

# CONDITIONS DE VOYAGE S'APPLIQUANT AUX OFFRES FORFAITAIRES DE LA SOCIETE TOURISMUS ZENTRALE SAARLAND GMBH

Chers clients,

Pour autant que ceci soit valablement convenu, les dispositions ci-dessous feront partie du contrat de voyage conclu entre votre personne et la Tourismus Zentrale Saarland GmbH, abrégée ci-après « TZS », à partir du 01/07/2018 en cas de réservation. Les présentes conditions de voyage s'appliquent exclusivement aux offres forfaitaires de TZS. Elles viennent compléter les dispositions réglementaires des articles 651a – y BGB (code civil allemand) et des articles 250 et 252 EGBGB (loi introductive au code civil allemand) et les concrétisent. Veuillez lire attentivement ces conditions de voyage avant de procéder à votre réservation !

## 1. Conclusion du contrat de voyage à forfait, engagement du client

### 1.1 S'applique à tous les canaux de réservation

a) L'offre de TZS et la réservation du client se basent sur le descriptif du voyage et les informations complémentaires de TZS pour le voyage respectif, pour autant qu'elles soient à la disposition du client lors de la réservation.

b) Si le contenu de la confirmation du voyage de TZS diverge de celui de la réservation, il s'agit alors d'une nouvelle offre de TZS à laquelle TZS est liée pour la durée de 7 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre pour autant que TZS ait signalé la modification par rapport à l'ancienne offre et ait rempli ses obligations d'information précontractuelles et que le client ait indiqué à TZS durant la période pendant laquelle TZS est liée à l'offre qu'il acceptait cette offre (déclaration expresse ou paiement d'un acompte).

c) Les informations précontractuelles données par TZS sur les principales caractéristiques des prestations de voyage, le prix du voyage et tous les coûts supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre minimal de participants et le forfait d'annulation (conformément à l'article 250 paragraphe 3 numéros 1, 3 à 5 et 7 EGBGB) ne font partie intégrante du contrat de voyage à forfait que si les Parties en ont convenu expressément.

1.2 S'appliquent à la réservation qui peut se faire oralement, par voie téléphonique, par écrit, par courriel ou par fax les principes suivants :

a) De telles réservations (exception faite des réservations orales et par téléphone) doivent se faire avec le formulaire de réservation de TZS (en cas de courriel par transmission du formulaire dûment rempli et signé en annexe). En réservant le voyage, le client propose à TZS de conclure fermement le contrat de voyage à forfait.

b) Le contrat est conclu à la réception de la confirmation du voyage (déclaration d'acceptation) par TZS. À la conclusion du contrat ou juste après, TZS enverra au client une confirmation de voyage sous forme de texte, correspondant aux dispositions réglementaires, pour autant que le voyageur n'ait pas droit à une confirmation sur support papier selon l'article 250 paragraphe 6 alinéa (1) phrase 2 EGBGB car le contrat a été conclu en la présence physique simultanée des deux parties ou en dehors des locaux commerciaux.

c) Si TZS soumet au client, éventuellement après concertation préalable avec le client sur

ses souhaits, une offre concrète et sans engagement comprenant des prestations, le prix et la date du voyage, le contrat est conclu si le client accepte l'offre sans ajout, limitation ou autres modifications, dans la forme et les délais indiqués par TZS, divergeant en cela des dispositions susmentionnées. Dans ce cas, le contrat est conclu dès réception de la déclaration d'acceptation du client par TZS. TZS informera le client de la réception de la déclaration d'acceptation. La validité juridique du contrat ne dépend cependant pas de la réception de ce message par le client.

1.3 TZS signale que selon les dispositions réglementaires (articles 312 paragraphe 7, 312g paragraphe 2 phrase 1 n° 9 BGB), les contrats de voyage à forfait au titre des articles 651a et 651c BGB conclus à distance (courriers, catalogues, appels téléphoniques, télécopies, courriels, messages envoyés par le service de téléphonie mobile (SMS), radio, télémedias et services en ligne) ne peuvent être révoqués. Le client a uniquement les droits légaux de dénonciation et de résiliation, en particulier le droit de dénonciation conformément à l'article 651h BGB (voir également point 5). Il existe cependant un droit de révocation si le contrat relatif aux prestations de voyage au titre de l'article 651a BGB a été conclu en dehors de locaux commerciaux, à moins que les négociations orales sur lesquelles se fonde la conclusion du contrat n'aient été menées à la demande préalable du consommateur ; dans ce dernier cas, il n'y a pas non plus de droit de révocation.

## 2. Paiement

2.1 TZS et l'intermédiaire ne doivent demander et réceptionner de paiements sur le prix du voyage avant la fin du voyage à forfait que s'il existe un contrat valable de garantie des fonds du client et que si le certificat de garantie mentionnant le nom et les coordonnées du responsable du fonds de garantie a été remis au client sous une forme claire, compréhensible et mise en évidence. Une fois que le contrat est conclu, il est effectué un acompte d'un montant de 20 % du prix du voyage contre remise du certificat de garantie. Le montant restant est exigible dans les 30 jours précédant le début du voyage, à condition que le certificat de garantie ait été remis. En cas de réservation à moins de 30 jours avant le début du voyage, le prix du voyage est exigible immédiatement dans son intégralité.

2.2 Si les prestations de voyage n'englobent pas le transport du client depuis son domicile ou un autre point de départ jusqu'au lieu où sont effectuées les prestations contractuelles et/ou réciproquement et s'il est convenu au cas par cas que le prix du voyage dans son intégralité, sans acompte, n'est exigible qu'à la fin du voyage après exécution de toutes les prestations de voyage, il n'est pas obligatoire de conclure une assurance insolvabilité et de remettre un certificat de garantie. C'est également le cas si un acompte et/ou le montant résiduel a été convenu avant la fin du voyage, mais si TZS renonce expressément à un tel acompte ou à une telle avance dans la confirmation de la réservation.

2.3 Si le client ne verse pas l'acompte et/ou le montant restant conformément aux échéances de paiement convenues, bien que TZS soit prête à fournir dûment les prestations contractuelles et soit en mesure de le faire, ait satisfait à ses obligations légales d'information et qu'il n'existe pas de droit de rétention légal ou contractuel du client, TZS est autorisée, après mise en demeure avec fixation d'un délai, de facturer au client les frais de résiliation conformément au point 3.

## 3. Dénonciation du contrat par le client avant le début du voyage / frais d'annulation

3.1 Le client peut en tout temps dénoncer le contrat de voyage à forfait avant le début du voyage. La résiliation doit être déclarée à TZS à l'adresse indiquée ci-dessus/ci-dessous. Si le voyage a été réservé via un intermédiaire, la résiliation peut également lui être déclarée. Il est recommandé au client de déclarer la dénonciation sous forme de texte.

3.2 Si le client dénonce le contrat avant le début du voyage ou s'il n'entame pas son voyage, TZS perd son droit au paiement du prix du voyage. À la place, TZS peut demander une indemnité appropriée, pour autant que la dénonciation ne lui soit pas imputable ou encore que des circonstances inévitables et exceptionnelles perturbent sensiblement la réalisation du voyage à forfait ou le transport de personnes au lieu de destination se produisent au lieu de destination ou à proximité immédiate de ce lieu. Des circonstances sont inévitables et exceptionnelles si elles ne sont pas sous le contrôle de TZS et si leurs conséquences auraient été inévitables, même si toutes les précautions acceptables avaient été prises.

**3.3** TZS a défini les indemnités forfaitaires indiquées ci-dessous compte tenu de la période écoulée entre la déclaration de dénonciation et le début du voyage, de l'économie attendue au niveau des dépenses, du bénéfice attendu du fait de l'utilisation autre des prestations de voyage. L'indemnité est calculée en fonction de la date de réception de la déclaration de dénonciation à l'aide de l'échelle d'annulation ci-dessous :

Jusqu'à 30 jours avant le début du voyage : 10 %  
Jusqu'à 15 jours avant le début du voyage : 30 %  
Jusqu'à 7 jours avant le début du voyage : 50 %  
Jusqu'à 3 jours avant le début du voyage : 75 %  
À partir de 3 jours avant le début du voyage ou si le voyage n'est pas entamé : 80 %

**3.4** Dans ce cas, le client a la liberté de prouver que TZS n'a subi aucun dommage ou a subi un dommage nettement inférieur à l'indemnité forfaitaire demandée par TZS.

**3.5** TZS se réserve le droit de demander à la place des forfaits ci-dessus une indemnité concrète plus élevée pour autant qu'elle prouve qu'elle a eu à assumer des dépenses nettement plus élevées que le forfait respectivement applicable. Dans ce cas, TZS est tenue de chiffrer concrètement et de justifier l'indemnisation demandée compte tenu des dépenses économisées et de l'éventuelle utilisation autre des prestations de voyage.

**3.6** Si TZS est tenue de rembourser le prix du voyage à la suite d'une dénonciation, elle doit le faire immédiatement, en tous les cas dans les 14 jours suivant la réception de la déclaration de dénonciation.

**3.7** Le droit légal du client d'exiger de TZS, conformément à l'article 651 e BGB, par déclaration sur un support durable qu'un tiers reprend à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage à forfait n'est pas affecté par les conditions ci-dessus. Il suffit en tous les cas qu'une telle déclaration parvienne à TZS dans les 7 jours précédant le début du voyage.

**3.8** Il est fortement recommandé de conclure une assurance annulation ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

#### **4. Obligations du client/voyageur**

##### **4.1 Documents de voyage**

Le client doit informer TZS ou son intermédiaire par l'entremise duquel il a réservé le voyage à forfait s'il ne reçoit pas les documents de voyage nécessaires (par ex. billet de train, voucher d'hôtel) dans le délai communiqué par TZS.

##### **4.2 Déclaration de vices / demande de remédier à une prestation non conforme**

a) Si le voyage n'est pas exempt de prestations non conformes, le voyageur peut demander que soit remédié à ces prestations non conformes.

b) Si TZS n'a pas pu remédier aux prestations non conformes du fait d'une omission fautive

de la déclaration de vices, le voyageur ne peut faire valoir ni des droits à réduction du prix conformément à l'article 651 m BGB ni des dommages et intérêts au titre de l'article 651 n BGB.

c) Le voyageur est tenu de porter immédiatement sa déclaration de vices à la connaissance du représentant de TZS sur place. S'il n'y a pas de représentant de TZS sur place et si cette présence n'est pas due aux termes du contrat, les éventuelles prestations non conformes sont à porter à la connaissance de TZS au point de contact indiqué. Le client est informé de la manière de joindre le représentant de TZS et/ou son point de contact sur place dans la confirmation du voyage. Le voyageur peut également porter la déclaration de vices à la connaissance de son intermédiaire de voyages par l'entremise duquel il a réservé le voyage à forfait.

d) Le représentant de TZS est chargé de remédier aux prestations non conformes, pour autant que ceci soit possible. Il n'est cependant pas autorisé à reconnaître des droits.

##### **4.3 Fixation d'un délai avant la résiliation**

Si le client/voyageur veut résilier le contrat de voyage à forfait au titre de l'article 651i BGB à cause d'une prestation non conforme du type indiqué dans l'article 651 i paragraphe (2) BGB, pour autant qu'elle soit significative, il doit dans un premier temps fixer à TZS un délai approprié pour qu'elle puisse remédier à la prestation non conforme. Ceci n'est pas le cas si TZS refuse de remédier à la prestation non conforme ou s'il est nécessaire de remédier immédiatement à cette prestation non conforme.

#### **5. Limitation de la responsabilité**

**5.1** Pour les dommages qui ne découlent pas de l'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé et n'ont pas été causés fautivement, la responsabilité contractuelle de TZS est limitée au triple du prix du voyage. Les droits dépassant éventuellement ce cadre au titre de la Convention de Montréal ou de la loi sur le trafic aérien ne sont pas affectés par cette limitation de la responsabilité.

**5.2** TZS ne répond pas de la mauvaise exécution du contrat, de dommages corporels et matériels en relation avec des prestations proposées uniquement comme prestations de tiers (par ex. excursions, manifestations sportives, sorties au théâtre, expositions proposées) si ces prestations ont été signalées clairement comme prestations de tiers dans le descriptif du voyage et la confirmation du voyage, avec mention de l'identité et de l'adresse du partenaire proposé, de sorte que le voyageur savait qu'elles ne faisaient pas partie du voyage à forfait de TZS et ont été choisies séparément. Les articles 651b, 651c, 651w et 651y BGB n'en sont pas affectés.

La responsabilité de TZS est toutefois engagée si le manquement aux obligations d'information, de sensibilisation et d'organisation de TZS est à l'origine du dommage subi par le voyageur.

#### **6. Exercice de droits, destinataire**

Le client/voyageur doit faire valoir des droits au titre de l'article 651i paragraphe (3) n° 2, 4-7 BGB envers TZS. Les droits peuvent également être exercés via l'intermédiaire si le voyage à forfait a été réservé via cet intermédiaire. Il est recommandé de faire valoir les droits sous forme de texte.

#### **7. Règlement alternatif des litiges : choix du droit applicable et lieu de juridiction**

**7.1** 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 plateforme européenne en ligne de règlement des litiges

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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

**7.3** 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.

-----  
©Les présentes conditions de voyage sont protégées par les droits d'auteur ;  
Deutscher Tourismusverband e.V. et Noll & Hütten Rechtsanwälte, Stuttgart |  
Munich, 2018 [2018]  
-----

##### **Professionnel :**

Tourismus Zentrale Saarland GmbH  
Gérants Birgit Grauvogel, Arnold Künzer  
Registre du commerce HRB 11201  
Franz-Josef-Röder-Str. 17  
66119 Sarrebruck  
Téléphone +49 (0) 681 / 92720-0  
Fax +49 (0) 681 / 92720-40  
Courriel [info@tz-s.de](mailto:info@tz-s.de)

Mise à jour : juin 2018