

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

### Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (CGV) font partie intégrante du contrat de voyage à forfait conclu entre le client (=voyageur) et le voyageur (=organisateur) Ventura TRAVEL GmbH (ci-après dénommé Ventura) pour les voyages de la marque Polartours. Les CGV complètent les dispositions légales des §§ 651a et suivants du Code civil allemand (BGB) et des articles 250 et 252 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB) et les appliquent. Lors de la réservation d'un voyage à forfait, le partenaire contractuel de l'organisateur de voyages est le voyageur - dans ce contexte, il est indifférent que le voyageur effectue lui-même le voyage à forfait ou qu'il ait conclu le contrat au nom d'un autre participant au voyage.

Les présentes CGV ne s'appliquent expressément pas si le voyageur ne réserve pas un voyage à forfait au sens des articles 651a et suivants du BGB, mais uniquement des prestations de voyage individuelles (par ex. hôtel seul, voiture de location) de Ventura, ou si Ventura agit expressément en tant qu'intermédiaire de voyage d'un voyage à forfait d'un autre organisateur de voyage ou de prestations de voyage individuelles (par ex. vol seul) ou de prestations de voyage liées conformément à l'article 651w du BGB et en informe le voyageur séparément et sans équivoque avant la réservation. Dans ces cas, les conditions générales de voyage / les conditions de vente de l'organisateur de voyages à forfait ou du prestataire de services intermédiaire s'appliquent, dans la mesure où elles ont été valablement intégrées.

### 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 l'annonce de voyage de Ventura dans le catalogue ou la brochure en vigueur au moment du voyage, sur son site Internet, dans la publicité ou sur des sites Internet appartenant à des tiers, dans une offre individuelle ou un autre média de Ventura, ainsi que des informations complémentaires de Ventura pour le voyage en question, dans la mesure où celles-ci sont à la disposition du voyageur au moment de la réservation.

b) Le voyageur est responsable de toutes les obligations contractuelles des autres voyageurs pour lesquels il effectue la réservation, comme des siennes, dans la mesure où il a accepté ces obligations au moyen d'une déclaration expresse et distincte.

c) Si le contenu de la confirmation de voyage diffère de celui de la réservation, cette confirmation de voyage est considérée comme une nouvelle offre à laquelle Ventura est liée pendant une période de dix jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, à condition que Ventura ait signalé le changement, rempli ses obligations d'information précontractuelles 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 Pour une réservation qui n'est pas effectuée dans le cadre du commerce électronique (c'est-à-dire par téléphone, par exemple), les règles suivantes s'appliquent:*

a) Par l'enregistrement du voyage (réservation), le voyageur confirme à Ventura l'exécution ferme du contrat de voyage à forfait pour 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, Ventura envoie au voyageur une confirmation de voyage sur un support durable. Si le contrat est exécuté alors que le voyageur est physiquement présent, le voyageur a droit à une confirmation de voyage sur support papier ; il en va de même si le contrat est exécuté en dehors des locaux commerciaux.

*1.3 Ce qui suit s'applique pour toute réservation effectuée dans le cadre d'une opération commerciale électronique (par exemple sur Internet) :*

a) La procédure de réservation en ligne est expliquée au voyageur sur le site Internet 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 l'exécution de la réservation en ligne sont indiquées.

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

e) En appuyant sur le bouton "réserver maintenant", le voyageur fait une offre ferme à Ventura d'exécuter le contrat de voyage.

f) Le voyageur reçoit immédiatement un accusé de réception de sa réservation (inscription au voyage) par voie électronique (confirmation de réception).

g) La transmission de la réservation (inscription au voyage) en cliquant sur le bouton "réserver maintenant" ne constitue pas un droit du voyageur à l'exécution d'un contrat de voyage à forfait avec Ventura conformément à sa réservation (inscription au voyage). Le contrat de voyage à forfait n'est exécuté qu'après réception par le voyageur de la confirmation de voyage de Ventura, qui est faite sur un support durable.

h) Si la confirmation de la réservation est confirmée immédiatement après avoir appuyé sur le bouton "réserver maintenant" et que la confirmation de réservation s'affiche directement à l'écran, le contrat de voyage à forfait prend effet avec l'affichage de cette confirmation de réservation, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une notification intermédiaire de la réception de la réservation conformément au point f) ci-dessus. Dans ce cas, le voyageur a la possibilité d'enregistrer la réservation sur un support durable et d'imprimer la confirmation du voyage. Toutefois, le caractère obligatoire du contrat de voyage à forfait ne dépend pas de l'utilisation effective par le voyageur de ces options de stockage ou d'impression.

1.4 Ventura souligne que les réservations de voyages à forfait effectuées à distance (par exemple par téléphone ou par e-mail) ne peuvent être révoquées conformément aux §§ 312 al. 7, 312g alinéa 2 phrase 1 n° 9 du Code civil allemand (BGB). Toutefois, il existe un droit de révocation si le contrat relatif au voyage à forfait conclu entre Ventura et le voyageur, qui est un consommateur, a été exécuté en dehors d'un établissement commercial, à moins que la négociation orale sur laquelle se fonde la conclusion du contrat n'ait été menée à la demande préalable du consommateur.

## 2. Paiement

2.1 Après la conclusion du contrat, un acompte de 30 % du prix de la réservation est dû, à condition que l'attestation de couverture des risques ait été envoyée au voyageur sous forme de texte conformément à l'article 651r (4) phrase 1 du Code civil allemand (BGB), article 252 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB). Si les vols ou les services d'hébergement inclus dans l'offre respective doivent être payés immédiatement par les prestataires de services de Ventura, ou si un billet d'avion doit être émis immédiatement après la confirmation de la réservation, Ventura se réserve le droit de facturer un acompte plus élevé d'au moins 30% du prix de la réservation. Le voyageur en sera informé par Ventura avant que la réservation ne soit effectuée de la manière prescrite par

l'article 250 § 3 EGBGB et dans la confirmation de voyage de la manière prescrite par l'article 250 § 6 EGBGB.

2.2 Si le voyage ne peut plus être annulé pour les raisons mentionnées au point 7.1 et que le certificat d'insolvabilité a été transmis sous forme de texte, le solde est payable 120 jours avant le départ. Si un voyage peut encore être annulé pour les raisons mentionnées au point 7.1, le solde de ce voyage n'est dû qu'au moment où le voyage ne peut plus être annulé par Ventura.

2.3 En cas de réservation à court terme, c'est-à-dire si peu de temps avant le début du voyage que la totalité du prix de la réservation est déjà due ou que Ventura ne peut plus annuler le voyage parce que le nombre de participants n'est pas atteint, la totalité du prix de la réservation est due immédiatement après l'envoi du certificat de couverture des risques sous forme de texte.

2.4 Les primes d'assurance et les autres frais, tels que les vols individuels, ainsi que les frais d'annulation et de réinscription sont dus dans leur intégralité après la facturation.

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

2.6 Si le voyageur n'effectue pas le paiement de l'acompte ou du solde à la date d'échéance respective malgré la réception du certificat de sécurité, Ventura est en droit de résilier le contrat après mise en demeure avec fixation d'un délai et de facturer au voyageur les frais d'annulation régis par le point 4.1 et suivants. Cette disposition ne s'applique pas si le voyageur dispose d'un droit de rétention légal ou contractuel ou si Ventura n'est pas disposé ou en mesure de fournir les prestations contractuelles en bonne et due forme ou n'a pas rempli ses obligations légales d'information.

## 3. Services, modification des services et modification du prix après l'exécution du contrat

### 3.1 Prestations

a) L'obligation de prestation de Ventura 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, notes et explications qui y figurent ainsi que des informations précontractuelles relatives au voyage à forfait réservé conformément à l'art. 250 § 3 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB).

b) Les employés des prestataires de services (p. ex. compagnies aériennes, hôtels) ainsi que les agents de voyage ne sont pas autorisés par Ventura à donner des assurances ou des informations, ou à conclure des accords qui vont au-delà de la description du voyage, de la confirmation de réservation ou des informations précontractuelles conformément à l'Art. 250 § 3 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB) de Ventura, à les contredire ou à modifier le contenu confirmé du contrat de voyage à forfait.

c) Ventura propose deux tarifs de voyage : CLASSIC et FLEXI. Chacun de ces tarifs a des conditions spécifiques de réservation, de changement de réservation et d'annulation. Dans le cas où un voyage n'est disponible que dans un seul tarif, les conditions attachées à ce tarif seront celles du tarif CLASSIC.

d) Un voyage en groupe privé ne peut être réservé et effectué que si tous les participants ont réservé le voyage en groupe privé dans le même tarif de voyage ; Ventura se réserve le droit de refuser les demandes de réservation de voyages en groupe privés si une ou plusieurs réservations sont faites par les participants au voyage dans un tarif de voyage différent.

e) Tous les voyageurs d'une même réservation doivent avoir le même tarif ; Ventura traitera toujours les demandes de réservation séparément si un ou plusieurs voyageurs sur une même réservation souhaitent sélectionner des tarifs différents.

f) La réservation de vols individuels dans une autre classe vers et/ou depuis la destination finale (c'est-à-dire les vols qui ne font pas partie de la classe Economy standard d'un circuit pour les trajets aller et retour) exclut automatiquement la possibilité de faire une réservation au tarif FLEXI. Le cas échéant, le voyageur ne pourra réserver qu'au tarif CLASSIC.

### 3.2 Modification de la prestation

a) Toute modification ou divergence de certaines prestations de voyage par rapport au contenu convenu du contrat de voyage à forfait, qui devient nécessaire après la conclusion du contrat et en présumant la bonne foi de Ventura, n'est autorisée que si elle n'est pas significative et ne nuit pas à la conception globale du voyage à forfait réservé. De plus, ce changement devra être expliqué avant le départ. Ventura informera le voyageur du changement d'une manière claire, compréhensible et visible sur un support durable.

b) Ventura se réserve le droit d'apporter certains ajustements ou modifications mineures en cas de petits groupes (définis comme quatre participants ou moins) et/ou comme indiqué dans votre confirmation de réservation. Ces modifications peuvent inclure, par

exemple, des changements de taille ou de type de moyen de transport utilisé, ou l'affectation de guides différents, y compris des guides locaux ou régionaux. Ventura informera le voyageur de toute modification de manière claire, compréhensible et mise en évidence sur un support durable.

c) En cas de modification substantielle d'une caractéristique essentielle d'un service de voyage conformément à l'art. 250 § 3 n° 1 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB), ou d'une dérogation à une exigence particulière du voyageur qui est devenue partie intégrante du contrat de voyage à forfait, le voyageur a le droit, dans un délai raisonnable fixé par Ventura

soit d'accepter la modification notifiée de la prestation de voyage ou la dérogation à l'exigence particulière,

soit de résilier le contrat sans encourir de frais d'annulation,

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

Une modification importante peut notamment être considérée comme telle lorsque des éléments essentiels du voyage, qui façonnent de manière significative l'expérience du voyageur, ne sont pas disponibles – par exemple, la fermeture officielle d'une attraction majeure.

Si le voyageur ne réagit pas à Ventura, ou ne répond pas dans le délai raisonnable fixé, la modification ou la dérogation est réputée acceptée. Ventura en informera le voyageur, ainsi que de la modification importante ou de la dérogation à une exigence spécifique, immédiatement après avoir pris connaissance de la raison de la modification, ainsi que de la notification des droits du voyageur et d'un délai d'explication, de manière claire, compréhensible et visible sur un support durable.

d) Les droits à la garantie ne sont pas remis en cause dans la mesure où les prestations modifiées sont défectueuses. Si le voyage à forfait de remplacement ou le voyage à forfait modifié n'est pas au moins de la même qualité que le voyage à forfait initialement dû, le prix de la réservation doit être réduit conformément à l'article 651m al. 1 du Code civil allemand (BGB) ; si Ventura supporte des coûts inférieurs pour une qualité équivalente, la différence doit être remboursée au voyageur conformément à l'article 651m, paragraphe 2 du Code civil allemand (BGB).

### 3.3 Modification du prix

a) Ventura se réserve le droit de modifier le prix annoncé et confirmé lors de la réservation si l'augmentation du prix du voyage résulte directement de l'augmentation des frais de transport en raison de l'augmentation du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie

ou de l'augmentation de taxes telles que les taxes portuaires et aéroportuaires, les taxes d'entrée ou les frais de sécurité aérienne, ainsi que les augmentations d'impôts sur les prestations réservées, les taxes touristiques ou les taxes gouvernementales sur les parcs nationaux.

(aa) Si les frais de transport existant au moment de l'exécution du contrat de voyage, en particulier les frais de carburant, augmentent, Ventura peut augmenter le prix de la réservation selon le calcul suivant :

dans le cas d'une augmentation liée au siège, Ventura peut exiger du passager le montant de l'augmentation.

dans les autres cas, les frais de transport supplémentaires demandés par la compagnie de transport par moyen de transport seront divisés par le nombre de places dans le moyen de transport convenu. Ventura peut demander au passager le montant de l'augmentation qui en résulte pour chaque siège.

(bb) Si les droits ou taxes existant au moment de l'exécution du contrat de voyage (notamment les taxes de séjour, les redevances portuaires ou aéroportuaires, les redevances des parcs nationaux) sont augmentés vis-à-vis de Ventura, le prix de réservation peut être augmenté du montant proportionnel correspondant.

cc) Si le prix de la réservation est augmenté en raison d'une modification du taux de change, Ventura doit indiquer au voyageur quel taux de change elle a initialement utilisé comme base pour la description du voyage et à quel moment, le point limite pour la modification du taux de change étant postérieur à la date de conclusion du contrat.

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

c) Pour les mêmes raisons qui donneraient droit à Ventura à une augmentation de prix, le voyageur a le droit de demander à Ventura une réduction de prix pouvant aller jusqu'à 8 %, dans le cas où les modifications apportées au voyage entraîneraient une baisse des coûts pour Ventura. Si le voyageur a payé plus que le montant dû ci-après, le montant excédentaire doit être remboursé par Ventura au voyageur. Ventura peut déduire les frais administratifs réellement encourus de ce montant supplémentaire à rembourser. Sur

demande, Ventura doit fournir au voyageur la preuve du montant des frais administratifs engagés.

d) Si l'augmentation du prix dépasse 8 % du prix de la réservation, Ventura ne peut pas augmenter le prix de façon unilatérale. Dans ce cas, le voyageur a le droit, dans un délai raisonnable fixé par Ventura

soit d'accepter l'augmentation du prix ou de résilier le contrat, soit de résilier le contrat sans encourir de frais d'annulation, soit de participer à un voyage à forfait de remplacement offert par Ventura, le cas échéant.

Si le voyageur ne réagit pas à Ventura ou ne répond pas dans le délai raisonnable fixé, l'augmentation de prix sera considérée comme acceptée. Ventura en informera le voyageur de manière claire, compréhensible et visible sur un support durable, immédiatement après avoir pris connaissance de la raison de l'augmentation du prix, ainsi que de la notification des droits du voyageur et du délai d'explication. L'offre d'augmentation du prix doit être faite au voyageur au plus tard 21 jours avant le début du voyage ; Ventura n'a pas le droit de demander une augmentation du prix à une date ultérieure.

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 du Code civil allemand (BGB) ; si les coûts sont inférieurs pour Ventura – et ce pour une qualité équivalente –, le voyageur sera remboursé de la différence conformément au § 651m alinéa 2 du Code civil allemand (BGB).

#### **4. Annulation par le voyageur avant le début du voyage, transfert du contrat (voyageur remplaçant)**

4.1 Le voyageur peut résilier 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'une agence de voyages, l'annulation peut également être communiquée à l'agent. Il est recommandé au voyageur de communiquer l'annulation sur un support durable.

4.2 Si le voyageur se désiste avant le début du voyage ou s'il ne l'effectue pas, Ventura perd le droit de percevoir le prix du voyage. En contrepartie, Ventura peut réclamer au voyageur une indemnisation appropriée. Cette disposition ne s'applique pas si Ventura est responsable de l'annulation ou si des circonstances exceptionnelles inévitables surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate, qui compromettent de manière significative la réalisation du voyage à forfait ou le transport des passagers vers le

lieu de destination ; les circonstances sont inévitables et exceptionnelles si elles ne sont pas soumises au contrôle de la partie contractante compétente et si leurs conséquences n'auraient pu être évitées, même si toutes les précautions appropriées avaient été prises.

4.3 Ventura a défini ce droit à l'indemnisation dans les frais d'annulation suivants. Le calcul est effectué en tenant compte du moment de l'annulation déclarée par le voyageur jusqu'au début du voyage convenu contractuellement, de l'économie de frais escomptée et de l'acquisition escomptée par une utilisation alternative des services de voyage.

L'indemnité sera calculée comme suit, en fonction de la date de réception de l'avis d'annulation par Ventura ou l'agent de voyage :

*a) Frais d'annulation généraux (en pourcentage du prix de la réservation) :*

Pour les réservations avec le tarif CLASSIC :

- jusqu'à 120 jours avant le départ 30 %.
- du 119<sup>ème</sup> au 60<sup>ème</sup> jour avant le départ 80 %.
- du 59<sup>ème</sup> jour avant le départ 95 %.

Pour les réservations avec le tarif FLEXI :

- jusqu'à 120 jours avant le départ, l'équivalent du tarif FLEXI
- au-delà de 119 jours avant le départ, les frais d'annulation sont identiques à ceux du tarif CLASSIC.

*b) Frais d'annulation spéciaux :*

Les offres spéciales, les voyages à forfait conçus individuellement ainsi que les voyages en groupe privés peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières, qui sont expressément mentionnées dans la description du service ou l'offre de voyage respective et dans la confirmation de voyage conformément à l'art. 250 §§ 3, 6 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB).

4.4 En tout état de cause, le voyageur est libre de prouver à Ventura que Ventura ne peut réclamer qu'une indemnisation appropriée sensiblement inférieure en cas d'annulation.

4.5 Ventura se réserve le droit d'exiger une indemnité plus élevée, calculée de manière spécifique, en lieu et place des forfaits d'annulation susmentionnés, si Ventura peut prouver que les dépenses engagées sont nettement supérieures au forfait d'annulation applicable. Dans ce cas, Ventura est tenue de chiffrer spécifiquement l'indemnité demandée, en tenant compte des dépenses économisées et en déduisant ce qu'elle acquiert par une

autre utilisation des services de voyage, et de le justifier à la demande du voyageur.

4.6 La conclusion d'une assurance annulation de voyage incluant une couverture pandémie est expressément recommandée par Ventura. Une assurance frais d'annulation de voyage ne fait pas partie du contrat de voyage à forfait et ne peut généralement pas être remboursée en cas d'annulation du contrat de voyage ; il en va de même pour la part d'une assurance frais d'annulation de voyage incluse dans un paquet d'assurance.

4.7 Si Ventura est tenue de rembourser le prix de la réservation à la suite d'une annulation, le remboursement doit être effectué immédiatement, dans la limite des 14 jours suivants l'annulation.

4.8 Les dispositions ci-dessus n'affectent pas le droit légal du voyageur de déclarer sur un support de données durable, conformément au § 651e du BGB, un transfert de contrat à un autre voyageur (constitution d'un participant de remplacement), à condition que cette communication parvienne à Ventura au plus tard soixante-cinq (65) jours avant le début du voyage. Par ailleurs, le participant de remplacement et le voyageur sont solidairement responsables vis-à-vis de Ventura du prix du voyage et des frais supplémentaires raisonnables et réels occasionnés par l'arrivée du participant de remplacement.

## **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 si une nouvelle réservation est nécessaire en raison d'informations précontractuelles incomplètes ou incorrectes conformément à l'art 250 § 3 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB) ; cette nouvelle réservation sera effectuée gratuitement pour le voyageur.

5.2 Si Ventura effectue, à la demande du voyageur, un changement de réservation conformément à la clause 5.1, phrase 1, des frais de modification seront à régler au plus tard 30 jours avant le début du voyage. A cela peuvent s'ajouter des frais supplémentaires dus à un éventuel nouveau prix de voyage ; le voyageur sera informé au préalable si cela devait être le cas.

5.3 Les frais de changement de réservation visés au point 5.2 sont dus comme suit :

a) Pour les réservations avec le tarif CLASSIC :

- 75 EUR par personne jusqu'au 120<sup>ème</sup> jour avant le départ.

- 95% du prix de la réservation par personne entre 119 et 31 jours avant le départ.
- De plus, les frais de modification des compagnies aériennes (dans le cas où les vols sont inclus dans la réservation et en fonction du tarif du vol sélectionné) ainsi que tous les autres coûts facturés à Ventura par ses prestataires de services seront toujours à la charge du client.
- Les réservations pour lesquelles un billet d'avion doit être émis immédiatement après la confirmation de la réservation seront toujours soumises à des frais de modification de 200 EUR par personne, plus toute différence supplémentaire dans les prix des billets d'avion ; ces conditions et frais s'appliqueront quel que soit le moment où le changement de réservation a été demandé et traité.
- Tout changement de réservation avec le tarif CLASSIC doit toujours se faire vers une autre date ou destination avec le tarif CLASSIC ; un changement de réservation avec un autre tarif n'est pas autorisé.

d) Pour les réservations avec le tarif FLEXI :

- Un changement de réservation à 50 EUR par personne jusqu'à 120 jours avant le départ, ou 50 % du prix de la réservation par personne de 119 à 31 jours avant le départ.
- Du 44ème au 30ème jours avant le départ, 100 EUR par personne pour chaque nouvelle réservation nécessitant des modifications de vols pour tous modules optionnels réservés par le voyageur.
- Tout changement de réservation supplémentaire jusqu'à 30 jours avant le départ sera soumis aux mêmes conditions générales qu'un changement de réservation au tarif CLASSIC.
- Le changement de réservation dans le tarif FLEXI annule toujours le droit d'annulation selon les conditions du tarif FLEXI ; toute annulation suite à un changement de réservation sera soumise aux conditions générales du tarif CLASSIC.
- Tout changement de réservation avec le tarif FLEXI doit toujours se faire vers une autre date ou destination avec le tarif FLEXI ; un changement de réservation avec un autre tarif n'est pas autorisé.

5.4 Les demandes de modification de réservations à partir du 30ème jour avant le début du voyage ne peuvent être effectuées. Les demandes de modification sont possibles qu'en annulant le contrat de voyage conformément à l'article 4.3 dans les conditions qui y sont applicables et en effectuant une nouvelle réservation simultanément.

## 6. Services non utilisés

Si le voyageur ne fait pas usage de certaines prestations de voyage individuelles que Ventura a dûment fournies pour des raisons qui lui sont imputables, y compris les cas où le voyageur refuse volontairement de participer à une activité ou prestation pour des raisons personnelles, il n'a droit à aucun remboursement proportionnel du prix du voyage. Il en va de même lorsqu'un service ne peut être utilisé parce que le voyageur ne remplit pas certaines conditions de participation – telles que la condition physique ou les exigences de santé expressément décrites dans les informations sur le voyage et la confirmation de réservation ; ou lorsque des limitations personnelles (par exemple, fatigue, impossibilité d'accéder à certains sites ou préférences/restrictions alimentaires) empêchent le voyageur de participer à certaines activités ou prestations, à condition que Ventura ait rempli ses obligations d'information précontractuelle à cet égard.

Ventura s'efforcera d'obtenir des prestataires de services un remboursement des dépenses économisées. Toutefois, Ventura ne peut garantir que ces remboursements seront accordés par les prestataires. Cette obligation ne s'applique pas si les prestations concernées sont totalement insignifiantes ou si une réglementation légale ou administrative s'oppose à un remboursement. Ventura recommande la souscription d'une assurance annulation de voyage.

## 7. Annulation en raison d'un nombre minimal de participants non atteint et résiliation par Ventura

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 limite à laquelle le voyageur doit avoir reçu la déclaration avant le début du voyage, et

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

L'annulation d'un voyage doit être communiquée au voyageur au plus tard 32 jours avant le début du voyage. Si Ventura a connaissance que le nombre minimum de participants ne pourra pas être atteint avant ce délai, Ventura doit immédiatement exercer son droit de résiliation.

Si le voyage n'est pas effectué pour cette raison, Ventura doit rembourser les paiements effectués par le voyageur sans délai, dans la limite des 14 jours suivants la déclaration de rétractation.

7.2 Ventura peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis si le voyageur perturbe durablement l'exécution du voyage en dépit d'un avertissement de Ventura ou s'il se comporte d'une manière contraire au contrat au point de justifier la résiliation immédiate du contrat ; cette disposition ne s'applique pas si le comportement contraire au contrat résulte d'un manquement aux obligations d'information précontractuelles. Si, pour un voyage à forfait, des conditions particulières doivent être remplies par le voyageur, comme indiqué dans la description du voyage (par ex. conditions de santé), une violation de ces conditions constitue un comportement contraire au contrat. Si Ventura résilie le contrat, elle conserve son droit au prix du voyage, mais doit prendre en compte la valeur des dépenses économisées ainsi que les avantages que Ventura retire d'une autre utilisation des prestations non utilisées, y compris les montants qui lui sont versés par ses prestataires.

## **8. Obligations de coopération du voyageur**

### *8.1 Documents de voyage*

Le voyageur doit informer Ventura ou son intermédiaire de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait si, malgré le paiement intégral du prix du voyage, il ne reçoit pas les documents de voyage nécessaires (par ex. reçus de billets électroniques, bons d'hôtel) dans le délai communiqué par Ventura.

### *8.2 Notification de défauts*

Ventura s'engage à fournir au voyageur un voyage à forfait exempt de tout défaut. Si tel n'est pas le cas, le voyageur est tenu de signaler immédiatement à Ventura tout défaut du voyage. À cette fin, le voyageur doit informer immédiatement le représentant de Ventura sur place du défaut. S'il n'y a pas de représentant de Ventura sur place et si cela n'est pas exigé par le contrat, le voyageur doit informer directement Ventura des défauts survenus. Les coordonnées d'un représentant local de Ventura et la manière de le joindre ainsi que les coordonnées de Ventura pour signaler les défauts du voyage sont indiquées dans la confirmation de voyage. Le voyageur a également la possibilité de soumettre son avis de défaut à l'agent de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait.

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

Si le voyageur commet l'erreur de ne pas procéder à la réclamation relative au défaut et que Ventura ne peut donc pas remédier à la situation, le voyageur ne peut faire valoir de droit à une réduction de prix conformément à l'article 651m du Code civil allemand (BGB) ou

à des dommages et intérêts conformément à l'article 651n du Code civil allemand (BGB).

### *8.3 Fixation d'un délai avant annulation*

Si le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage à forfait en raison d'un défaut important du voyage du type décrit à l'article 651i du Code civil allemand (BGB) conformément à l'article 651l du Code civil allemand (BGB), il doit d'abord fixer à Ventura un délai raisonnable pour y remédier. Cette disposition ne s'applique pas uniquement si Ventura refuse de remédier au problème ou si une réparation immédiate est nécessaire.

### *8.4 Retard de la livraison des bagages et détérioration de ces derniers*

a) Conformément aux dispositions du droit aérien, le voyageur doit, lors de voyages en avion, signaler immédiatement sur place à la compagnie aérienne compétente les dommages subis par ses bagages ou la perte ou le retard de ses bagages au moyen d'une déclaration de dommage (P.I.R. ou Property irregularity report) et se faire remettre une confirmation sous forme de texte à des fins de preuve. Tant les compagnies aériennes que Ventura - dans la mesure où le vol a été réservé par Ventura - refusent généralement les remboursements à ce sujet en vertu de conventions internationales si la déclaration de sinistre n'a pas été remplie. La déclaration de sinistre doit être effectuée dans les 7 jours suivant la livraison des bagages en cas de détérioration et dans les 21 jours en cas de retard des bagages.

b) En outre, l'endommagement, la perte ou le retard des bagages doivent être immédiatement communiqués à Ventura conformément aux dispositions du point 8.2, si le vol fait partie du voyage à forfait réservé auprès de Ventura. Une notification à Ventura ne dispense pas le voyageur de l'obligation de déclarer le dommage à la compagnie aérienne compétente dans les délais impartis, conformément au point a).

## **9. Limitation de la responsabilité**

9.1 La responsabilité contractuelle de Ventura pour les dommages ne résultant pas d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé est limitée à 3 fois le prix du voyage, dans la mesure où ceux-ci n'ont pas été causés de manière fautive. Si des accords internationaux ou des dispositions légales fondées sur de tels accords s'appliquent à une prestation de voyage, selon lesquels un droit à des dommages et intérêts à l'encontre du prestataire de services ne naît ou ne peut être exercé que sous certaines conditions ou restrictions où est exclu sous certaines conditions, Ventura peut également s'y référer vis-à-vis du voyageur. Si d'autres droits découlent d'accords internationaux ou de dispositions légales

fondées sur ceux-ci, ceux-ci ne sont pas affectés par la limitation de responsabilité.

9.2 Ventura n'est pas responsable des perturbations de prestations, des dommages corporels et matériels en rapport avec des prestations qui ne sont que communiquées en tant que prestations de tiers (par ex. excursions, manifestations sportives), si ces prestations sont expressément désignées comme prestations de tiers dans l'offre de voyage et la confirmation de réservation, avec indication de l'identité et de l'adresse du partenaire contractuel communiqué, de manière à ce qu'elles ne fassent pas partie du voyage à forfait de Ventura pour le voyageur. Ventura est toutefois responsable de ces prestations si et dans la mesure où le manquement de Ventura à ses obligations d'information, d'explication ou d'organisation est à l'origine d'un dommage pour le voyageur.

9.3 Ventura n'est pas responsable des prestations dont bénéficie le voyageur dans le cadre du voyage à forfait si elles ne sont pas arrangées ou organisées par Ventura ou ses représentants locaux, mais par l'hôtel ou d'autres personnes ou entreprises sous leur propre responsabilité.

9.4 Dans le cas d'un vol réservé à travers Ventura, celle-ci établira les billets d'avion selon les noms et renseignements fournis par le voyageur au cours de la réservation, quel que soit le canal utilisé (Internet ou téléphone, par exemple). Ventura supposera que tous les renseignements fournis au cours de la réservation, y compris le nom, sont exacts et correspondent à ceux qui apparaissent sur le passeport du voyageur concerné.

a) Le voyageur sera responsable en toutes circonstances de la transmission exacte des noms officiels sur le passeport, de la vérification dès réception de la confirmation de réservation de l'exactitude et de l'adéquation des noms et renseignements avec ceux apparaissant sur le passeport, ainsi que de faire savoir à Ventura aussitôt que possible de toute différence éventuelle entre les noms et prénoms officiels sur le passeport et ceux apparaissant sur le billet d'avion établi.

b) En cas de réservation comptant plusieurs passagers, le voyageur qui effectue la réservation sera tenu de s'assurer que tous les passagers et voyageurs apparaissant sur la réservation respectent le point 9.4.a. ci-dessus.

c) Ventura ne pourra être tenue pour responsable d'éventuels problèmes (embarquement refusé, par exemple) ou frais supplémentaires (coûts de réémission de billet, par exemple) causés par un manquement aux points 9.4.a ou 9.4.b ci-dessus de la part du

voyageur. Tous frais supplémentaires éventuels relevant de ces situations seront facturés au voyageur, qui sera seul tenu de les régler.

## **10. Exercice des droits, règlement des litiges de consommateurs**

10.1 Les réclamations conformément aux §§ 651i Para. 3 n° 2, 4-7 du Code civil allemand (BGB) doivent être faites valoir par le voyageur contre Ventura. Le voyageur peut également faire valoir ses droits par l'intermédiaire de l'agent de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait. Il est recommandé de faire valoir les droits sur un support durable.

10.2 Les droits du voyageur découlant du contrat de voyage ont un délai de prescription de deux ans ; ce délai de prescription démarre au dernier jour de voyage selon le contrat.

10.3 Conformément au § 36 de la VSBG (loi allemande sur le règlement des litiges de consommation), Ventura signale qu'elle ne participe pas à des procédures de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et qu'elle n'y est pas tenue par la loi. Si une obligation légale de participer à une telle procédure de règlement des litiges devait survenir après l'impression ou si Ventura devait y participer volontairement, Ventura en informera les voyageurs sur un support de données durable. En cas de conclusion de contrat par voie électronique, il est fait référence à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges conformément à l'article 14, paragraphe 1, du règlement ODR, à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **11. Dispositions légales concernant le passeport, le visa et la santé**

11.1 Ventura informe les voyageurs des exigences générales en matière de passeport et de visa du pays de destination, y compris les délais approximatifs d'obtention des visas nécessaires, ainsi que des formalités sanitaires avant la conclusion du contrat et de toute modification de celles-ci avant le départ.

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

11.3 Ventura n'est pas responsable de l'émission et de la réception en temps voulu des visas nécessaires par la représentation

diplomatique respective si le voyageur a chargé Ventura de les obtenir, à moins que Ventura n'ait violé de manière coupable ses propres obligations.

## **12. Information sur l'identité des transporteurs aériens effectifs**

Si les vols sont réservés directement auprès de Ventura, le règlement de l'UE relatif à l'information des passagers sur l'identité du transporteur aérien effectif contraint Ventura à informer le voyageur, au moment de la réservation, de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs de tous les services de transport aérien à fournir dans le cadre du voyage réservé. Si la compagnie aérienne en exploitation n'a pas encore été déterminé au moment de la réservation, Ventura est tenue d'informer le voyageur de la ou des compagnies aériennes qui assureront vraisemblablement le ou les vols. Dès que Ventura connaît la compagnie aérienne qui assurera le vol, elle doit en informer le voyageur. Si la compagnie aérienne désignée au voyageur comme étant la compagnie opérant le vol change, Ventura doit informer le voyageur de ce changement. Ventura doit immédiatement prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que le voyageur est informé du changement dans les meilleurs délais.

La liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'UE (dite "liste noire") peut être consultée sur le site Internet suivant : [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_en](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en)

## **13. consentement à l'utilisation de photos et de vidéos prises pendant le voyage.**

En acceptant le contrat de voyage, le voyageur accepte que des photos ou des vidéos sur lesquelles il apparaît puissent être prises durant le voyage. Ces photos ou vidéos peuvent être prises par d'autres voyageurs, par l'organisateur du voyage ou par ses représentants. Le voyageur donne l'autorisation à l'organisateur du voyage et à ses partenaires contractuels de reproduire les photos et les vidéos à des fins de marketing sur n'importe quel support, sans que le voyageur n'ait d'autres obligations ou indemnités. Ventura TRAVEL attire l'attention sur le fait que cette autorisation est révoquable.

## **14. Droit applicable, lieu de juridiction**

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

14.2 Pour toute action en justice intentée par Ventura contre le voyageur, le lieu de résidence du voyageur est déterminant. Pour les actions contre des voyageurs qui sont commerçants ou des

personnes morales de droit public ou privé, le lieu de juridiction est celui du siège social de Ventura. Il en va de même pour les voyageurs qui transfèrent leur résidence ou leur lieu de séjour habituel à l'étranger après la conclusion du contrat, ou dont la résidence ou le lieu de séjour habituel est inconnu au moment de l'introduction de l'action en justice.

Statut : AVRIL 2025

### **Organisateur du voyage :**

Ventura TRAVEL Ltd.  
Lausitzer Str. 31  
10999 Berlin  
Tél. +49 30 6167558-0  
Directeur général : André Kiwitz

### **Avis sur la protection des données :**

Les données personnelles fournies par les voyageurs dans le cadre de la réservation du voyage à forfait sont traitées électroniquement et utilisées par Ventura TRAVEL GmbH et ses prestataires de services (transporteurs, hôtels, agences réceptives, fournisseurs de bases de données des règlements d'entrée et de santé) et traitées et stockées dans le système de réservation AMADEUS/SABRE (GDS) utilisé dans le monde entier, dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat. En raison d'une loi fédérale américaine sur le dépistage des terroristes, les compagnies aériennes sont tenues de fournir les informations relatives au vol et à la réservation de chaque passager à l'administration américaine de la sécurité des transports (TSA) avant l'entrée aux États-Unis. Sans ce transfert de données, l'entrée aux États-Unis n'est pas possible - ceci s'applique également aux escales ainsi qu'aux vols de correspondance. Ces données doivent également être transmises pour les vols vers d'autres pays qui ne sont que tangentiels à l'espace aérien des USA.

Les dispositions du GDPR s'appliquent. Les informations détaillées sur la protection des données, y compris les droits des voyageurs, sont consultables dans la [Politique de Confidentialité de Polartours](#), et peuvent être demandées aux coordonnées de Ventura TRAVEL GmbH où elles sont mises à disposition au moment de la collecte des données (demande de voyage / réservation de voyage).

### **Contrats à distance :**

La société Ventura TRAVEL GmbH souligne que les réservations de voyages à forfait effectuées à distance (par exemple par téléphone, par e-mail, via les médias sociaux) ne peuvent être révoquées conformément aux §§ 312 al. 7, 312g alinéa 2 phrase 1 n° 9 du Code civil allemand (BGB). Toutefois, il existe un droit de révocation si le

contrat relatif au voyage à forfait conclu entre Ventura et le voyageur, qui est un consommateur, a été exécuté en dehors d'un établissement commercial, à moins que la négociation orale sur laquelle se fonde la conclusion du contrat n'ait été menée à la demande préalable du consommateur.

**Assurance voyage :**

Ventura TRAVEL GmbH recommande la souscription d'une assurance d'annulation de voyage et d'une assurance maladie pour les voyages à l'étranger, comprenant la couverture des frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.