

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

### 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 Viventura. 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 Code civil allemand (BGB), mais uniquement des prestations de voyage individuelles (par exemple, hôtel uniquement, vol uniquement) auprès de Ventura. Ceci s'applique également si le voyageur reçoit un certificat de couverture des risques pour la prestation de voyage individuelle afin de garantir le prix du voyage payé, ou si Ventura agit expressément en tant qu'agent de voyage pour une prestation de voyage individuelle ou une prestation de voyage combinée conformément au § 651w du Code civil allemand (BGB) et en informe le voyageur séparément et sans équivoque avant la réservation.

En outre, ces CGV ne s'appliquent pas aux contrats de voyage si le voyageur est un entrepreneur avec lequel Ventura a conclu un contrat-cadre pour l'organisation de voyages d'affaires à des fins entrepreneuriales du voyageur, conformément au § 651a, al. 5, point 3 du Code civil allemand (BGB).

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

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

a) La présente offre se fonde sur la description du voyage de Ventura dans le catalogue ou la brochure, sur son site Internet, dans le cadre d'une offre individuelle ou sur un autre canal informatif de Ventura, ainsi que les informations supplémentaires de Ventura pour le voyage correspondant, dans la mesure où le voyageur en dispose 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 Ce qui suit s'applique pour toute réservation qui n'est pas effectuée dans le cadre d'une opération commerciale électronique (par exemple sur Internet) :

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 20 % 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). Le montant restant est dû quatre semaines avant le départ, à condition que le voyage ne puisse plus être annulé pour les raisons énumérées au point 7.1 et que le certificat de couverture de risque ait été envoyé sous forme de texte. Si un voyage peut encore être annulé pour les raisons mentionnées au point 7.1, le montant restant pour ce voyage n'est dû qu'au moment où le voyage ne peut plus être annulé par Ventura.

2.2 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.

2.3 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.

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

2.5 Si le voyageur n'effectue pas le paiement de l'acompte ou du solde à l'échéance respective, malgré la réception d'un certificat de couverture des risques, Ventura est en droit de résilier le contrat après avoir envoyé un rappel assorti d'un délai et de facturer au voyageur les frais d'annulation prévus aux points 4.1 et suivants.

## 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 trois tarifs de voyage : VALUE, STANDARD et FLEXI. Chacun de ces tarifs comporte 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 STANDARD.

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.

### 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) 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.

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.

c) 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 indiqué et confirmé avec la réservation en cas de modification des taux de change, du coût du carburant, des frais tels que les frais de port et d'aéroport, les droits d'entrée ou les frais de sécurité aérienne, ainsi que d'augmentation des taxes sur les services réservés.

(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 de réservation n'est admissible que si les circonstances conduisant à cette augmentation ne s'étaient pas encore produites avant la conclusion du contrat et ne pouvaient être prévues au moment de l'exécution du contrat. Une modification du prix par Ventura n'est autorisée que si Ventura informe le voyageur de manière claire et compréhensible de l'augmentation du prix et de ses motifs sur un support durable, ainsi que du calcul de l'augmentation du prix, et ce, au plus tard 21 jours avant le début du voyage ; Ventura n'est autorisée à augmenter le prix que de 8 % au maximum.

Le voyageur a le droit d'exiger de Ventura une réduction du prix jusqu'à 8 % pour les mêmes raisons qui donneraient droit à une augmentation du prix et lorsque les changements entraîneraient une diminution des coûts pour Ventura. Si le voyageur a payé plus que le montant dû en vertu des présentes, le montant excédentaire doit être remboursé par Ventura. Ventura peut déduire du montant

supplémentaire à rembourser les frais administratifs qu'elle a effectivement engagés. À la demande du voyageur, Ventura doit fournir au passager 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 les tarifs STANDARD et VALUE :

- jusqu'à 46 jours avant le départ 20 %.
- entre le 45ème et le 30ème jour avant le départ 25 %.
- du 29ème au 15ème jour avant le départ 45 %.
- du 14ème au 7ème jour avant le départ 60 %.
- à partir du 6ème jour avant le départ 80 %.
- le jour du départ et en cas de non-présentation 90 %.

Pour les réservations avec le tarif FLEXI :

- jusqu'à 65 jours avant le départ 5 %.
- du 64ème au 50ème jour avant le départ 10 %.
- à partir du 49ème jour avant le départ, les frais d'annulation sont identiques à ceux des tarifs STANDARD et VALUE.

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 Ventura recommande expressément la souscription d'une assurance annulation de voyage.

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 Le droit légal du voyageur de déclarer un transfert du contrat à un autre voyageur (mise à disposition d'un participant de remplacement) sur un support durable conformément à l'article 651e du Code civil allemand (BGB) n'est pas affecté par les dispositions ci-dessus, à condition que cette notification parvienne à Ventura au plus tard 7 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 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 modification conformément à la section 5.2 sont dus comme suit :

a) Pour les réservations avec le tarif VALUE

- Le transfert ne peut être effectué qu'après la résiliation du contrat de voyage conformément à la section 4.3, dans les conditions qui y sont applicables et une réinscription simultanée.

b) Pour les réservations avec le tarif STANDARD

- 50 EUR par personne jusqu'au 65ème jour avant le départ.
- 75 EUR par personne à partir du 64ème jusqu'au 30ème jour avant le départ.

- Les frais pour toutes réservations auprès des compagnies aériennes (en fonction du tarif du vol sélectionné) et tous les autres frais facturés à Ventura par ses prestataires de services seront toujours facturés en plus au client.
- Tout changement de réservation avec le tarif STANDARD doit toujours se faire vers une autre date ou destination avec le tarif STANDARD ; un changement de réservation avec un autre tarif n'est pas autorisé.

c) Pour les réservations avec le tarif FLEXI

- Un seul changement de réservation est gratuit jusqu'au 65ème jour avant le départ.
- 50 EUR par personne pour chaque changement de réservation supplémentaire jusqu'au 30ème jours avant le départ.
- Les frais pour toutes réservations auprès des compagnies aériennes (en fonction du tarif du vol sélectionné) et tous les autres frais facturés à Ventura par ses prestataires de services seront toujours facturés en plus au client.
- 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 avec les tarifs VALUE, STANDARD et FLEXI à partir du 29ème 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 n'utilise pas les différents services de voyage que Ventura lui a dûment proposés pour des raisons qui lui sont imputables, le voyageur n'a pas droit à un remboursement proportionnel du prix de la réservation. Ventura fera tout son possible pour obtenir des prestataires de services le remboursement des frais économisés. Cette obligation ne s'applique pas si les services sont totalement insignifiants ou si le remboursement s'oppose à des dispositions légales ou officielles. 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 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.

Pour les réservations avec les tarifs FLEXI et STANDARD : 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.

Pour les réservations avec le tarif VALUE : Si le voyage n'est pas effectué pour cette raison, Ventura doit rembourser 95 % des paiements effectués par le voyageur sans délai, dans la limite des 14 jours suivants la déclaration de rétractation. Les 5 % restants des paiements seront remboursés sous forme d'un bon de voyage transférable.

7.2 Ventura peut résilier le contrat de voyage à forfait sans préavis si, malgré son avertissement, le voyageur perturbe de manière persistante la réalisation 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 survenu en raison d'une violation des obligations d'information précontractuelles. Si Ventura résilie le contrat, elle conserve le droit au prix de la réservation, mais doit tenir compte de la valeur des frais économisés ainsi que des avantages que Ventura retire de l'utilisation des services non utilisés à d'autres fins, y compris les montants crédités à Ventura par ses prestataires de services.

## 8. Obligations de coopération du voyageur

### 8.1 Documents de voyage

Le voyageur doit informer Ventura ou son agent de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait s'il ne reçoit pas les documents de voyage requis (par exemple, les reçus de billets électroniques, les 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) Si les vols sont réservés directement auprès de Ventura, conformément aux dispositions du droit aérien, le passager doit signaler immédiatement sur place à la compagnie aérienne responsable toute détérioration, toute perte ou tout retard de bagages au moyen d'un rapport d'irrégularité de bien (P.I.R.) et, à titre de preuve, se faire délivrer une confirmation sous forme de texte. En règle générale, tant les compagnies aériennes que Ventura refusent les remboursements à cet égard sur la base d'accords internationaux si le rapport de dommages n'a pas été rempli. La réclamation doit être déposée dans un délai de 7 jours en cas de dommage aux bagages et dans un délai de 21 jours en cas de retard des bagages.

b) De plus, toute détérioration, toute perte ou tout retard des bagages doit être immédiatement signalé immédiatement à Ventura conformément aux dispositions de la section 8.2. La notification à Ventura ne dispense pas le passager de l'obligation de signaler le dommage à la compagnie aérienne responsable dans les délais prévus à l'alinéa 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 des services, des dommages corporels ou matériels liés à des services qui sont simplement organisés comme des services de tiers, tels que des excursions, des événements sportifs, des spectacles musicaux, des expositions, si ces services sont expressément identifiés comme des services de tiers dans la description du voyage et la confirmation de réservation, en indiquant l'identité et l'adresse du partenaire contractuel organisé, d'une manière claire afin le voyageur puisse comprendre qu'ils ne font pas partie du voyage à forfait de Ventura. Ventura est toutefois responsable de ces services si, et dans la mesure où, le dommage subi par le voyageur a été causé par un manquement de Ventura à ses obligations d'information, d'explication ou d'organisation.

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.

## **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 La cession des droits envers Ventura à des tiers qui ne participent pas au voyage est exclue.

10.3 Conformément au § 36 de la loi sur le règlement des litiges de consommation allemande (VSBG), Ventura précise qu'elle ne participe pas à une procédure de règlement des litiges devant une commission d'arbitrage des consommateurs et qu'elle n'est pas légalement tenue de le faire. Si une obligation légale de participer à une telle procédure de

règlement des litiges devait survenir après l'impression, ou si Ventura devait volontairement participer à une telle procédure, Ventura en informera les voyageurs sur un support durable.

## **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 : [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu).

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

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 voyageur sera régie par le lieu de résidence du voyageur. Pour les actions en justice contre les voyageurs qui sont des commerçants, des personnes morales de droit public ou privé ou des personnes physiques, il est convenu que le lieu de juridiction est le siège social de Ventura, à condition que les présentes CGV soient applicables à l'entreprise du voyageur en raison de l'absence d'un accord-cadre pour le traitement des voyages d'affaires. Il en va de même pour les voyageurs dont le domicile ou le lieu de résidence habituel se trouve dans un pays tiers ou dont le domicile ou le lieu de résidence habituel 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 de conventions internationales qui sont applicables au contrat de voyage à forfait entre le voyageur et Ventura et qui ne peuvent être stipulées contractuellement résultent autrement en faveur du voyageur, ou

b) si, et dans la mesure où, des dispositions non obligatoires applicables au contrat de voyage à forfait dans l'État membre de l'UE auquel appartient le voyageur sont plus favorables au voyageur que les dispositions ci-dessus ou les dispositions allemandes correspondantes.

Statut : 12.04.2021

#### **Organisateur du voyage :**

Ventura TRAVEL GmbH 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 Viventura](#), 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 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.

#### **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.