenu exact, les conditions ainsi que les éventuels frais supplémentaires des options tarifaires ou formules d'upgrade disponibles au moment de la réservation sont indiqués dans la description du voyage, l'offre de réservation ou les autres informations fournies au voyageur avant la conclusion du contrat.

Lorsque le voyageur réserve le tarif ou la formule d'upgrade concernée, ces informations deviennent partie intégrante du contrat de voyage à forfait.

d) Prestations de voyage réservées en supplément

Les prestations de voyage que le voyageur sélectionne en supplément au cours du processus de réservation et qui sont indiquées dans la confirmation de réservation comme étant dues par Ventura deviennent partie intégrante du contrat de voyage à forfait.

Cela concerne notamment les hébergements, activités, excursions, transferts ou prestations de transport réservés en supplément.

e) Si un voyageur réserve une demi-chambre double ou un hébergement partagé, Ventura s'efforce de lui trouver un partenaire de chambre approprié.

Si aucun partenaire de chambre adéquat n'est trouvé avant le début du voyage, Ventura se réserve le droit d'attribuer au voyageur un hébergement individuel. Dans ce cas, un supplément pour chambre individuelle ou un supplément proportionnel peut être facturé conformément à la description du voyage.

3.2 Modification des prestations

a) Modifications mineures de prestations de voyage individuelles

Ventura se réserve le droit de modifier unilatéralement certaines conditions contractuelles ou prestations de voyage après la conclusion du contrat et avant le début du voyage, à condition que la modification soit mineure, qu'elle n'affecte pas l'économie générale du voyage à forfait réservé et qu'elle demeure raisonnablement acceptable pour le voyageur, compte tenu des intérêts des deux parties.

Une telle modification peut notamment devenir nécessaire lorsqu'un hébergement, une activité, une excursion, un transfert, une prestation de transport ou toute autre prestation individuelle réservée devient indisponible après la conclusion du contrat, pour des raisons que Ventura n'a pas provoquées de mauvaise foi.

Dans ce cas, Ventura est en droit de remplacer la prestation concernée par une prestation au moins équivalente.

Pour apprécier le caractère équivalent de la prestation de remplacement, il est notamment tenu compte :

- de sa localisation ;
- de sa catégorie ;

de son niveau de confort ;
de ses équipements ;
de l'étendue des prestations fournies ;
de sa durée ;
et de son objet.

Le remplacement n'entraîne aucun coût supplémentaire pour le voyageur.

Ventura informe le voyageur de la modification avant le début du voyage, de manière claire, compréhensible et mise en évidence, sur un support durable.

Si la prestation de remplacement n'est pas au moins équivalente à la prestation initialement convenue, les droits du voyageur sont régis par les dispositions légales applicables.

Restent notamment inchangés les droits du voyageur à une réduction appropriée du prix, à la mise en conformité, à la résiliation du contrat ou à des dommages et intérêts. Le droit allemand prévoit notamment une réduction du prix lorsque le voyage présente un défaut par rapport aux prestations convenues.

b) Modifications significatives de prestations de voyage essentielles

Si, en raison d'une circonstance survenue après la conclusion du contrat, Ventura ne peut exécuter le voyage à forfait qu'en apportant une modification significative à une caractéristique essentielle d'une prestation de voyage au sens de l'article 250, paragraphe 3, point 1 de l'EGBGB, ou qu'en s'écarter d'une demande particulière du voyageur devenue partie intégrante du contrat de voyage à forfait, Ventura propose au voyageur une modification correspondante du contrat.

Une modification peut notamment être considérée comme significative lorsque :

un hébergement réservé ne peut être remplacé que par un hébergement présentant une localisation, une catégorie, des équipements ou un niveau de confort sensiblement différents ;
un élément essentiel de l'itinéraire est supprimé ou substantiellement modifié ;
une activité, une prestation de transport ou une autre prestation déterminante pour le caractère ou l'économie générale du voyage ne peut pas être réalisée ;
Ventura doit s'écarter d'une demande particulière du voyageur qui avait été expressément intégrée au contrat de voyage à forfait.

Ventura informe le voyageur sans délai après avoir eu connaissance du motif de la modification, de manière claire, compréhensible et mise en évidence, sur un support durable, des éléments suivants :

la modification contractuelle proposée et ses motifs ;
les conséquences de cette modification sur le prix du voyage ;
le délai raisonnable dans lequel le voyageur peut accepter la modification proposée ou résilier le contrat de voyage à forfait sans avoir à payer d'indemnité ;
le fait que la modification proposée sera considérée comme acceptée si le voyageur ne se prononce pas dans le délai fixé ;
le cas échéant, le voyage à forfait de remplacement proposé ainsi que son prix.

Une proposition de modification du contrat ne peut être présentée après le début du voyage.

Si le voyageur accepte la modification du contrat ou un voyage à forfait de remplacement et que le voyage modifié ou le voyage de remplacement est de qualité inférieure au voyage initialement prévu, le prix du voyage est réduit de manière appropriée.

Si le voyage modifié ou le voyage à forfait de remplacement est d'une qualité au moins équivalente, mais entraîne des coûts inférieurs pour Ventura, la différence correspondante est remboursée au voyageur.

Les autres droits légaux du voyageur restent inchangés.

3.3 Modification du prix

a) Ventura se réserve le droit de modifier le prix publié et confirmé lors de la réservation si l'augmentation du prix du voyage résulte directement :

- d'une hausse des coûts de transport liée à l'augmentation du prix du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- d'une augmentation de taxes ou redevances, telles que les frais portuaires ou aéroportuaires, les frais d'entrée dans un pays ou les coûts liés à la sûreté aérienne ;
- d'une augmentation des taxes applicables aux prestations réservées ;
- d'une hausse des taxes touristiques ;
- ou d'une augmentation des frais d'accès à des parcs nationaux publics.

aa) Si les coûts de transport existant au moment de la conclusion du contrat augmentent, notamment les coûts de carburant, Ventura peut augmenter le prix du voyage selon les modalités suivantes :

- en cas d'augmentation appliquée par siège, Ventura peut réclamer au voyageur le montant correspondant à cette augmentation ;
- dans les autres cas, les coûts de transport supplémentaires demandés par le transporteur pour le moyen de transport concerné sont divisés par le nombre de places du moyen de transport convenu. Ventura peut alors réclamer au voyageur le montant correspondant à sa place.

bb) Si les taxes ou redevances existant au moment de la conclusion du contrat, notamment les taxes touristiques, les frais portuaires ou aéroportuaires ou les frais d'accès à des parcs nationaux publics, augmentent pour Ventura, le prix du voyage peut être augmenté du montant correspondant, calculé au prorata.

cc) Si le prix du voyage est augmenté en raison d'une variation du taux de change, Ventura doit indiquer au voyageur le taux de change initialement utilisé pour établir le prix du voyage, ainsi que la date à laquelle ce taux a été retenu. Le point de référence pour l'évolution du taux de change est la date postérieure à la conclusion du contrat.

b) Une augmentation du prix du voyage n'est autorisée que si les circonstances à l'origine de cette augmentation ne s'étaient pas encore produites avant la conclusion du contrat.

Une modification de prix par Ventura n'est possible que si Ventura informe le voyageur, sur un support durable, de manière claire et compréhensible, de l'augmentation du prix et de ses motifs, en lui communiquant également le calcul de cette augmentation.

Cette information doit être transmise au plus tard 21 jours avant le début du voyage. Ventura ne peut augmenter le prix du voyage que dans la limite de 8 %.

c) Le voyageur est en droit de demander à Ventura une réduction du prix pouvant aller jusqu'à 8 %, pour les mêmes motifs que ceux qui permettraient à Ventura d'augmenter le prix, lorsque ces circonstances entraînent une baisse des coûts pour Ventura.

Si le voyageur a payé un montant supérieur à celui finalement dû, Ventura doit lui rembourser la différence.

Ventura peut déduire de ce remboursement les frais administratifs qu'elle a effectivement supportés. À la demande du voyageur, Ventura doit justifier le montant de ces frais administratifs.

d) Si l'augmentation du prix dépasse 8 % du prix du voyage, Ventura ne peut pas l'appliquer unilatéralement.

Dans ce cas, le voyageur a le droit, dans un délai raisonnable fixé par Ventura :

- soit d'accepter l'augmentation de prix communiquée ;
- soit de résilier le contrat sans frais d'annulation ;
- soit d'accepter de participer à un voyage à forfait de remplacement éventuellement proposé par Ventura.

Si le voyageur ne répond pas à Ventura, ou ne répond pas dans le délai raisonnable fixé, l'augmentation du prix est considérée comme acceptée.

Ventura informe le voyageur sans délai, dès qu'elle a connaissance du motif de l'augmentation du prix, de ses droits et du délai imparti pour répondre. Cette information est transmise de manière claire, compréhensible et mise en évidence, sur un support durable.

La proposition d'augmentation du prix doit être communiquée au voyageur au plus tard 21 jours avant le début du voyage. Passé ce délai, Ventura ne peut plus demander d'augmentation du prix.

e) Si le voyage à forfait de remplacement effectivement réalisé n'est pas d'une qualité au moins équivalente à celle du voyage initialement prévu, le prix du voyage doit être réduit conformément à l'article 651m, paragraphe 1 du Code civil allemand.

Si, pour un voyage de qualité équivalente, Ventura supporte des coûts inférieurs, la différence doit être remboursée au voyageur conformément à l'article 651m, paragraphe 2 du Code civil allemand.

4. Annulation par le voyageur avant le départ et transfert du contrat à une autre personne

4.1 Droit d'annulation avant le départ

Le voyageur peut annuler le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage.

L'annulation doit être communiquée à Ventura aux coordonnées indiquées à la fin des CGV. Si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'un agent ou intermédiaire de voyage, l'annulation peut également lui être adressée.

Il est recommandé au voyageur de communiquer son annulation sur un support durable, par exemple par e-mail.

4.2 Conséquences de l'annulation

Si le voyageur annule son voyage avant le départ ou ne se présente pas au départ, Ventura perd son droit au paiement du prix du voyage.

Ventura peut toutefois demander au voyageur une indemnité d'annulation raisonnable.

Cette indemnité ne s'applique pas si l'annulation est imputable à Ventura, ou si des circonstances inévitables et exceptionnelles surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate, et compromettent de manière significative l'exécution du voyage à forfait ou le transport des voyageurs vers la destination.

Sont considérées comme inévitables et exceptionnelles les circonstances échappant au contrôle de la partie qui les invoque, et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

4.3 Frais d'annulation forfaitaires

Ventura a défini les indemnités d'annulation applicables sous forme de frais forfaitaires.

Ces frais tiennent compte :

- du délai entre la réception de la demande d'annulation par Ventura, ou par l'intermédiaire de voyage, et la date de départ prévue au contrat ;
- des économies de coûts attendues ;
- et de la possibilité de revendre ou réutiliser les prestations de voyage.

Les frais d'annulation sont calculés selon la date de réception de la demande d'annulation par Ventura ou par l'intermédiaire de voyage.

a) Journey : conditions générales d'annulation

Pour le tarif Journey, les frais d'annulation suivants s'appliquent :

Jusqu'à 56 jours avant le départ : 30 % du prix du voyage
Du 55e au 30e jour avant le départ : 60 % du prix du voyage
Du 29e au 8e jour avant le départ : 85 % du prix du voyage
À partir du 7e jour avant le départ, le jour du départ ou en cas de non-présentation : 100 % du prix du voyage

b) Smart : conditions d'annulation spécifiques

Pour le tarif Smart : en cas d'annulation jusqu'à 8 semaines avant le départ, toutes les prestations sont remboursées, à l'exception des frais de vol.

À partir de 8 semaines avant le départ, les conditions générales d'annulation prévues à l'article 4.3 a) s'appliquent.

c) Flex : conditions d'annulation spécifiques

Pour le tarif Flex : en cas d'annulation jusqu'à 8 semaines avant le départ, toutes les prestations de voyage sont remboursées. Les frais Flex ne sont pas remboursables.

À partir de 8 semaines avant le départ, les conditions générales d'annulation prévues à l'article 4.3 a) s'appliquent.

Les offres spéciales, promotions ou voyages de groupe peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières. Dans ce cas, ces conditions seront expressément indiquées dans la description du voyage, l'offre ou la confirmation de voyage, conformément aux dispositions applicables de l'article 250, paragraphes 3 et 6 de l'EGBGB.

4.4 Preuve d'une indemnité inférieure

Le voyageur conserve dans tous les cas le droit de démontrer que Ventura n'a droit qu'à une indemnité raisonnable nettement inférieure à celle résultant des frais forfaitaires indiqués ci-dessus.

4.5 Indemnité supérieure calculée au réel

Ventura se réserve le droit de réclamer, à la place des frais forfaitaires indiqués ci-dessus, une indemnité plus élevée calculée sur la base des coûts réellement engagés, à condition de pouvoir démontrer que les frais supportés sont nettement supérieurs aux frais forfaitaires applicables.

Dans ce cas, Ventura doit chiffrer précisément l'indemnité demandée, en tenant compte des dépenses économisées ainsi que des montants éventuellement récupérés grâce à la réutilisation ou à la revente des prestations de voyage.

À la demande du voyageur, Ventura doit justifier le calcul de cette indemnité.

4.6 Assurance annulation

Ventura recommande expressément de souscrire une assurance annulation de voyage incluant une couverture en cas de pandémie.

L'assurance annulation ne fait pas partie du contrat de voyage à forfait et ne peut généralement pas être remboursée en cas d'annulation du voyage. Il en va de même pour la part d'une assurance annulation incluse dans un package d'assurance.

4.7 Délai de remboursement

Si, à la suite d'une annulation, Ventura est tenue de rembourser le prix du voyage, le remboursement est effectué sans délai et, dans tous les cas, au plus tard dans les 14 jours suivant l'annulation.

4.8 Transfert du contrat à une autre personne

Le droit légal du voyageur de transférer son contrat à un autre voyageur, conformément à l'article 651e du Code civil allemand, reste inchangé.

Ce transfert doit être demandé sur un support durable et parvenir à Ventura au plus tard 7 jours avant le début du voyage.

Le nouveau participant et le voyageur initial sont solidairement responsables envers Ventura du paiement du prix du voyage ainsi que des frais supplémentaires raisonnables, réels et justifiés liés au remplacement du participant.

5. Modifications demandées par le voyageur avant le départ

5.1 Absence de droit automatique à modification

Le voyageur ne dispose pas d'un droit légal à la modification de la date du voyage, de la destination, du lieu de départ, de l'hébergement ou du mode de transport.

Cette règle ne s'applique pas si une modification est nécessaire en raison d'informations précontractuelles incomplètes ou erronées au sens de l'article 250, paragraphe 3 de l'EGBGB. Dans ce cas, la modification est effectuée gratuitement pour le voyageur.

5.2 Routes et modules MyVentura

Les voyages MyVentura reposent sur des itinéraires et des modules de voyage prédéfinis.

La modification de l'itinéraire ou de la destination ne fait donc pas partie des tarifs Journey, Smart ou Flex.

5.3 Modifications acceptées au cas par cas

Si Ventura accepte, à la demande du voyageur, d'effectuer une modification au sens de l'article 5.1, les frais supplémentaires liés à cette modification sont à la charge du voyageur.

Cela inclut notamment :

- les frais générés par la modification ;

- les frais facturés par les prestataires ;
- ainsi que, le cas échéant, un nouveau prix de voyage pour la prestation modifiée.

Le voyageur est informé des frais applicables avant que la modification ne soit effectuée.

5.4 Demandes de modification à partir de 29 jours avant le départ

Les demandes de modification formulées par le voyageur à partir de 29 jours avant le début du voyage ne peuvent être traitées, si elles sont réalisables, qu'après annulation du contrat de voyage conformément aux conditions prévues à l'article 4.3, puis nouvelle inscription au voyage.

6. Prestations non utilisées

Si le voyageur n'utilise pas certaines prestations de voyage que Ventura a correctement proposées, pour des raisons qui lui sont imputables, il ne peut prétendre à aucun remboursement proportionnel du prix du voyage.

Cela inclut notamment les cas dans lesquels le voyageur renonce volontairement, pour des raisons personnelles, à participer à une prestation.

Il en va de même lorsqu'une prestation ne peut pas être utilisée parce que le voyageur ne remplit pas certaines conditions de participation, par exemple les exigences de condition physique ou de santé expressément indiquées dans les documents de voyage et dans la confirmation de réservation.

Cette règle s'applique également lorsque des limitations personnelles, telles que la fatigue, l'accessibilité limitée de certains lieux ou des préférences ou restrictions alimentaires individuelles, empêchent le voyageur de participer à certaines activités ou prestations, à condition que Ventura ait respecté ses obligations d'information précontractuelle à cet égard.

Ventura s'efforcera d'obtenir auprès des prestataires le remboursement des dépenses économisées. Toutefois, Ventura ne peut garantir que ces remboursements seront accordés par les prestataires.

Cette obligation ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de prestations totalement mineures ou lorsqu'un remboursement est exclu par des dispositions légales ou administratives.

Ventura recommande de souscrire une assurance annulation de voyage.

7. Annulation en cas de nombre insuffisant de participants et résiliation par Ventura

7.1 Résiliation par Ventura pour comportement du voyageur

Ventura peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis si le voyageur perturbe durablement le déroulement du voyage malgré un avertissement de Ventura, ou s'il adopte un comportement contraire au contrat d'une gravité telle que la résiliation immédiate du contrat est justifiée.

Cette règle ne s'applique pas si le comportement contraire au contrat résulte d'un manquement de Ventura à ses obligations d'information précontractuelle.

Lorsque la description du voyage prévoit des conditions particulières à remplir par le voyageur, par exemple des exigences de santé, le non-respect de ces conditions constitue un comportement contraire au contrat.

En cas de résiliation par Ventura, Ventura conserve son droit au paiement du prix du voyage. Elle doit toutefois déduire la valeur des dépenses économisées ainsi que les avantages obtenus grâce à la réutilisation des prestations non utilisées, y compris les montants éventuellement crédités par les prestataires.

8. Obligations de coopération du voyageur

8.1 Documents de voyage

Le voyageur doit informer Ventura, ou l'intermédiaire de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait, s'il ne reçoit pas les documents de voyage nécessaires, par exemple les billets électroniques ou les vouchers d'hôtel, dans le délai communiqué par Ventura, alors que le prix du voyage a été intégralement payé.

8.2 Signalement des défauts

Ventura est tenue de fournir au voyageur un voyage à forfait exempt de défauts.

Si tel n'est pas le cas, le voyageur doit signaler sans délai tout défaut de voyage à Ventura.

Pour cela, le voyageur doit informer immédiatement le représentant de Ventura sur place. S'il n'existe aucun représentant de Ventura sur place et qu'aucune présence locale n'est contractuellement prévue, le voyageur doit signaler directement le défaut à Ventura.

Les coordonnées du représentant local de Ventura, lorsqu'il en existe un, ainsi que ses disponibilités et les coordonnées de Ventura pour signaler un défaut, figurent dans la confirmation de voyage.

Le voyageur peut également transmettre son signalement à l'intermédiaire de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait.

Le représentant de Ventura est chargé de remédier au problème lorsque cela est possible. Il n'est toutefois pas autorisé à reconnaître des droits ou réclamations au nom de Ventura.

Si Ventura n'a pas pu remédier au défaut parce que le voyageur a, de manière fautive, omis de le signaler, le voyageur ne peut faire valoir ni réduction du prix conformément à l'article 651m du Code civil allemand, ni dommages et intérêts conformément à l'article 651n du Code civil allemand.

8.3 Délai à accorder avant résiliation

Si le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage à forfait en raison d'un défaut important du voyage, au sens de l'article 651i du Code civil allemand, conformément à l'article 651l du Code civil allemand, il doit d'abord accorder à Ventura un délai raisonnable pour remédier au défaut.

Cette obligation ne s'applique pas si Ventura refuse de remédier au défaut ou si une solution immédiate est nécessaire.

8.4 Retard, perte ou détérioration des bagages

a) En cas de voyage en avion, le voyageur doit, conformément aux règles applicables au transport aérien, signaler immédiatement sur place à la compagnie aérienne compétente toute détérioration, perte ou retard de bagage.

Ce signalement doit être effectué au moyen d'un constat d'irrégularité bagage, appelé P.I.R. ou Property Irregularity Report. Le voyageur doit demander une confirmation écrite ou sous forme textuelle à des fins de preuve.

Les compagnies aériennes, ainsi que Ventura lorsque le vol a été réservé par son intermédiaire, refusent généralement les remboursements liés à ces incidents, conformément aux

conventions internationales applicables, si le constat d'irrégularité n'a pas été rempli.

En cas de détérioration de bagage, la déclaration doit être effectuée dans un délai de 7 jours. En cas de retard de bagage, elle doit être effectuée dans un délai de 21 jours à compter de la remise du bagage.

b) Si le vol fait partie du voyage à forfait réservé auprès de Ventura, la détérioration, la perte ou le retard de bagage doit également être signalé sans délai à Ventura, conformément à l'article 8.2.

Le signalement à Ventura ne dispense pas le voyageur de son obligation d'effectuer la déclaration dans les délais auprès de la compagnie aérienne compétente, conformément au point a).

9. Limitation de responsabilité

9.1 Limitation de la responsabilité contractuelle

La responsabilité contractuelle de Ventura pour les dommages qui ne résultent pas d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé est limitée à trois fois le prix du voyage, dans la mesure où ces dommages n'ont pas été causés de manière fautive.

Lorsque des conventions internationales ou des dispositions légales fondées sur de telles conventions s'appliquent à une prestation de voyage et prévoient qu'un droit à indemnisation contre le prestataire ne peut naître ou être exercé que sous certaines conditions ou dans certaines limites, ou qu'il est exclu dans certains cas, Ventura peut également s'en prévaloir à l'égard du voyageur.

Si des conventions internationales ou des dispositions légales fondées sur celles-ci prévoient des droits plus étendus, ces droits restent inchangés.

9.2 Prestations de tiers simplement intermédiaires

Ventura n'est pas responsable des défauts de prestation, dommages corporels ou matériels liés à des prestations de tiers simplement proposées en tant qu'intermédiaire, par exemple des excursions ou événements sportifs, lorsque ces prestations sont clairement identifiées comme prestations externes dans la description du voyage et la confirmation de réservation.

Pour que cette exclusion s'applique, la prestation doit être indiquée de manière suffisamment claire, avec l'identité et l'adresse du

cocontractant tiers, afin que le voyageur puisse reconnaître qu'elle ne fait pas partie du voyage à forfait organisé par Ventura.

Ventura reste toutefois responsable si le dommage subi par le voyageur est causé par un manquement de Ventura à ses obligations d'information, d'explication ou d'organisation.

9.3 Prestations réservées ou utilisées directement par le voyageur

Ventura n'est pas responsable des prestations utilisées par le voyageur dans le cadre du voyage à forfait lorsqu'elles ne sont pas organisées ou proposées par Ventura ou son représentant local, mais par exemple directement par l'hôtel, une autre personne ou une autre entreprise sous sa propre responsabilité.

9.4 Billets d'avion et exactitude des noms

Lorsque le vol est réservé via Ventura, Ventura émet les billets d'avion sur la base des informations et noms transmis par le voyageur lors de la réservation, quel que soit le mode de réservation utilisé, par exemple internet ou téléphone.

Ventura part du principe que toutes les informations et tous les noms fournis lors de la réservation sont exacts et correspondent aux noms figurant sur le passeport du voyageur.

a) Le voyageur est à tout moment responsable :

- de transmettre correctement les noms figurant sur son passeport ;
- de vérifier, lors de la réception de la confirmation de réservation, que toutes les informations et tous les noms correspondent aux indications figurant sur son passeport ;
- d'informer Ventura le plus tôt possible de toute divergence éventuelle entre les noms figurant sur son passeport et ceux indiqués sur le billet d'avion émis.

b) Lorsque la réservation est effectuée pour d'autres voyageurs figurant sur la même réservation, la personne qui effectue la réservation est responsable du respect de ces obligations par tous les voyageurs concernés.

c) Ventura n'est pas responsable des problèmes, par exemple un refus d'embarquement, ni des frais supplémentaires, par exemple les frais de réémission d'un billet, résultant du non-respect des obligations indiquées aux points a) et b).

Tous les frais supplémentaires dans ces cas sont facturés au voyageur et doivent être réglés par celui-ci.

10. Réclamations et règlement des litiges de consommation

10.1 Présentation des réclamations

Les réclamations fondées sur l'article 651i, paragraphe 3, points 2 et 4 à 7 du Code civil allemand doivent être adressées par le voyageur à Ventura.

Le voyageur peut également les transmettre par l'intermédiaire de l'agent ou intermédiaire de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait.

Il est recommandé de formuler les réclamations sur un support durable.

10.2 Prescription

Les droits contractuels du voyageur liés au voyage se prescrivent par deux ans.

Le délai de prescription commence à courir le jour où le voyage à forfait devait prendre fin selon le contrat.

10.3 Règlement extrajudiciaire des litiges

Conformément à l'article 36 de la loi allemande relative au règlement des litiges de consommation, Ventura informe le voyageur qu'elle ne participe pas aux procédures de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et qu'elle n'y est pas légalement tenue.

Si, après l'impression des présentes CGV, une obligation légale de participer à une telle procédure devait exister, ou si Ventura décidait d'y participer volontairement, Ventura en informerait les voyageurs sur un support durable.

En cas de conclusion du contrat par voie électronique, il est renvoyé à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, conformément à l'article 14, paragraphe 1 du règlement ODR.

11. Passeport, visa et formalités sanitaires

11.1 Informations fournies par Ventura

Ventura informe les voyageurs, avant la conclusion du contrat, des exigences générales du pays de destination en matière de passeport

et de visa, y compris les délais approximatifs nécessaires à l'obtention d'éventuels visas, ainsi que des formalités sanitaires applicables.

Ventura informe également les voyageurs des éventuelles modifications de ces exigences avant le départ.

11.2 Responsabilité du voyageur

Le voyageur est responsable de l'obtention et de la possession des documents de voyage officiellement requis, des vaccinations éventuellement nécessaires, ainsi que du respect des règles douanières et de change.

Les conséquences résultant du non-respect de ces obligations, par exemple le paiement de frais d'annulation, sont à la charge du voyageur.

Cette règle ne s'applique pas si Ventura n'a pas fourni les informations nécessaires, les a fournies de manière insuffisante ou les a fournies de manière incorrecte.

11.3 Obtention des visas

Ventura n'est pas responsable de la délivrance en temps utile ni de la réception des visas nécessaires par l'ambassade ou la représentation diplomatique concernée, lorsque le voyageur a confié à Ventura le soin d'en faire la demande.

Cette exclusion ne s'applique pas si Ventura a manqué fautivement à ses propres obligations.

11.4 Âge minimum pour MyVentura

Pour les voyages de la marque MyVentura, l'âge minimum est de 12 ans.

L'âge pris en compte est celui du voyageur au début du voyage.

12. Informations sur l'identité des compagnies aériennes effectives

Lorsque les vols sont réservés via Ventura, la réglementation européenne impose à Ventura d'informer le voyageur, au moment de la réservation, de l'identité de la ou des compagnies aériennes effectuant les vols inclus dans le voyage réservé.

Si la compagnie aérienne effective n'est pas encore connue au moment de la réservation, Ventura doit indiquer au voyageur la ou

les compagnies susceptibles d'effectuer le ou les vols.

Dès que Ventura connaît la compagnie aérienne qui effectuera effectivement le vol, elle en informe le voyageur.

Si la compagnie aérienne indiquée au voyageur est remplacée par une autre, Ventura informe le voyageur de ce changement.

Ventura doit prendre sans délai toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que le voyageur est informé du changement le plus rapidement possible.

La liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'Union européenne, appelée « liste noire », peut être consultée sur le site de la Commission européenne consacré à la sécurité aérienne.

13. Consentement à l'utilisation de photos et vidéos prises pendant le voyage

En acceptant le contrat de voyage, le voyageur accepte que des photos ou vidéos sur lesquelles il apparaît puissent être prises pendant le voyage.

Ces photos ou vidéos peuvent être réalisées par d'autres voyageurs, par l'organisateur de voyages ou par ses représentants.

Le voyageur autorise l'organisateur de voyages et ses partenaires contractuels à reproduire et utiliser ces photos et vidéos à des fins marketing, sur tout type de support, sans autre obligation ni compensation financière envers le voyageur.

Ventura TRAVEL précise que ce consentement peut être retiré à tout moment.

14. Avantages fidélité et bons de réservation

Ventura peut accorder aux voyageurs des avantages fidélité pour une future réservation.

Ces avantages sont accordés volontairement. Leur forme et leur montant peuvent varier et ils peuvent être modifiés à tout moment.

Les conditions applicables sont communiquées au voyageur au moment où l'avantage est accordé.

Les avantages fidélité peuvent être utilisés pour toute nouvelle réservation effectuée dans le délai indiqué après le retour du précédent voyage.

L'utilisation d'un avantage fidélité suppose que la nouvelle réservation atteigne une valeur totale minimale de 1 000 EUR, ou 1

000 GBP ou 1 000 USD, par personne.

Les avantages fidélité émis par Ventura sont valables pour toutes les marques Ventura, sauf indication contraire expresse.

Ils ne sont pas cumulables avec d'autres promotions, réductions ou bons, sauf autorisation expresse de Ventura.

Un seul avantage fidélité peut être utilisé par réservation. Le transfert à une autre personne est exclu, sauf exception expressément autorisée par Ventura.

L'octroi d'avantages fidélité ne crée aucun droit à en bénéficier pour de futurs voyages.

Ventura se réserve le droit de modifier ou d'interrompre ces programmes, en tout ou partie.

15. Droit applicable et juridiction compétente

15.1 Droit applicable

La relation contractuelle entre le voyageur et Ventura est soumise au droit allemand.

15.2 Juridiction compétente

Pour les actions intentées par Ventura contre le voyageur, le domicile du voyageur est déterminant.

Pour les actions intentées contre des voyageurs ayant la qualité de commerçants, de personnes morales de droit public ou privé, le siège de Ventura est convenu comme juridiction compétente.

Il en va de même pour les voyageurs qui transfèrent leur domicile ou leur lieu de résidence habituelle à l'étranger après la conclusion du contrat, ou dont le domicile ou le lieu de résidence habituelle n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action.

Version : mai 2026

Organisateur de voyages

Ventura TRAVEL GmbH
Lausitzer Straße 31
10999 Berlin
Allemagne
Tél. : +49 30 6167558-0
Directeur général : André Kiwitz

Note relative à la protection des données

Les données personnelles fournies par les voyageurs dans le cadre de la réservation du voyage à forfait sont traitées électroniquement.

Elles sont utilisées par Ventura TRAVEL GmbH et ses prestataires, notamment les transporteurs, hôtels, agences réceptives et fournisseurs de bases de données relatives aux formalités d'entrée et sanitaires, dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat.

Ces données peuvent être traitées et enregistrées dans les systèmes de réservation mondiaux, notamment AMADEUS et SABRE.

En raison d'une loi fédérale américaine relative à la lutte contre le terrorisme, les compagnies aériennes sont tenues de transmettre à l'autorité américaine de sécurité des transports, la TSA, les données de vol et de réservation de chaque passager avant son entrée aux États-Unis.

Sans cette transmission de données, l'entrée aux États-Unis n'est pas possible. Cela concerne également les escales et les vols avec correspondance.

Ces données peuvent également devoir être transmises pour des vols à destination d'autres États lorsque ceux-ci traversent simplement l'espace aérien américain.

Les dispositions du RGPD s'appliquent.

Les informations détaillées relatives à la protection des données, y compris les droits des voyageurs, sont disponibles dans la politique

de confidentialité de Ventura. Elles peuvent également être demandées aux coordonnées de Ventura TRAVEL GmbH ou être communiquées au moment de la collecte des données, par exemple lors d'une demande de voyage ou d'une réservation.

Contrats conclus à distance

Ventura TRAVEL GmbH informe le voyageur que les réservations de voyages à forfait conclues à distance, par exemple par téléphone, par e-mail ou via les réseaux sociaux, ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation au sens des articles 312, paragraphe 7, et 312g, paragraphe 2, phrase 1, point 9 du Code civil allemand.

Un droit de rétractation existe toutefois lorsque le contrat de voyage à forfait est conclu entre Ventura TRAVEL GmbH et un voyageur consommateur hors établissement, sauf si les négociations orales ayant conduit à la conclusion du contrat ont été menées à la demande préalable du consommateur.

Assurances voyage

Ventura TRAVEL GmbH recommande de manière générale de souscrire une assurance annulation de voyage ainsi qu'une assurance maladie à l'étranger incluant la prise en charge des frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Il est également fortement recommandé de vérifier, lors de la souscription de l'assurance, qu'une protection Covid-19 ou pandémie est incluse ou peut être souscrite séparément.