

Conditions générales de vente (CGV) de viventura, marque de Ventura TRAVEL GmbH

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 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 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 isolées (p. ex. uniquement l'hôtel, uniquement le vol) de Ventura. Ceci s'applique également si une attestation garantissant le montant versé pour la prestation de voyage isolée a été délivrée au voyageur ou si Ventura agit expressément en tant qu'agent de voyage pour une prestation de voyage isolée ou une prestation de voyage liée, conformément à l'article 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 dans 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 qui le lient lui-même ainsi que les autres voyageurs participant au voyage pour lesquels il fait la réservation, 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, 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 à toute réservation non enregistrée dans les opérations commerciales électroniques (p. ex. sur Internet) :

- a) L'enregistrement du voyage (réservation) revient pour le voyageur à conclure avec Ventura le 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, 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.
- d) Si le texte du contrat est sauvegardé par Ventura, le voyageur doit en être informé ; il doit aussi être informé de la possibilité d'accéder au texte du contrat à une date ultérieure.
- e) En appuyant sur le bouton « confirmer ma réservation », le voyageur conclut le contrat de voyage avec le voyageur de manière contraignante.
- f) Dès réception de sa réservation (enregistrement du voyage), le voyageur en reçoit une confirmation par voie électronique (confirmation de réception)..
- g) La transmission de la réservation (enregistrement de voyage) en appuyant sur le bouton « confirmer ma réservation » n'implique pas, pour le voyageur, la conclusion d'un contrat de voyage à forfait avec Ventura correspondant à sa réservation (enregistrement de voyage). Le contrat de voyage à forfait n'est conclu qu'à réception de la confirmation de voyage de Ventura par le voyageur, qui est faite sur un support durable
- h) Si la réservation est confirmée juste après avoir appuyé sur le bouton « confirmer ma réservation » et que la confirmation de réservation s'affiche directement à l'écran, le contrat de voyage à forfait est conclu par l'affichage de cette confirmation de réservation sans qu'une notification intermédiaire de réception de la réservation conformément à l'alinéa f) soit nécessaire. Dans ce cas, le voyageur peut sauvegarder les données sur un support durable et imprimer la confirmation de voyage. Toutefois, la nature contraignante du contrat de voyage à forfait ne dépend pas de l'utilisation effective de ces options pour le stockage ou l'impression par le voyageur.

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 être annulées, conformément aux §§ 312 al. 7, 312g al. 2 phrase 1 n° 9 du Code civil allemand (BGB). Toutefois, il existe un droit de rétractation si le contrat de voyage à forfait entre Ventura et le voyageur – un consommateur – a été conclu en dehors de locaux commerciaux, à moins que la négociation orale sur laquelle se fonde la conclusion du contrat n'ait été menée sur la base d'une commande précédente du consommateur

2. Paiement

2.1 Après la conclusion du contrat, un acompte de 20 % du prix du voyage est dû si le certificat de sécurité a été envoyé au voyageur sous forme de texte, conformément au § 651r al. 4 phrase 1 du Code civil allemand (BGB) et à l'art. 252 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB). Si le voyage ne peut plus être annulé pour les raisons indiquées au point 7.1 et que le certificat de sécurité a été envoyé sous forme de texte, le montant restant est dû quatre semaines avant le début du voyage. Si un voyage peut encore être annulé pour les raisons mentionnées à l'article 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 Dans le cas de réservations à court terme, c'est-à-dire de réservations faites dans un délai si court avant le début du voyage que le prix total du voyage est déjà dû ou que Ventura ne peut plus annuler le voyage parce que le nombre de participants n'a pas été atteint, le prix total du voyage est dû dès que le certificat de sécurité a été transmis sous forme de texte.

2.3 Les primes d'assurance et autres frais, tels que les frais d'annulation et de changement de réservation, sont dus en totalité après facturation.

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

2.5 Si le voyageur ne verse pas l'acompte ou le solde à la date d'échéance malgré la réception du certificat de sécurité, Ventura est en droit de résilier le contrat après une mise en demeure avec fixation d'un délai et de débiter le voyageur des frais d'annulation définis aux points 4.1 et suivants.

3. Prestation, modification de la prestation et modification du prix après la conclusion du contrat

3.1 Prestation

a) L'obligation de Ventura de fournir des prestations 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, conformément à toutes les informations, tous les avis et toutes les explications qui y sont contenus, ainsi qu'aux informations précontractuelles correspondant au voyage à forfait réservé, selon 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) et des agences de voyages ne sont pas autorisés par Ventura à donner des garanties 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 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.

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'une prestation de voyage selon l'art. 250 § 3 n° 1 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB) ou de dérogation à une instruction particulière du voyageur ayant intégré le contenu 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'instruction particulière,
- soit de résilier le 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 du tout ou pas dans le délai raisonnable fixé par Ventura, la modification ou la divergence est considérée comme acceptée. Ventura en informe le voyageur ; elle l'informe aussi de la modification ou divergence d'une directive particulière dès que la raison en est connue, ainsi que de ses droits, outre le délai pour la déclaration, sur un support durable et de 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 du BGB (Code civil allemand) ; 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 BGB.

3.3 Modification du prix

a) Ventura se réserve le droit de modifier le prix indiqué et confirmé lors de la réservation en cas de changements dans les taux de change, les frais de carburant, les taxes comme les frais portuaires et aéroportuaires, 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 selon le calcul suivant:

- dans le cas d'une augmentation en fonction 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 par siège individuel ainsi calculé.

(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 a été utilisé à l'origine pour l'annonce du voyage et à quel moment, le moment clé pour la modification du taux de change étant le jour suivant 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 l'augmentation de prix et de ses raisons de manière claire et compréhensible sur un support durable et le renseigne 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 les mêmes raisons que celles qui donneraient droit à Ventura à une augmentation de prix et dont les changements entraînent 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. À la demande du voyageur, Ventura devra lui fournir la preuve du montant des frais administratifs encourus.

d) Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du prix du voyage, 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 résilier le 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 du tout ou ne réagit pas dans le délai raisonnable fixé par Ventura, l'augmentation de prix est considérée comme acceptée. Le voyageur est informé par Ventura de la raison de l'augmentation de prix dès que la raison en est connue, ainsi que de ses droits, outre le délai de déclaration, sur un support durable et de 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 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 départ, transfert de 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 annule avant le début du voyage ou s'il n'effectue pas le voyage, 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 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 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 indemnisation dans les frais d'annulation suivants. Le calcul se fait en tenant compte de la période entre le moment de l'annulation déclarée par le voyageur et le début du voyage convenu contractuellement, de l'économie prévue en matière de dépenses et de l'acquisition prévue par une autre utilisation des prestations de voyage. L'indemnisation est calculée comme suit après la date de réception de l'avis d'annulation par Ventura ou par l'agent de voyages :

a) frais généraux d'annulation (en pourcentages du prix du voyage) :

- jusqu'à 46 jours avant le départ 20%
- du 45ème au 30ème jour avant le départ 25%
- du 29ème au 15ème jour avant le départ 35%
- du 14ème au 7ème jour avant le départ 50%
- à partir du 6ème jour avant le départ 80%
- le jour du départ et en cas de non-comparution 90%

b) frais d'annulation spéciaux:

Les offres spéciales, les voyages à forfait conçus individuellement ainsi que les voyages de groupe peuvent être soumis à des conditions d'annulation spéciales, expressément mentionnées dans la description de la prestation et la description/offre de voyage, ainsi que la confirmation de voyage selon 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 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 tenu de fournir un montant spécifique pour l'indemnisation réclamée, en tenant compte des économies réalisées et en retranchant ce qu'elle acquiert en utilisant les prestations 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.

4.7 Si Ventura est obligé de rembourser le prix du voyage à la suite d'une annulation, le remboursement doit être effectué immédiatement, et, en tout état de cause, 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 du Code civil allemand (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 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 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 l'éventuel nouveau prix du voyage dû pour le service de changement de réservation ; le voyageur sera informé avant le changement de réservation du nouveau prix du voyage en résultant.

5.3 Les passagers qui souhaitent modifier leur réservation 29 jours ou plus avant le début de leur voyage ne peuvent le faire, dans la mesure où la modification est possible, qu'en annulant le contrat de voyage conformément à la clause 4.3 dans les conditions qui y sont applicables et en se réenregistrant simultanément. Ceci ne s'applique pas aux demandes de changement de réservation qui n'entraînent que des coûts mineurs.

6. Services non utilisés

Si le voyageur n'utilise pas les prestations de voyage individuelles offertes en bonne et due forme 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 prestataires 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. Annulation en raison d'un nombre minimal de participants non atteint et résiliation par Ventura

7.1 Ventura ne peut résilier le contrat de voyage à forfait en raison d'un nombre minimal de participants non atteint que s'il

a) spécifie, dans les informations précontractuelles concernant le voyage à forfait réservé, le nombre minimal de participants et la date limite à laquelle le passager doit avoir reçu la confirmation avant le début du voyage, et

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

Le voyageur doit être informé de l'annulation au plus tard le jour indiqué dans la notification précontractuelle et la confirmation de voyage. Si Ventura constate plus tôt que le nombre minimal de participants ne peut être atteint, il doit immédiatement exercer son droit de rétractation.

Si le voyage n'est pas effectué pour cette raison, Ventura remboursera immédiatement, et en tout état de cause 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, malgré son avertissement, le voyageur perturbe durablement 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 dû à une violation des obligations d'information précontractuelles. Si Ventura résilie le contrat, il conserve le droit au prix du voyage, mais doit en déduire la valeur des dépenses économisées et les avantages qu'il tire de l'utilisation

des prestations non utilisées 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

Le voyageur doit informer Ventura ou l'agent de voyage auprès duquel il a réservé le voyage à forfait s'il ne reçoit pas les documents de voyage nécessaires (p. ex. reçus de billets électroniques, bons d'hôtel) dans le délai fixé par Ventura.

8.2 Notification 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 de tout défaut dans les plus brefs délais. Pour ce faire, le voyageur doit immédiatement en informer le représentant local de Ventura. Si aucun représentant de Ventura n'est présent sur place ou n'est lié 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 permettant de lui faire parvenir un rapport de défaut de voyage figurent dans la confirmation de voyage. En outre, le voyageur peut signaler le défaut à l'agent de voyages 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-intérêts conformément à l'article 651n du Code civil allemand (BGB).

8.3 Fixation d'un délai avant annulation

Si un voyageur souhaite résilier le contrat de voyage à forfait en raison d'un important défaut du type décrit au § 651i du Code civil allemand (BGB), conformément au § 651l du Code civil allemand (BGB), il est tenu auparavant de donner à Ventura un délai raisonnable pour résoudre le problème. Toutefois, ceci ne s'applique pas si une réparation ou compensation est refusée par Ventura ou si celle-ci est nécessaire dans l'immédiat.

Retard de la livraison des bagages et détérioration de ces derniers :

a) 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 d'effectuer des remboursements sur la base d'accords internationaux si le rapport n'a pas été complété. En cas de détérioration des bagages, le rapport doit être déposé dans les 7 jours et en cas de retard des bagages dans les 21 jours suivant la remise théorique des bagages.

b) De plus, toute détérioration, toute perte ou tout retard des bagages doit être immédiatement signalé 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 en temps voulu, conformément au point a).

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 intentionnelle. Si des accords internationaux ou des dispositions légales basées sur de tels accords s'appliquent à une prestation de voyages, en vertu desquels un droit à des dommages-intérêts contre le

prestataire de services ne peut être formulé ou invoqué que sous certaines conditions ou restrictions, ou est exclu 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, ces droits ne sont pas affectés par la limitation de responsabilité.

9.2 Ventura n'est pas responsable de perturbations de services, de dommages corporels et matériels en relation avec des prestations simplement fournies par des tiers, telles que des excursions, des manifestations sportives, des spectacles musicaux, des expositions, si ces services sont expressément désignés comme des prestations externes dans la description du voyage et la confirmation de réservation et accompagnés de l'identité et l'adresse du partenaire contractuel négocié ; il doit être clairement indiqué au voyageur que ces prestations ne font pas partie intégrante du voyage à forfait de Ventura. 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 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 droits selon §§ 651i alinéa 3 n° 2, 4-7 du Code civil allemand (BGB) doivent être revendiqués par le voyageur envers Ventura. Le voyageur peut également faire valoir ses droits par l'intermédiaire de l'agent de voyages auprès duquel il a réservé le voyage à forfait. Il est recommandé de faire valoir ses 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 différends en matière de consommation (VSBG), Ventura signale qu'il ne participe pas aux procédures de règlement des litiges devant un service de médiation des consommateurs et n'est pas légalement contraint de le faire. Si une obligation légale de participer à une telle procédure de règlement des litiges survenait après l'impression ou si Ventura y participait volontairement, il 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 des délais approximatifs pour l'obtention des éventuels visas nécessaires, ainsi que des formalités sanitaires avant la conclusion du contrat et toute modification éventuelle de ces dispositions 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 éventuels vaccins nécessaires et du respect des réglementations douanières et de change. Les inconvénients résultant du non-respect de ces règles, p. ex. le paiement des frais d'annulation, sont à sa charge. Ceci ne s'applique pas si Ventura a pas fourni des informations insuffisantes ou incorrectes.

11.3 Ventura n'est pas responsable de la délivrance et de la réception ponctuelles des visas nécessaires par la représentation diplomatique respective si le voyageur a donné des instructions à Ventura pour leur établissement, 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 contraint Ventura à informer le voyageur, au moment de la réservation, de l'identité des compagnies aériennes effectives de toutes les prestations de transport aérien à fournir dans le cadre du voyage réservé. Si la compagnie aérienne en exploitation n'a pas encore été définie au moment de la réservation, Ventura est tenu d'informer le passager de la ou des compagnie(s) aérienne(s) susceptible(s) d'exploiter le(s)

vol(s). Dès que Ventura sait quelle compagnie aérienne assurera le vol, il doit en informer le passager. Si la compagnie aérienne désignée comme étant la compagnie aérienne exploitante change, Ventura doit informer le voyageur du changement. Ventura doit immédiatement prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que le voyageur soit informé du changement dès que possible.

La liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'UE (la dénommée « liste noire ») peut être consultée sur le site Internet suivant : 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 voyageur sera régie par le lieu de résidence du voyageur. 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 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 contrat-cadre 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 du dépôt de la plainte.

13.3 Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent pas

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

b) si et dans la mesure où les dispositions impératives applicables au contrat de voyage à forfait sont plus favorables au voyageur que les dispositions susnommées ou que les dispositions allemandes correspondantes dans l'État membre de l'UE auquel le voyageur appartient.

Statut: 01.07.2018 / ©JD

Organisateur:

Ventura TRAVEL GmbH
Lausitzer Straße 31
10999 Berlin
Allemagne
Tél. +49 30 6167558-0
Télécopie +49 30 6167558-18
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 sont traitées électroniquement, utilisées par Ventura TRAVEL GmbH et ses prestataires de services (transporteurs, hôtels, agences réceptives, fournisseurs de bases de données relatifs au règlement d'entrée dans un pays et de police sanitaire), 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 leur entrée aux États-Unis. Sans ce transfert de données, l'entrée aux États-Unis est impossible – 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 affectent uniquement l'espace aérien américain.

Les dispositions du RGPD s'appliquent. Les informations détaillées sur la protection des données, y compris les droits des voyageurs, sont stockées sur www.viventura.fr/politique-de-confidentialite et peuvent être demandées aux 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 n° 9 du Code civil allemand (BGB). Toutefois, il existe un droit de rétractation si le contrat pour le voyage à forfait entre Ventura TRAVEL GmbH et le voyageur – un consommateur – a été conclu en dehors des locaux commerciaux, à moins que les négociations orales sur lesquelles se fonde la conclusion du contrat n'aient été menées sur la base d'une 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 comprenant la couverture des frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.