CONDITIONS GENERALES REGISSANT LE CONTRAT D'INTERMEDIAIRE DE VOYAGES DE LA TOURISMUS ZENTRALE SAARLAND GMBH

Champ d'application des présentes Conditions Générales
Structure : sections A, B et C

Pour autant que ceci soit valablement convenu, les Conditions Générales ci-dessous feront partie du contrat d'intermédiaire établi entre vous-même (dénommé ci-après le client) et la Tourismus Zentrale Saarland GmbH (abrégée ci-après **« TZS »**) à partir du 01/07/2018 en cas de réservation. Elles viennent compléter les dispositions réglementaires des articles 651a – y BGB (code civil allemand) et des articles 250 et 251 EGBGB (loi introductive au code civil allemand) et les concrétisent. **Veuillez lire attentivement ces conditions régissant le contrat d'intermédiaire avant de procéder à votre réservation !**

En ce qui concerne les différents types de proposition de prestations de voyage (au niveau légal) et de voyages à forfait en fonction du type de service proposé, les présentes Conditions régissant le contrat d'intermédiaire sont subdivisées en 3 sections :
Les dispositions exclusives pour la proposition
A) d'une prestation de voyage unique ou de plusieurs prestations de voyage correspondant à un seul type de prestation figurent **dans la section A** des présentes Conditions Générales
B) de prestations de voyage liées figurent **dans la section B** des présentes Conditions Générales
C) d'un voyage à forfait figurent **dans la section C** des présentes Conditions Générales.

Section A : règles à respecter lors de la proposition d'une prestation de voyage unique ou de plusieurs prestations de voyage correspondant à un seul type de service

Les prescriptions de la présente section A concernant la proposition d'une prestation de voyage unique ou de plusieurs prestations de voyage correspondant à un seul type de service au sens de l'article 651a paragraphe 3 phrase 1 BGB (nouvelle version) s'appliquent uniquement si la prestation de voyage proposée par l'intermédiaire **ne fait ni partie de prestations de voyage liées au titre de la section B ni partie d'un voyage à forfait au titre de la section C**. Dans ce cas, la loi ne prescrit pas d'information du client moyennant un formulaire.

1. Conclusion du contrat, dispositions réglementaires

1.1 L'acceptation de l'ordre d'intermédiaire du client par la **Tourismus Zentrale Saarland GmbH** donne lieu à la conclusion du contrat d'intermédiaire de voyages entre le client et **TZS**. L'ordre et l'acceptation n'exigent pas de forme particulière.

1.2 Si l'ordre est passé par voie électronique (courriel, internet), **TZS** confirme immédiatement la réception de l'ordre par voie électronique. Cet accusé de réception ne constitue pas encore de confirmation de l'acceptation de l'ordre d'intermédiaire.

1.3 À moins que des dispositions réglementaires impératives ne s'y opposent, les droits et obligations du client et de **TZS** découlent des accords contractuels conclus au cas par cas, des présentes Conditions Générales et des dispositions réglementaires, notamment des articles 651a et suivants BGB en relation avec les articles 250 et suivants de la loi introductive au Code civil (EGBGB)et des articles 675, 631 et suivants BGB sur la gérance libre payante.

1.4 Aux droits et obligations du client vis-à-vis du partenaire contractuel de la prestation proposée s'appliquent exclusivement les accords conclus avec ce dernier, notamment – pour autant que ceci soit convenu valablement – ses Conditions de voyage ou Conditions Générales. Sans accord particulier ou sans mention particulière, les conditions de transport et conditions tarifaires fixées sur une base réglementaire par l'autorité des transports compétente ou sur la base de conventions internationales s'appliquent aux services de transport.

2. Obligations contractuelles générales de TZS, renseignements, informations

2.1 Le client est conseillé le mieux possible sur la base des présentes Conditions régissant le contrat d'intermédiaire. Si le client le souhaite, **TZS** procède à la demande de réservation auprès du prestataire. Après confirmation du prestataire, **TZS** est tenue de remettre au client les documents relatifs à la/aux prestation(s) de voyage proposée(s). Ceci ne s'applique pas s'il a été convenu que le prestataire transmette les documents directement au client.

2.2 Dans le cadre de la fourniture d'informations et de renseignements, **TZS** répond dans les limites de la loi et des accords contractuels du choix correct de la source d'information et de la transmission correcte au client. Un contrat de fourniture de renseignements avec fourniture de renseignements pour principale obligation contractuelle n'est conclu que s'il existe un accord formel correspondant. Conformément à l'article 675 paragraphe 2 BGB, **TZS** ne répond pas de l'exactitude des renseignements donnés, à moins qu'un contrat particulier de fourniture de renseignements ait été conclu.

2.3 Sans accord formel, **TZS** n'est pas tenue de déterminer et/ou de proposer le prestataire offrant la prestation de voyage sollicitée au prix respectivement le plus avantageux. Les obligations contractuelles de **TZS** dans le cadre de « garanties de meilleur prix » émises n'en sont pas affectées.

2.4 Sans accord formel, **TZS** n'assume aucune garantie au sens de l'article 276 paragraphe 1 phrase 1 BGB quant aux renseignements sur les prix, les prestations, les conditions de réservation et autres faits. Elle n'assume également aucune garantie au sens de cette prescription quant à l'obtention de renseignements sur la disponibilité des prestations proposées par l'intermédiaire.

2.5 TZS ne réceptionne de souhaits particuliers que pour les transmettre au prestataire à proposer. Sauf convention contraire expresse, **TZS** ne répond pas de l'exécution de tels souhaits particuliers. Ils ne constituent pas une condition requise et ne sont pas à la base de l'ordre d'intermédiaire ou de la déclaration de réservation du client que l'intermédiaire doit transmettre au prestataire. Le client est informé du fait qu'en général les souhaits particuliers ne font partie des obligations contractuelles du prestataire que si ce dernier les a expressément confirmés.

3. Documents sur les prestations de voyage proposées

3.1 Le client, tout comme **TZS**, sont tenus de vérifier si les documents contractuels et autres documents du prestataire proposé sur les prestations de voyage, que **TZS** a remis au client, notamment les confirmations de réservation, les vouchers d'hôtel, les billets, les certificats d'assurance et autres documents sur les prestations de voyage proposées, sont corrects et complets, et plus particulièrement s'ils sont conformes à la réservation et à l'ordre d'intermédiaire.

3.2 Si les documents sur les services de voyage proposés par l'intermédiaire ne sont pas envoyés directement au client par le prestataire proposé, **TZS** se charge de la remise des documents dans les locaux commerciaux de **TZS** ou, au choix, par envoi postal ou électronique.

4. Obligation de concours du client envers TZS

4.1 Le client qui constate des défauts ou vices évidents dans le cadre de l'activité intermédiaire de **TZS** doit l'en informer immédiatement. Il s'agit en particulier d'indications erronées ou incomplètes sur les données personnelles des clients, d'autres informations, renseignements et documents sur les prestations de voyage proposées ainsi que de l'exécution incomplète de prestations à exécuter par l'intermédiaire (par ex. réservations non effectuées).

4.2 Si le client ne fait pas de communication selon le point 4.1, il est procédé de la manière suivante :
a) Si la déclaration du client selon le point 4.1 fait défaut sans que ceci ne soit de sa faute, ses droits ne sont pas annulés.
b) Les droits que le client peut faire valoir à l'encontre de **TZS** sont annulés si **TZS** démontre que le client n'aurait pas subi de dommage ou pas de dommage à hauteur du montant réclamé si la déclaration avait été dûment faite. Ceci est notamment le cas si **TZS** prouve qu'une déclaration faite immédiatement par le client aurait permis d'éliminer le vice ou de réduire un dommage, par ex. en changeant la réservation, en procédant à une réservation supplémentaire ou en annulant la prestation avec le prestataire proposé.
c) En cas d'absence de déclaration selon le point 4.1, les droits du client **ne** sont **pas** annulés

- pour les dommages portant atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, qui résultent d'un manquement intentionnel ou grave de **TZS**, d'un représentant légal ou encore d'un auxiliaire de **TZS**
- pour les demandes d'indemnisation suite à d'autres préjudices résultant d'un manquement intentionnel ou par négligence grave de **TZS**, d'un responsable légal ou encore d'un auxiliaire de **TZS**
- en cas de violation d'une obligation essentielle dont l'accomplissement est indispensable à l'exécution conforme du contrat d'intermédiaire ou dont la violation compromet l'atteinte des objectifs contractuels.

La responsabilité pour les erreurs de réservation au titre de l'article 651x BGB n'en est pas affectée.

4.3 L'obligation contractuelle et/ou réglementaire du client de déclarer le vice au prestataire proposé n'est pas affectée par le point 4.

4.4 Dans son propre intérêt, le client est prié de communiquer à **TZS** des besoins spéciaux ou des restrictions quant aux prestations de voyage sollicitées.

5. Remboursement des dépenses, rémunérations, recouvrement

5.1 TZS a le droit d'exiger des paiements conformément aux dispositions en matière de prestation et de paiement des prestataires proposés pour autant qu'ils soient convenus valablement entre le prestataire et le client et contiennent des modalités de paiement juridiquement valables.

5.2 Pour autant que ceci corresponde aux accords passés entre **TZS** et le prestataire, **TZS** peut faire valoir les droits au paiement vis-à-vis du client en tant qu'agent de recouvrement, mais également de son propre chef sur la base de l'obligation réglementaire du client de verser une avance en tant que donneur d'ordre conformément à l'article 669 BGB.

5.3 Les dispositions ci-dessus s'appliquent par analogie aux frais d'annulation (indemnités de dénonciation) et autres créances justifiées sur le plan réglementaire ou contractuel du prestataire proposé.

5.4 Le client ne peut retenir ou compenser les droits au paiement de **TZS** par ses propres contre-prétentions et invoquer le fait qu'il a des droits à faire valoir envers le prestataire proposé, notamment du fait de la mauvaise exécution du contrat proposé. Ceci n'est pas le cas si la violation fautive d'obligations contractuelles par **TZS** est à l'origine de la formation de tels droits ou y a contribué ou si **TZS** répond pour d'autres raisons des contre-prétentions que fait valoir le client.

6. Obligations de TZS en cas de réclamations du client envers les prestataires proposés

6.1 Le client doit faire valoir ses droits vis-à-vis des prestataires proposés dans des délais donnés résultant éventuellement de dispositions réglementaires ou d'accords contractuels. En général, ces délais ne sont pas respectés si le client fait valoir ses droits vis-à-vis de **TZS**. C'est également le cas si le client veut faire valoir des droits relatifs à la même prestation de voyage à la fois vis-à-vis de **TZS** et vis-à-vis du prestataire.

6.2 En cas de réclamations ou autre constatation de droits vis-à-vis des prestataires proposés, l'obligation de **TZS** se limite à la fourniture des informations et documents nécessaires et connus, notamment à la communication des noms et adresses des prestataires proposés.

6.3 Si **TZS** se charge – sans y être tenue – de transmettre des lettres de réclamation du client pour respecter les délais, **TZS** ne répond de la réception en temps voulu par le destinataire que si elle n'a pas elle-même respecté les délais intentionnellement ou par négligence grave.

6.4 En ce qui concerne d'éventuels droits du client à l'encontre des prestataires proposés, **TZS** n'est pas tenue de conseiller le client sur la nature, l'ampleur, le montant, les conditions relatives aux droits et les délais à respecter ou d'autres dispositions juridiques.

7. Informations importantes sur les assurances de services de voyage

7.1 TZS signale qu'il est possible de minimiser le risque financier en cas d'annulation par le client en concluant une assurance annulation à la réservation.

7.2 Le client est en outre informé du fait qu'une assurance annulation ne couvre généralement pas le dommage que le client subit du fait de l'interruption – même sans sa faute – du voyage commencé. Une assurance interruption de voyage doit en général être conclue séparément.

7.3 Lorsque lui sont proposées des assurances voyages, le client est informé du fait que les conditions des assurances voyages proposées peuvent renfermer des conditions contractuelles particulières et / ou des obligations de concours du client, notamment des exclusions de garantie (par ex. en cas d'antécédents médicaux), des délais à respecter pour la déclaration du dommage et des franchises. La responsabilité de **TZS** ne pourra être engagée si cette dernière n'a pas donné d'informations erronées sur les conditions des assurances et si l'assureur voyage proposé a un droit de refuser la prestation envers le client sur la base de conditions d'assurance valablement convenues.

8. Responsabilité de TZS

8.1 À moins que **TZS** n'ait assumé une obligation contractuelle via un accord formel avec le client, **TZS** ne répond pas de la conclusion de contrats avec les prestataires à proposer.

8.2 TZS ne répond pas de vices et de dommages que subit le client en relation avec la prestation de voyage proposée. Ceci n'est pas le cas s'il existe un accord formel y afférent ou un engagement de **TZS**, notamment lorsque celui-ci diverge sensiblement des spécifications du prestataire.

8.3 Une éventuelle responsabilité propre de **TZS** découlant de la violation fautive d'obligations d'intermédiaire ainsi que la responsabilité au titre de l'article 651x BGB ne sont pas affectées par les dispositions ci-dessus.

9. Règlement alternatif des litiges : choix du droit applicable et lieu de juridiction

9.1 Eu égard à la loi sur le règlement des litiges de consommation, **TZS** indique qu'elle ne participe pas à un règlement volontaire des litiges de consommation. Si un règlement des litiges de consommation devait s'avérer obligatoire pour **TZS** après publication des présentes Conditions régissant les contrats d'intermédiaire, celle-ci en informera les consommateurs sous une forme appropriée. Pour tous les contrats de voyage conclus par voie électronique, **TZS** fait référence à la plate-forme européenne en ligne de règlement des litiges http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

9.2 Pour les clients qui ne font pas partie d'États membres de l'Union européenne ou pour les ressortissants suisses, il est convenu que le droit allemand régisse exclusivement l'ensemble des rapports de droit et des relations contractuelles entre le client et **TZS**. De tels clients peuvent exclusivement poursuivre **TZS** en justice à leur siège.

9.3 Pour les actions en justice intentées par **TZS** contre des clients et/ou partenaires du contrat de voyage à forfait, qui sont des commerçants, des personnes morales relevant du droit public ou privé, qui ont leur domicile ou leur résidence habituelle à l'étranger ou dont le domicile ou la résidence habituelle était inconnu à la date de l'action engagée, le lieu de juridiction convenu est le siège de **TZS**.

Section B : règles s'appliquant aux contrats d'intermédiaire de prestations de voyage liées conformément à l'article 651w BGB

Les règles de la présente section B sur les contrats d'intermédiaire relatifs à des prestations de voyage liées s'appliquent exclusivement si **TZS** remet le formulaire sur la proposition de prestations de voyage liées. Dans ce formulaire, le client est informé du fait qu'en réservant une deuxième prestation de voyage auprès d'un intermédiaire, il n'est pas réservé de voyage à forfait. En revanche, en concluant le deuxième contrat, on obtient des prestations de voyage liées.

1. Paiements sur prestations de voyage liées

1.1 TZS n'est autorisée à réceptionner des paiements du voyageur sur le prix des prestations de voyage que si elle fait en sorte que ceux-ci soient remboursés au voyageur si **TZS** doit assumer elle-même des prestations de voyage ou si des demandes de paiement de prestataires proposée doivent encore être remplies et si
a) des prestations de voyage ne sont pas réalisées ou
b) le voyageur satisfait à des demandes de paiement de prestataires proposés non indemnisés eu égard aux prestations de voyage effectuées.
en cas d'insolvabilité de **TZS**.

1.2 TZS fournit cette garantie dès la proposition de prestations de voyages liées en concluant une assurance insolvabilité conformément à l'article 651w paragraphe 3 BGB mentionnant le nom et les coordonnées de l'institution des fonds de garantie de la clientèle sous une forme claire, compréhensible et mise en évidence et en remettant un certificat de garantie pour tous les paiements de prestations de voyage liées par le client à **TZS** si le client ne s'acquitte pas directement auprès du prestataire proposé des prestations de voyage liées.

2. Référence à l'application supplémentaire de règles mentionnées dans la section A

2.1 Par ailleurs, les points de la section A des présentes Conditions Générales, mentionnés ci-dessous, s'appliquent au contrat d'intermédiaire de prestations de voyages liées : 1 ; 2 ; 3 ; 4 ; 6 ; 7 ; 8 ; 9.

2.2 Le point 5 de la section A ne s'applique qu'à condition que **TZS** ait accompli son obligation de garantir les paiements découlant du point 1 de la présente section B.

Section C : règles s'appliquant aux contrats d'intermédiaire TZS pour des voyages à forfait conformément à l'article 651v BGB

Les règles de cette section C sur le contrat d'intermédiaire de voyages à forfait (« contrat d'intermédiaire de prestations de voyage ») conformément à l'article 651v BGB nouvelle version s'appliquent exclusivement si l'intermédiaire de voyage remet le formulaire sur les voyages à forfait. Dans le formulaire, le professionnel du tourisme est mentionné comme entreprise responsable de la réalisation du voyage à forfait.

1. Paiements du client / voyageur sur les voyages à forfait

1.1 TZS et le professionnel proposé ne sont autorisés à demander ou à réceptionner des versements sur le prix du voyage avant que le voyage à forfait ne prenne fin que s'il existe un contrat valable de fonds de garantie de la clientèle et si le certificat de garantie du professionnel mentionnant le nom et les coordonnées de l'institution de fonds de garantie de la clientèle a été remis au client sous une forme claire, compréhensible et mise en évidence.

2. Déclarations du client / voyageur

TZS est chargée par le professionnel de réceptionner les déclarations de vice ainsi que d'autres déclarations du client/voyageur sur l'exécution du voyage à forfait. **TZS** informera immédiatement le professionnel de telles déclarations émises par des voyageurs. Pour éviter des pertes de temps malgré la transmission immédiate, **TZS** recommande d'émettre de telles déclarations directement au professionnel ou au point de contact du professionnel.

3. Référence à l'application supplémentaire de règles mentionnées dans la section A

3.1 Par ailleurs, les points de la section A des présentes Conditions Générales, mentionnés ci-dessous, s'appliquent au contrat d'intermédiaire de voyages à forfait : 1 ; 2.1 ; 2.3 ; 2.4 ; 2.5 ; 3.1 ; 4.1 ; 4.4 ; 6.4 ; 7 ; 8 ; 9 ;

3.2 Le point 2.2 de la section A ne s'applique que si sont concernées des informations que l'intermédiaire de voyage n'est pas tenu de donner conformément à l'article 651v paragraphe 1 BGB en relation avec l'article 250 paragraphes 1 à 3 EGBGB.

3.3 Le point 3.2 de la section A ne s'applique que si le client n'a pas droit à une confirmation du voyage sur support papier conformément à l'article 250 paragraphe 6 alinéa 1 phrase 2 EGBGB.

©Les présentes conditions régissant le contrat d'intermédiaire sont protégées par les droits d'auteur ; Deutscher Tourismusverband e.V. et Noll & Hütten Rechtsanwälte, Munich | Stuttgart, 2018

L'intermédiaire est :
Société Tourismus Zentrale Saarland GmbH
Gérants Birgit Grauvogel, Michael Schwarz
Registre du commerce HRB 11201
Rue Trierer Str. 10
Code postal/lieu 66111 Sarrebruck
Téléphone +49 (0) 681 / 92720-0
Fax +49 (0) 681 / 92720-40
Courriel info@tz-s.de
Mise à jour : aout 2023