

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

Dernière modification: 24.06.2019

Conditions générales de vente (CGV) de Ventura TRAVEL GmbH pour les voyages „Galapatours“: Les présentes conditions générales de vente (CGV) deviennent, si elles ont fait l'objet d'un accord valable, le contenu du contrat de voyage à forfait "Galapatours" conclu entre le client (=voyageur) et le voyageur Ventura TRAVEL GmbH (ci-après dénommée Galapatours). Les CGV complètent les dispositions légales des §§ 651a et suivants du Code civil allemand (BGB) et des articles 250 et 252 de l'EGBGB. Lors de la réservation d'un voyage à forfait, le partenaire contractuel du voyageur est le voyageur - peu importe que le voyageur utilise lui-même le voyage à forfait ou qu'il conclue le contrat pour un autre participant au voyage.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas expressément si le voyageur ne réserve pas un voyage à forfait au sens des articles 651a et suivants du Code civil allemand (BGB), mais uniquement des prestations de voyage individuelles (p. ex. hôtel seulement, vol seulement) de Ventura. Ceci s'applique également si un certificat de sécurité pour le service de voyage individuel a été délivré au voyageur pour garantir le prix du voyage payé ou si Ventura agit expressément en tant qu'agent de voyage pour un service de voyage individuel ou un service de voyage associé conformément à l'article 651w BGB et en informe le voyageur séparément et sans équivoque avant la réservation.

### 1. Conclusion du contrat de voyage à forfait

#### 1.1 Ce qui suit s'applique à tous les canaux de réservation:

a) La base de cette offre est la description du voyage de Ventura dans le catalogue ou la brochure, sur son site Web, dans une offre individuelle ou dans un autre média de Ventura, ainsi que des informations supplémentaires de Ventura pour le voyage respectif, dans la mesure où elles sont disponibles pour le voyageur au moment de la réservation.

b) Le voyageur est responsable de toutes les obligations contractuelles des compagnons de voyage pour lesquels il fait la réservation, comme pour la sienne, dans la mesure où il a accepté cette obligation par déclaration expresse et séparée.

c) Si le contenu de la confirmation de voyage diffère de celui de l'enregistrement du voyage, cette confirmation de voyage est considérée comme une nouvelle offre à laquelle Ventura est liée pour une période de dix jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, à condition que Ventura ait signalé le changement et rempli ses obligations d'information précontractuelle à cet égard et que

le voyageur déclare expressément ou définitivement son acceptation à Ventura dans le délai imparti par le paiement (acompte) du prix du voyage.□

1.2 Ce qui suit s'applique à une réservation qui n'est pas enregistrée dans les transactions commerciales électroniques (par exemple sur Internet):

a) Par l'enregistrement du voyage (réservation) le voyageur Ventura offre la conclusion du contrat de voyage à forfait liant les personnes indiquées.

b) Le contrat est conclu dès réception de la confirmation de voyage (déclaration d'acceptation) de Ventura. Dès la conclusion du contrat ou immédiatement après la conclusion du contrat, Ventura envoie au voyageur une confirmation de voyage sur un support durable. Si le contrat est conclu en présence physique simultanée, le voyageur a droit à une confirmation de voyage sur papier ; il en va de même pour un contrat conclu en dehors des locaux commerciaux.

1.3. Pour une réservation enregistrée dans le cadre d'opérations commerciales électroniques (par exemple sur Internet), les règles suivantes s'appliquent:

a) La procédure de réservation en ligne est expliquée au voyageur sur le site web correspondant.

b) Les voyageurs ont la possibilité de corriger leurs entrées, de supprimer ou de réinitialiser l'ensemble du formulaire de réservation en ligne, dont l'utilisation est expliquée.

c) Les langues contractuelles proposées pour la réservation en ligne sont indiquées. Les langues contractuelles proposées pour la réservation en ligne sont indiquées.

d) Si le texte du contrat est stocké par Ventura, le voyageur doit en être informé ainsi que de la possibilité de récupérer le texte du contrat à une date ultérieure.

e) En appuyant sur le bouton "confirmer ma réservation", l'organisateur de voyages propose la conclusion du contrat de voyage de manière contraignante.

f) Le voyageur sera immédiatement confirmé électroniquement dès réception de sa réservation (enregistrement du voyage) (confirmation de réception).

g) La transmission de la réservation (enregistrement de voyage) en appuyant sur le bouton "confirmer ma réservation" ne donne pas droit au voyageur à la conclusion d'un contrat de voyage à forfait avec Ventura en fonction de sa réservation (enregistrement de voyage). Le contrat de voyage à forfait n'est conclu qu'à la réception de la confirmation de voyage de Ventura par le voyageur, qui est faite sur un support durable.

h) Si la confirmation de réservation est faite immédiatement après avoir appuyé sur le bouton "confirmer ma réservation" en affichant la confirmation de réservation directement sur l'écran, le contrat de voyage à forfait est conclu avec la présentation de cette confirmation de réservation sans qu'une notification intermédiaire de réception de la réservation conformément à l'alinéa f). Dans ce cas, le voyageur a la possibilité de sauvegarder les données sur un support durable et d'imprimer la confirmation de voyage. Toutefois, la nature contraignante du contrat de voyage à forfait ne dépend pas du fait que le voyageur utilise effectivement ces options pour le stockage ou l'impression.

1.4 Ventura souligne que les réservations de voyages à forfait dans le cadre de la vente à distance (par exemple par téléphone, par e-mail) ne peuvent pas être annulées conformément aux §§ 312 al. 7, 312g al. 2 phrase 1 no. 9 BGB. Toutefois, il existe un droit de rétractation si le contrat de voyage à forfait entre Ventura et le voyageur qui est un consommateur a été conclu en dehors d'un établissement commercial, à moins que la procédure orale sur laquelle se fonde la conclusion du contrat n'ait été menée sur la base de la commande préalable du consommateur.

## 2. Paiement

2.1 Après la conclusion du contrat, un acompte de 20% du prix du voyage est dû, à condition que la note de sécurité ait été envoyée au voyageur sous forme de texte conformément au § 651r alinéa 4 phrase 1 BGB, art. 252 EGBGB (loi d'introduction au Code civil allemand).

Galapatours se réserve le droit de facturer un acompte plus élevé si les vols ou les services d'hébergement inclus dans l'offre correspondante sont immédiatement dus par les prestataires de Galapatours ou si un billet d'avion doit être émis immédiatement après confirmation de la réservation. Galapatours en informera le voyageur avant la réservation selon les modalités prévues à l'art. 250 § 3 EGBGB et dans la confirmation de voyage selon les modalités prévues à l'art. 250 § 6 EGBGB.

2.2 Si le voyage ne peut plus être annulé pour les raisons indiquées à l'article 7.1 et que la note de sécurité a été envoyée sous forme de texte, le solde doit être réglé 80 jours avant le début du voyage. Si un voyage

peut encore être annulé pour les raisons indiquées dans la Clause 7.1, le solde de ce voyage ne sera dû qu'au moment où le voyage ne pourra plus être annulé par Galapatours.

2.3 Dans le cas de réservations à court terme, c'est-à-dire de réservations effectuées dans un délai si court avant le début du voyage que le prix total du voyage est déjà dû ou que Galapatours ne peut plus annuler le voyage en raison d'un nombre de participants non atteint, le prix total du voyage est dû immédiatement après transmission de la note de sécurité sous forme écrite.

2.4 Les primes d'assurance et autres frais tels que les frais d'annulation et de changement de réservation sont dus en totalité lors de la facturation.

2.5 Le voyageur peut payer le prix du voyage par carte de crédit ou par virement bancaire.

2.6 Si le voyageur ne verse pas l'acompte ou le solde à la date d'échéance malgré la réception d'une note de sécurité, Galapatours est en droit, après avoir envoyé un rappel et fixé un délai, de résilier le contrat et de facturer au voyageur les frais d'annulation prévus aux clauses 4.1 et suivantes. Ceci ne s'applique pas si le voyageur dispose d'un droit de rétention légal ou contractuel ou si Galapatours n'est pas disposé et en mesure de fournir correctement les prestations contractuelles ou n'a pas rempli son obligation légale d'information.

## 3. Service, changement de service et changement de prix après la conclusion du contrat

### 3.1 Service

a) L'obligation de Ventura de fournir des services résulte exclusivement du contenu de la confirmation de réservation en relation avec le catalogue ou la brochure en vigueur au moment du voyage, le site Internet de Ventura, une offre individuelle ou tout autre support de Ventura, sous réserve de toutes les informations, avis et explications qui y sont contenus et des informations précontractuelles pertinentes pour le voyage à forfait réservé conformément à l'art. 250 § 3 EGBGB.

b) Les employés des prestataires de services (p. ex. compagnies aériennes, hôtels) et des agences de voyages ne sont pas autorisés par Ventura à donner des assurances ou des informations, ni à conclure des accords allant au-delà de la description du voyage, de la confirmation de réservation ou des informations précontractuelles conformément à l'art. 250 § 3 EGBGB de Ventura, à les contredire ou à modifier le contenu confirmé du contrat de voyage à forfait.

### 3.2 Changement de service

a) Les modifications ou divergences de certains service de voyage par rapport au contenu convenu du contrat de voyage à forfait, qui deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et qui n'ont pas été causées par Ventura de bonne foi, ne sont autorisées que si les modifications ou divergences ne sont pas significatives et ne nuisent pas à la conception globale du voyage à forfait réservé. De plus, ces changements doivent être expliqués avant le départ. Ventura informera le Passager du changement d'une manière claire, compréhensible et visible sur un support durable.

b) En cas de modification substantielle d'une caractéristique essentielle d'un service de voyage conformément à l'art. 250 § 3 n° 1 EGBGB ou d'une dérogation à une stipulation particulière du voyageur qui est devenue le contenu du contrat de voyage à forfait, le voyageur a le droit dans un délai raisonnable fixé par Ventura

d'accepter la modification notifiée du service de voyage ou la dérogation à la stipulation spéciale de résilier le contrat sans frais d'annulation, ou de déclarer sa participation à un voyage à forfait de remplacement proposé par Ventura, le cas échéant.

Si le voyageur ne réagit pas à Ventura ou ne réagit pas dans le délai raisonnable fixé, la modification ou l'écart est considéré comme accepté. Le voyageur est informé par Ventura immédiatement après avoir pris connaissance de la raison de la modification ainsi que de la notification des droits du voyageur et d'un délai pour la déclaration sur un support durable d'une manière claire, compréhensible et mise en évidence.

c) Les éventuels droits de garantie ne sont pas affectés, dans la mesure où les prestations modifiées présentent des défauts. Si le forfait de remplacement ou le forfait modifié n'est pas d'une qualité au moins équivalente à celle du voyage à forfait initialement dû, le prix du voyage sera réduit conformément au § 651m alinéa 1 BGB (Code civil allemand) ; si Ventura encourt des coûts inférieurs de qualité équivalente, le voyageur sera remboursé de la différence conformément au § 651m alinéa 2 BGB.

### 3.3 Changement de prix

a) Ventura se réserve le droit de modifier le prix indiqué et confirmé lors de la réservation s'il y a des changements dans les taux de change, les frais de carburant, les frais de port et d'aéroport, les frais d'entrée ou les frais de sécurité aérienne, ainsi que les augmentations de taxes sur les services réservés.

(aa) Si les frais de transport existant au moment de la conclusion du contrat de voyage augmentent, en particulier les frais de carburant,

Ventura peut augmenter le prix du voyage conformément au calcul suivant:

Dans le cas d'une augmentation du nombre de sièges, Ventura peut exiger du passager le montant de l'augmentation.

dans les autres cas, les frais de transport supplémentaires exigés par le transporteur par moyen de transport sont divisés par le nombre de places assises du moyen de transport convenu. Ventura peut exiger du voyageur le montant de l'augmentation pour le siège individuel.

(bb) Si les redevances ou taxes (notamment les redevances touristiques, les redevances portuaires ou aéroportuaires, les redevances des parcs nationaux) existant au moment de la conclusion du contrat de voyage avec Ventura sont augmentées, le prix du voyage peut être majoré au prorata du montant correspondant.

(cc) Si le prix du voyage est augmenté en raison d'une modification du taux de change, Ventura indiquera au voyageur quel taux de change il a utilisé à l'origine comme base de l'annonce de voyage et à quel moment, le point clé de la modification du taux de change étant postérieur à la date de conclusion du contrat.

b) Une augmentation du prix du voyage n'est admissible que si les circonstances conduisant à l'augmentation n'étaient pas encore survenues avant la conclusion du contrat et n'étaient pas prévisibles à la conclusion du contrat. Une modification de prix par Ventura n'est autorisée que si Ventura informe le voyageur de manière claire et compréhensible sur un support durable de l'augmentation de prix et de ses raisons, et informe le voyageur du calcul de l'augmentation de prix au plus tard 21 jours avant le début du voyage ; une augmentation de prix n'est possible que jusqu'à 8 % pour Ventura.

Le passager est en droit d'exiger de Ventura une réduction de prix allant jusqu'à 8 pour cent pour les mêmes raisons qui donneraient droit à Ventura à une augmentation de prix et les changements entraîneraient une baisse des coûts pour Ventura. Si le voyageur a payé plus que le montant dû, le montant supplémentaire est remboursé par Ventura. Ventura peut déduire les frais administratifs réels encourus par Ventura du montant supplémentaire à rembourser. Ventura devra, à la demande du Passager, fournir la preuve du montant des frais administratifs encourus.

d) Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du prix du circuit, Ventura ne peut pas l'effectuer unilatéralement. Dans ce cas, le voyageur a le droit, dans un délai raisonnable fixé par Ventura

soit d'accepter l'augmentation de prix notifiée,

soit de se retirer du contrat sans frais d'annulation,

soit de déclarer sa participation à un voyage à forfait de remplacement proposé par Ventura, le cas échéant.

Si le voyageur ne réagit pas à Ventura ou ne réagit pas dans le délai raisonnable fixé, l'augmentation de prix est considérée comme acceptée. Le voyageur est informé par Ventura de la raison de l'augmentation de prix immédiatement après avoir pris connaissance de la raison de l'augmentation de prix, ainsi que de la notification des droits du voyageur et d'un délai de déclaration sur un support durable d'une manière claire, compréhensible et mise en évidence. L'offre d'augmentation de prix doit être faite au voyageur au moins 21 jours avant le début du voyage ; une demande ultérieure d'augmentation de prix n'est pas possible pour Ventura.

e) Si le voyage à forfait de remplacement effectué n'est pas d'une qualité au moins équivalente à celle du voyage à forfait initialement dû, le prix du voyage doit être réduit conformément au § 651m alinéa 1 BGB ; si Ventura encourt des coûts inférieurs pour une qualité équivalente, la différence conformément au § 651m alinéa 2 BGB doit être remboursée au voyageur.

#### 4. Annulation par le voyageur avant le départ, transfert de contrat (remplaçant)

4.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage. Les retraits doivent être déclarés à Ventura aux coordonnées indiquées à la fin du CGV. Si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyages, l'annulation peut également être déclarée à l'agent. Il est recommandé au voyageur de déclarer l'annulation sur un support durable.

4.2 Si le voyageur se retire avant le début du voyage ou ne commence pas le voyage, Ventura perd le droit au prix du voyage. Au lieu de cela, Ventura peut réclamer une indemnisation raisonnable au Passager. Cette disposition ne s'applique pas si Ventura est responsable du retrait ou si des circonstances exceptionnelles inévitables surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate du lieu de destination qui compromettent de manière significative l'exécution du voyage à forfait ou le transport de passagers vers le lieu de destination ; les circonstances sont inévitables et exceptionnelles si elles ne sont pas soumises au contrôle de la partie contractante qui les invoque et que leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.

4.3 Ventura a précisé ce droit à indemnisation dans les frais d'annulation suivants. Le calcul se fait en tenant compte du moment de l'annulation déclarée par le voyageur jusqu'au début du voyage convenu contractuellement, de l'économie prévue des dépenses et de l'acquisition prévue par une autre utilisation des services de voyage.

L'indemnité est calculée comme suit après la date de réception de l'avis d'annulation par Ventura ou l'agent de voyages :

a) frais généraux d'annulation:

- jusqu'à 60 jours avant le départ 20%
- à partir du 59ème jour avant le départ 95%

b) frais d'annulation spéciaux:

Les offres spéciales, les voyages à forfait élaborés individuellement ainsi que les voyages de groupe peuvent être soumis à des conditions d'annulation spéciales, qui sont expressément mentionnées dans la description du service et/ou la description/offre de voyage et la confirmation de voyage selon l'art. 250 §§ 3, 6 EGBGB.

4.4 En tout état de cause, le Passager est libre de prouver à Ventura que Ventura ne peut réclamer qu'une indemnisation appropriée sensiblement inférieure par voie de résiliation.

4.5 Ventura se réserve le droit d'exiger une indemnisation plus élevée, calculée spécifiquement au lieu des frais d'annulation ci-dessus, dans la mesure où Ventura peut prouver que les frais encourus ont été considérablement plus élevés que les frais d'annulation applicables. Dans ce cas, Ventura est tenue de fournir un montant spécifique pour l'indemnisation réclamée, en tenant compte des économies réalisées et moins ce qu'elle acquiert en utilisant les services de voyage ailleurs, et d'indiquer les raisons d'une telle indemnisation à la demande du voyageur.

4.6 Ventura recommande expressément de souscrire une assurance annulation de voyage ou une assurance couvrant les frais d'assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, maladie ou décès.

4.7 Si Ventura est obligé de rembourser le prix du voyage à la suite d'une annulation, le remboursement doit être effectué immédiatement, mais en tout cas dans les 14 jours suivant l'annulation.

4.8 Le droit légal du voyageur de déclarer un transfert de contrat à un autre voyageur sur un support durable conformément au § 651e BGB (mise à disposition d'un participant de remplacement) n'est pas affecté par les dispositions ci-dessus, à condition que cette notification soit reçue par Ventura au plus tard sept jours avant le début du voyage.

#### 5. Changement de réservation par le voyageur avant le départ

5.1 Le passager n'a aucun droit légal à un changement en ce qui concerne la date du voyage, la destination, le lieu de départ, l'hébergement ou le mode de transport (changement de réservation). Ceci ne s'applique pas, bien entendu, si une nouvelle réservation est nécessaire en raison d'informations précontractuelles incomplètes ou incorrectes conformément à l'art. 250 § 3 EGBGB ; cette nouvelle réservation sera effectuée gratuitement pour le voyageur.

5.2 Si Ventura effectue un changement de réservation conformément à la clause 5.1, phrase 1, à la demande du voyageur, des frais de changement de réservation de 30 € par transaction sont dus au plus tard le 30e jour précédant le début du voyage, lesquels seront payés par le voyageur en plus de tout nouveau prix du voyage pour le service de changement de réservation ; le voyageur sera informé de tout nouveau prix du voyage résultant du changement de réservation avant le changement de réservation.

5.3 Les passagers qui souhaitent modifier leur réservation 29 jours ou plus avant le début de leur voyage ne peuvent, si cela est possible, annuler le contrat de voyage conformément à la clause 4.3 que dans les conditions qui y sont applicables et se réenregistrer simultanément. Ceci ne s'applique pas aux demandes de transfert qui n'entraînent que des coûts mineurs.

#### 6. Services non utilisés

Si le voyageur n'utilise pas les services de voyage individuels correctement offerts par Ventura pour des raisons dont il est responsable, il n'a pas droit à un remboursement proportionnel du prix du voyage. Ventura demandera aux fournisseurs de services le remboursement des dépenses économisées. Cette obligation ne s'applique pas si les prestations sont totalement insignifiantes ou si un remboursement est contraire aux dispositions légales ou officielles. Ventura recommande de souscrire une assurance annulation de voyage.

#### 7. Retrait pour défaut d'atteindre le nombre minimum de participants et résiliation par Ventura.

7.1 Ventura ne peut résilier le contrat de voyage à forfait que si Ventura

a) spécifie le nombre minimum de participants aux informations précontractuelles concernant le voyage à forfait réservé et la date à laquelle le passager doit avoir reçu la déclaration avant le début du voyage au plus tard, et

b) indique le nombre minimum de participants et le dernier délai d'annulation dans la confirmation de voyage.

L'annulation doit être déclarée au voyageur au plus tard le jour indiqué dans la notification précontractuelle et la confirmation de voyage. S'il apparaît plus tôt que le nombre minimum de participants ne peut être atteint, Ventura doit immédiatement exercer son droit de rétractation.

Si le voyage n'est pas effectué pour cette raison, Ventura remboursera immédiatement, mais en tout cas dans les 14 jours suivant l'annulation déclarée, tous les paiements effectués par le voyageur.

7.2 Ventura peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis si, nonobstant un avertissement de Ventura, le voyageur perturbe durablement l'exécution du voyage ou se comporte de telle sorte que la résiliation immédiate du contrat est justifiée ; ceci ne s'applique pas si un comportement contraire au contrat est dû à une violation des obligations d'information précontractuelle. Si Ventura résilie le contrat, Ventura conserve le droit au prix du voyage, mais a le droit de compenser la valeur des dépenses économisées et les avantages que Ventura tire de l'utilisation des services non utilisés ailleurs, y compris les montants qui lui sont crédités par ses prestataires de services.

### 8. Devoirs du voyageur de coopérer

#### 8.1 Documents de voyage

Les passagers doivent informer Ventura ou leur agent de voyage auprès duquel ils ont réservé le voyage à forfait s'ils ne reçoivent pas les documents de voyage nécessaires (p. ex. reçus de billets électroniques, bons d'hôtel) dans le délai fixé par Ventura.

#### 8.2 Avis de défauts

Ventura s'engage à fournir au voyageur un voyage à forfait exempt de tout défaut de voyage. Si tel n'est pas le cas, le voyageur est tenu d'informer Ventura immédiatement de tout déficit de voyage. Pour ce faire, le voyageur doit immédiatement informer le représentant local de Ventura de tout défaut. Si un représentant de Ventura n'est pas présent sur place et n'est pas tenu par contrat, le voyageur doit informer directement Ventura de tout défaut survenu. Les coordonnées d'un représentant local de Ventura ainsi que sa disponibilité et les coordonnées de Ventura pour un rapport de défaut de voyage se trouvent dans la confirmation de voyage. En outre, le voyageur a la possibilité d'aviser l'agent de voyages auprès duquel il a réservé le voyage à forfait de tout défaut.

Le représentant de Ventura est chargé de remédier à la situation si possible. Toutefois, il n'est pas autorisé à reconnaître les réclamations.

Si Ventura n'a pas pu remédier à la situation en raison d'une omission coupable de la réclamation pour vice, le voyageur ne peut pas faire valoir de droit à une réduction de prix conformément à l'article 651m BGB ou à des dommages-intérêts conformément à l'article 651n BGB.

#### 8.3 Fixation d'une date limite avant la résiliation

Si un voyageur souhaite résilier le contrat de voyage à forfait en raison d'un manque considérable de voyages du type décrit au § 651i BGB conformément au § 651l BGB, le voyageur doit fixer à Ventura un délai raisonnable à l'avance pour remédier à la situation. Ceci ne s'applique pas seulement si le recours est refusé par Ventura ou si un recours immédiat est nécessaire.

#### 8.4 Retard et dommages aux bagages:

a) Conformément aux dispositions du droit aérien, le passager doit signaler immédiatement sur place à la compagnie aérienne responsable tout dommage à ses bagages ou toute perte ou retard de bagages au moyen d'un constat d'avarie (P.I.R.) et, pour des raisons de preuve, se faire délivrer une confirmation sous forme de texte. Tant les compagnies aériennes que Ventura refusent généralement d'effectuer des remboursements sur la base d'accords internationaux si la déclaration de perte n'a pas été complétée. En cas d'avarie des bagages, la réclamation doit être déposée dans les 7 jours et en cas de retard des bagages dans les 21 jours suivant la remise des bagages.

b) De plus, tout dommage, perte ou retard dans les bagages doit être signalé immédiatement à Ventura comme décrit dans la section 8.2. La notification à Ventura ne libère pas le voyageur de l'obligation d'informer la compagnie aérienne responsable conformément au point a) en temps voulu.

#### 9. Limitation de responsabilité

9.1 La responsabilité contractuelle de Ventura pour les dommages qui ne résultent pas d'une atteinte à la vie, au corps ou à la santé est limitée à trois fois le prix du voyage, à moins qu'ils n'aient été causés de manière fautive. Si des accords internationaux ou des dispositions légales basées sur de tels accords s'appliquent à un service de voyages, en vertu desquels une demande de dommages-intérêts contre le prestataire de services est formulée ou ne peut être invoquée que sous certaines conditions ou restrictions ou est exclue sous certaines conditions, Ventura peut également l'invoquer contre le voyageur. Si d'autres droits découlent d'accords internationaux ou de dispositions légales basées sur ceux-ci, ceux-ci ne sont pas affectés par la limitation de responsabilité.

9.2 Ventura n'est pas responsable des perturbations des services, des dommages corporels et matériels en relation avec des services qui sont simplement organisés en tant que services externes, tels que des excursions, des manifestations sportives, des spectacles musicaux, des expositions, si ces services sont expressément désignés comme services externes dans la description du voyage et la confirmation de réservation, en indiquant clairement l'identité et l'adresse du partenaire contractuel négocié, de sorte que ces services ne font pas partie du voyage à forfait de Ventura pour le voyageur. Toutefois, Ventura est responsable de ces services si et dans la mesure où la violation des obligations d'information, de clarification ou d'organisation de la part de Ventura a causé un dommage au voyageur.

9.3 Ventura n'est pas responsable des services qui sont utilisés par le voyageur dans le cadre du voyage à forfait et qui ne sont pas arrangés

ou organisés par Ventura ou ses représentants locaux, mais par l'hôtel ou d'autres personnes ou entreprises sous leur propre responsabilité.

#### 10. Exercice des droits, règlement des litiges de consommation

10.1 Les droits selon §§ 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB doivent être exercés par le voyageur contre Galapatours. Le voyageur peut également faire valoir cette réclamation auprès de l'agence de voyages auprès de laquelle il a réservé le voyage à forfait. Il est recommandé de faire valoir les droits sur un support de données permanent.

10.2 Les prétentions du voyageur au titre du contrat de voyage sont soumises à un délai de prescription de deux ans ; le délai de prescription commence le jour où le voyage à forfait doit prendre fin conformément au contrat.

10.3 Galapatours rappelle, conformément à l'article 36 de la loi sur le règlement des litiges de consommation (VSBG), que Galapatours ne participe pas aux procédures de règlement des litiges devant une instance d'arbitrage des consommateurs et n'est pas légalement tenue de le faire. Si une obligation légale de participer à une telle procédure de règlement des litiges survient après l'impression ou si Galapatours y participe volontairement, Galapatours en informe les voyageurs sur un support de données permanent. Lors de la conclusion d'un contrat dans le cadre de transactions juridiques électroniques, il est fait référence à la plate-forme européenne de règlement des litiges en ligne conformément à l'art. 14 al. 1 ODR-VO à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 11. Conditions d'obtention des visas et passeports, dispositions sanitaires et policières

11.1 Ventura informera les voyageurs des exigences générales en matière de passeport et de visa du pays de destination, y compris les dates limites approximatives pour l'obtention des visas nécessaires, ainsi que les formalités sanitaires avant la conclusion du contrat et toute modification de celui-ci avant le début du voyage.

11.2 Le voyageur est responsable de l'obtention et du transport des documents de voyage exigés par les autorités, des vaccinations nécessaires et du respect des réglementations douanières et de change. Les inconvénients résultant du non-respect de ces règles, par exemple le paiement des frais de retrait, sont à sa charge. Ceci ne s'applique pas si Ventura n'a pas fourni des informations suffisantes ou incorrectes.

11.3 Ventura n'est pas responsable de la délivrance et de la réception en temps utile des visas nécessaires par la représentation diplomatique respective si le voyageur a donné des instructions à Ventura pour la



passation du marché, à moins que Ventura n'ait violé ses propres obligations.

## 12. Informations sur l'identité des transporteurs aériens effectifs

Le règlement de l'UE relatif à l'information des passagers sur l'identité du transporteur aérien effectif oblige Ventura à informer le passager de l'identité des compagnies aériennes effectives de tous les services de transport aérien à fournir dans le cadre du voyage réservé au moment de la réservation. Si la compagnie aérienne en exploitation n'a pas encore été déterminée au moment de la réservation, Ventura est tenu d'informer le passager de la ou des compagnies aériennes susceptibles d'exploiter le(s) vol(s). Dès que Ventura sait quelle compagnie aérienne assurera le vol, Ventura doit informer le passager. Si la compagnie aérienne désignée comme étant la compagnie aérienne exploitante change, Ventura doit informer le voyageur du changement. Ventura prendra immédiatement toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que le Passager est informé du changement dès que possible.

La liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'UE (la "liste noire") peut être consultée sur le site web suivant: [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

## 13. Droit applicable, for juridique

13.1 Les relations contractuelles entre le voyageur et Ventura sont régies par le droit allemand.

13.2 Le voyageur ne peut poursuivre Ventura qu'à son siège social. Toute action en justice intentée par Ventura contre le Passager sera régie par le lieu de résidence du Passager. Pour les actions contre des voyageurs qui sont des commerçants, des personnes morales de droit public ou privé ou des personnes physiques, le lieu de juridiction est convenu comme siège social de Ventura, à condition que ces CGV soient applicables pour l'entreprise du voyageur en raison d'un accord cadre manquant pour le traitement des voyages d'affaires. Il en va de même pour les voyageurs domiciliés ou résidant habituellement dans un pays tiers ou dont le domicile ou la résidence habituelle est inconnu au moment de l'introduction de l'action.

13.3 Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent pas

a) si et dans la mesure où les dispositions des accords internationaux applicables au contrat de voyage à forfait entre le voyageur et Ventura, qui ne sont pas contractuellement contraignantes, en disposent autrement en faveur du voyageur, ou

b) si et dans la mesure où les dispositions applicables au contrat de voyage à forfait, qui ne sont pas obligatoires, sont plus favorables au

voyageur que les dispositions ci-dessus ou les dispositions allemandes correspondantes dans l'État membre de l'UE auquel le voyageur appartient.

Statut: 24.06.2019 / ©JD

Organisateur:

Ventura TRAVEL GmbH

Lausitzer Straße 31

10999 Berlin

Phone: +493046722641

Mail: [info@venturatravel.org](mailto:info@venturatravel.org)

Directeur général: André Kiwitz

Avis de politique de confidentialité:

Les données personnelles fournies par les voyageurs dans le cadre de la réservation du voyage à forfait seront traitées électroniquement et utilisées par Ventura TRAVEL GmbH et ses prestataires de services (transporteurs, hôtels, agences réceptives, fournisseurs de bases de données d'entrée et de règlements de police sanitaire) et traitées et stockées dans le système de réservation AMADEUS/SABRE (GDS) utilisé dans le monde entier, dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution du contrat. En vertu d'une loi fédérale américaine sur les enquêtes sur le terrorisme, les compagnies aériennes sont tenues d'informer la Transportation Security Administration (TSA) des détails du vol et des réservations de chaque passager avant d'entrer aux États-Unis. Sans ce transfert de données, l'entrée aux États-Unis n'est pas possible - ceci s'applique également aux escales et aux vols de transfert. Ces données doivent également être transmises pour les vols à destination d'autres pays qui n'affectent que l'espace aérien américain.

Les dispositions de l'OSDGVO s'appliquent. Les informations détaillées sur la protection des données, y compris les droits des passagers, sont stockées sur [www.innoventura.fr/politique-de-confidentialite](http://www.innoventura.fr/politique-de-confidentialite) peuvent être demandées sous les coordonnées de Ventura TRAVEL GmbH ou seront mises à disposition au moment de la collecte des données (demande de renseignements sur le voyage / réservation de voyage).

Contrats à distance:

Ventura TRAVEL GmbH souligne que les réservations de voyages à forfait dans le cadre de la vente à distance (par exemple par téléphone, par e-mail) ne peuvent pas être annulées conformément aux §§ 312 al. 7, 312g al. 2 phrase 1 no. 9 BGB. Toutefois, il existe un droit de rétractation si le contrat pour le voyage à forfait a été conclu entre Ventura TRAVEL GmbH et le voyageur qui est un consommateur en

dehors des locaux commerciaux, à moins que les négociations orales sur lesquelles le contrat était basé n'aient été menées sur la commande précédente du consommateur.

Assurances voyage:

Ventura TRAVEL GmbH recommande généralement de souscrire une assurance annulation de voyage et une assurance maladie de voyage à l'étranger, y compris la couverture des frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.