schauinsland reisen

Conditions générales de voyage de schauinsland-reisen gmbh

Cher vacancier,

Les conditions de voyage suivantes font partie intégrante d'un **contrat de vente de voyages à forfait** entre vous (ci-après « le client ») et nous (ci-après « l'organisateur »).
À l'exception des dispositions des points 2.8., 5.3., 6.2. phrase 2, 2. alternative et 15. les présentes conditions s'appliquent par analogie en outre aux **contrats pour la fourniture d'une prestation d'hébergement sans autres prestations de voyage** (p. ex. uniquement hôtel, uniquement maison de vacances, uniquement appartements de vacances).
À l'exception des dispositions des points 2.8., 5.3., 6.2. phrase 2, 2. alternative, 7.4., 12.2., 12.3. et 15, ces conditions s'appliquent par analogie aux **contrats sur le service de transport aérien sans autres prestations du voyage** (vol uniquement).
L'organisateur est soumis à l'imposition de la marge (prestation de voyage dans le domaine des clients privés); ces prestations de voyage n'incluent donc pas de TVA récupérable.

1. Conclusion du contrat / obligations des voyageurs

1.1 Les indications suivantes sont valables pour tous les modes de réservation (à l'agence de voyage, directement auprès l'organisateur, par téléphone, en ligne etc.):

a) L'offre est basée sur la description des prestations et les informations supplémentaires de l'organisateur du voyage concerné ou toute autre prestation réservée, dans la mesure où le client en dispose au moment de la réservation.

b) Le client doit répondre de toutes les obligations contractuelles des voyageurs pour lesquels il a effectué comme de ses propres obligations, dans la mesure où il a accepté cette obligation par une déclaration expresse et séparée.

c) Si le contenu de la déclaration d'acceptation de l'organisateur diffère du contenu de la réservation, il s'agit alors d'une nouvelle offre de l'organisateur liant celui-ci pour une période de dix jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre sous condition que l'organisateur a indiqué le changement par rapport à la nouvelle offre et a ainsi respecté son obligation d'information précontractuelle et que le client déclare son acceptation à l'organisateur par une déclaration expresse ou par le versement d'un acompte dans le délai d'engagement.

d) Les informations précontractuelles fournies par l'organisateur sur les caractéristiques essentielles des prestations réservées, le prix convenu et tous les frais supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre minimum de participants et les forfaits d'annulation ne font pas partie intégrante du contrat, sauf si les parties en ont expressément convenu ainsi.

e) Si les réductions de prix sont liées à l'âge – par ex. la réduction/gratuité pour les jeunes enfants – l'âge d'enfant à la date du retour fixée par contrat est déterminant. L'âge doit être indiqué lors de la réservation par la personne qui fait l'inscription au voyage.

1.2. Les indications suivantes sont valables pour tous les modes de réservation qui se font verbalement, par écrit, par téléphone, par courriel, par SMS, par e-mail ou par fax:

a) Avec la réservation (inscription), le client offre à l'organisateur la conclusion du contrat de vente de voyages à forfait contraignant.

b) Le contrat est conclu quand la confirmation de voyage a été envoyée par l'organisateur. Au moment de la conclusion du contrat ou immédiatement après, l'organisateur va envoyer une confirmation du voyage transmit sur un support de données durable (permettant au client de conserver ou de mémoriser la déclaration sous une forme qu'elle lui soit accessible dans un délai raisonnable, p. ex. sur papier ou par e-mail), à moins que le client n›ait droit à une confirmation de voyage du fait que la conclusion du contrat a eu lieu en la présence physique simultanée des deux parties ou en dehors des locaux commerciaux.

1.3. Les indications suivantes sont valables pour tous les modes de réservation dans le commerce électronique (p. ex. l'internet, l'application):

a) Le procédure de réservation en ligne est expliquée au client dans l'application correspondante.

b) Le client dispose d'une possibilité de correction de ses saisies, de suppression ou de réinitialisation de l'ensemble du formulaire de réservation, dont l'utilisation est expliquée.

c) Les langues contractuelles proposées pour effectuer la réservation électronique sont indiquées.

d) Si le texte du contrat est mémorisé par l'organisateur, le client en est informé ainsi que de la possibilité de consulter ultérieurement.

e) En cliquant sur le bouton « Confirmer avec obligation de paiement » ou sur un bouton avec une formulation comparable, le client propose à l›organisateur de conclure le contrat de manière contraignante.

f) La réception de l'inscription est immédiatement confirmée au client par voie électronique (accusé de réception).

g) La transmission de l'inscription avec l'activation du bouton ne confère au client aucun droit à la conclusion d'un contrat.

h) Le contrat est conclu avec la réception par le client de la

schauinsland reisen

confirmation de voyage de l'organisateur transmise sur un support de données durable. Si la confirmation intervient immédiatement après avoir cliqué sur le bouton « Confirmer avec obligation de paiement », une confirmation du voyage est affichée à l'écran, le contrat prend effet dès la visualisation de la ladite confirmation. Dans ce cas, une déclaration intermédiaire sur la réception du formulaire de réservation conf. au point 1.3. f) si le client a la possibilité de le mémoriser sur un support durable ou de l'imprimer. Toutefois, le caractère contraignant du contrat ne dépend pas de l'utilisation effective par le client de ces possibilités de stockage ou d'impression.

2. Modalités de paiement et remise des documents de voyage

2.1. Après la conclusion du contrat, un acompte de 25 % du prix convenu plus les frais d'assurance voyage souscrite, est immédiatement exigible. Le règlement du solde est dû quatre semaines avant le début du voyage.

2.2. En cas de réservation et de paiement jusqu'à 15 jours inclus avant le départ, le paiement peut être effectué par virement bancaire, par virement instantané via le service de banque en ligne (« instant payment »), par carte de crédit, via PayPal (les dispositions de l'article 2.5 s'appliquent) ou par prélèvement SEPA.
Les particularités prévues à l'article 3 s'appliquent aux paiements par prélèvement SEPA. En cas de réservation d'une prestation d'hébergement seule (hôtel uniquement), le paiement par prélèvement SEPA est exclu. L'organisateur se réserve le droit d'exclure, au cas par cas, le mode de paiement par prélèvement SEPA également pour d'autres contrats, y compris après la réservation. En cas de paiement par prélèvement SEPA, via PayPal ou par carte de crédit, le montant est débité automatiquement aux échéances respectives. Si le prélèvement à partir du compte indiqué n'est pas possible à la date d'échéance, l'organisateur est en droit de facturer au client les frais supplémentaires effectivement occasionnés (par ex. frais bancaires ou de rétrofacturation) à titre de dommages et intérêts.

2.3. En cas de réservation et de paiement à partir de 14 jours avant le départ, le paiement peut être effectué par virement bancaire, par virement instantané via le service de banque en ligne (« instant payment »), par carte de crédit ou via PayPal (les dispositions de l'article 2.5 s'appliquent). En cas de paiement par carte de crédit, le plafond journalier de la banque doit être pris en compte.

2.4. En cas de réservation et de paiement à partir de 8 jours avant le départ, le paiement peut être effectué via PayPal (les dispositions de l'article 2.5 s'appliquent) ou par carte de crédit. En cas de paiement par carte de crédit, le plafond journalier de la banque doit être pris en compte. Avec l'accord de l'organisateur, le paiement peut également être effectué jusqu'à 5 jours avant le départ par virement instantané via le service de banque en ligne (« instant payment ») ou par virement bancaire (la date de réception des fonds sur le compte de l'organisateur faisant foi). Si, sans l'accord de l'organisateur, un virement instantané ou un virement bancaire classique est choisi comme mode de paiement à partir du 5e jour avant le départ, ce paiement n'a pas d'effet libératoire.

2.5. En cas de choix du mode de paiement PayPal et pour une réservation avec un départ dans un délai inférieur à 28 jours à compter de la réservation, il est également possible de choisir les options de paiement « paiement après 30 jours » (pour un montant total du voyage jusqu'à 1840 CHF) ou «paiement en plusieurs fois» (pour un montant total du voyage de 92 CHF jusqu'à 9195 CHF). Cette option est soumise à la condition que le client dispose, auprès du prestataire de services de paiement PayPal (Europe), d'une autorisation individuelle correspondante pour ces options de paiement au moment de la conclusion du contrat de voyage. L'affichage ou la sélection de ces options lors du processus de réservation ne confère aucun droit à leur attribution définitive. PayPal peut refuser ou retirer leur utilisation dans le cadre de ses propres contrôles et conditions. L'utilisation de ces options de paiement peut entraîner des frais supplémentaires ou des intérêts pour le client, dus au prestataire de services de paiement sur la base des conditions générales de PayPal (Europe).
L'organisateur n'a aucune influence sur la décision de PayPal (Europe) concernant les options de paiement proposées au client, l'autorisation individuelle du client ou les conditions de paiement concrètes. La validité de la conclusion du contrat de voyage est indépendante de la décision de PayPal concernant les options de paiement supplémentaires proposées.

2.6. Les documents de voyage sont envoyés par courrier ou par e-mail à l'adresse ou à l'adresse e-mail indiquée lors de la réservation, en règle générale environ 21 jours avant le début du voyage, après réception du paiement intégral.

2.7. Si le client reçoit une facture et une confirmation directement de l'organisateur, les paiements avec effet libératoire doivent être effectués exclusivement à l'organisateur et non à l'agence de voyage intermédiaire.

2.8. L'organisateur ne peut exiger des paiements ou des acomptes sur le prix du voyage à forfait – en particulier selon les points 2.1 à 2.5. que s'il existe une protection effective contre l'insolvabilité et que l'attestation de couverture des risques portant le nom et les coordonnées de la compagnie assurant les fonds clients a été remis au client de manière claire, compréhensible et mise en évidence. L'organisateur est assuré contre l'insolvabilité depuis le 01/11/2021 par le Deutsches Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF).

3. Paiements par prélèvement SEPA

Les paiements du client par prélèvement automatique dans l'espace unique de paiement en euros et les pays y participant ne sont plus possibles que par la procédure dite « système de prélèvement SEPA » et uniquement aux conditions suivantes:

3.1. Lors de la réservation, le client doit donner un mandat de prélèvement SEPA en faveur de l'organisateur.

3.2. En règle générale, l'organisateur informe le client de l'imminence d'un prélèvement automatique (« pré-notification ») au moment de l'envoi de la facture, mais au plus tard un jour avant l'échéance du prélèvement automatique. Cette information peut également être fournie à l'avance pour plusieurs prélèvements automatiques (p. ex. acompte et paiement du solde du prix).

3.3. Le montant prélevé par l'organisateur peut différer du montant communiqué dans l'information préalable si, entre la date d'émission de l'information préalable et la date d'échéance, le client annule tout ou une partie des prestations ou ajoute des

schauinsland reisen

prestations.

4. Ajustement de prix

4.1. L'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix convenu en cas
- d'augmentation des frais de transport de voyageurs en raison des coûts de carburant ou des sources d'énergie plus élevés ou
- d'augmentation des taxes et d'autres redevances sur les prestations de voyage convenues tels que les taxes touristiques, les taxes portuaires ou aéroportuaires ou
- des modifications de taux de change applicables au voyage concerné.

4.2. Si les frais de transport de voyageurs en vigueur au moment de la conclusion du contrat augmentent, l'organisateur est en droit d'augmenter le prix convenu en appliquant les calculs suivants:
- Dans la mesure où l'augmentation des frais de transport concerne une place assise, l'organisateur peut exiger du client le montant de l'augmentation;
- Si le transporteur demande des prix élevés par moyen de transport, les frais de transport supplémentaires sont divisés par le nombre des places assises du moyen de transport convenu. L'augmentation résultant par place individuelle peut être exigée du client.

4.3. En cas d'augmentation des taxes en vigueur au moment de la conclusion du contrat pour les prestations de voyage convenues, telles que les taxes touristiques, les taxes portuaires ou aéroportuaires, ou, en raison d'une modification du taux de change applicable l'organisateur peut augmenter le prix convenu par le montant correspondant par client.

4.4. En règle générale, une augmentation de prix ne peut être demandée par le client que jusqu'au 20e jour avant le début du voyage convenu. L'organisateur en informe le client ainsi que du calcul de l'augmentation de prix sur un support de données durable. Dans le cas d'un contrat portant sur la fourniture d'une prestation d'hébergement sans autres prestations de voyage (p. ex. uniquement l'hôtel, uniquement maison de vacances, uniquement appartement de vacances), il faut en outre que plus de quatre mois se soient écoulés entre la conclusion du contrat et la date de voyage convenue et que les circonstances entraînant l'augmentation ne soient pas encore survenues avant la conclusion du contrat et n'aient pas été prévisibles pour l'organisateur au moment de la conclusion du contrat.

4.5. Conformément aux dispositions du point 4.4. phrase 1, le client peut exiger de l'organisateur une réduction du prix convenu si et dans la mesure où les coûts, les impôts, les taxes ou taux de change mentionnés au point 4.1. ont changé après la conclusion du contrat et avant le début du voyage résultant en coûts inférieurs pour l'organisateur.

4.6. Au cas où une augmentation de prix a été signalée de plus de 8% du prix total convenu après la conclusion du contrat, il s'agit d'une offre de l'organisateur au client de modifier le contrat en conséquence. Dans ce cas, l'organisateur peut exiger du client soit qu'il accepte l'offre de modification du contrat, soit qu'il déclare se retirer du contrat dans un délai raisonnable. Au terme de ce délai, l'offre de modification du contrat est réputée acceptée. Au choix, l'organisateur peut également proposer au client de participer à un voyage de remplacement au lieu d'augmenter le prix.

5. Modifications des prestations

5.1. Les dérogations au contenu convenu du contrat, qui deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et qui n'ont pas été provoquées de mauvaise foi par l'organisateur, sont autorisées avant le début du voyage, dans la mesure où elles sont insignifiantes et n'affectent pas l'aspect général du voyage.

5.2. L'organisateur est tenu d'informer le client immédiatement de toute modifications des prestations après avoir pris connaissance du motif de la modification de manière claire, précise et compréhensible, sur un support de données durable (p. ex. également par e-mail, SMS, ou message vocal).

5.3. En cas d'une modification importante d'une caractéristique essentielle d'une prestation de voyage ou d'une dérogation des exigences particulières du client devenues partie intégrante du contrat, le client a le droit, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur au moment de la communication de modification, soit d'accepter celle-ci, soit de résilier le contrat sans frais, soit de demander à participer à un voyage de remplacement si l'organisateur a proposé un tel voyage.
Le client a le choix de réagir ou non à la communication de l'organisateur. Si le client réagit, il peut soit accepter la modification du contrat, soit demander à participer à un voyage de remplacement lui étant proposé, soit résilier le contrat sans frais. Si le client ne réagit pas ou pas dans le délai imparti, la modification est réputée acceptée. Le client doit en être informé de manière claire, compréhensible et bien mise en évidence dans la déclaration visée au point 5.2.

5.4. Si les modifications ou le voyage de remplacement aboutissent à une diminution de la qualité ou à une réduction des coûts pour l'organisateur par rapport au voyage initialement réservé, une réduction raisonnable du prix peut être réclamée.

6. Annulation de la part de client / frais d'annulation

6.1. Le client peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage. Il lui est recommandé de déclarer l'annulation sur un support de données durable. La date de réception de la déclaration d'annulation par l'organisateur ou l'agence de voyage intermédiaire fait foi.

6.2. Si le client annule le contrat ou ne participe pas au voyage, l'organisateur perd le droit au prix convenu. Toutefois, l'organisateur peut exiger un dédommagement approprié dans la mesure où l'annulation ou la non-participation au voyage ne lui est pas imputable ou, en cas d'un voyage à forfait, si aucune circonstance inévitable et extraordinaire n'affecte sensiblement, sur le lieu de destination ou à proximité immédiate, l'exécution du voyage à forfait ou le transport des voyageurs vers le lieu de destination. Si sur le lieu de destination ou à proximité immédiate, se produisent des circonstances inévitables et exceptionnelles affectant considérablement l'exécution du voyage à forfait ou le transport des personnes vers le lieu de destination. Les circonstances sont considérées comme inévitables et exceptionnelles lorsqu'elles échappent au contrôle de l'organisateur et que leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.

6.3. L'organisateur fait valoir des indemnités forfaitaires de résiliation conformément aux tableaux du point 17 des présentes conditions. Sont pris en compte le délai entre la réception de la déclaration d'annulation et le début du voyage convenu, le type de voyage, la destination respective ainsi que les économies de dépenses et le gain escompté grâce à d'autres utilisations des prestations de voyage sont pris en compte.

6.4. Si l'organisateur fait valoir une indemnité forfaitaire conformément au point 6.3., le client est néanmoins en droit de prouver que l'organisateur a subi un dommage moins important, voire aucun dommage du tout.

6.5. L'organisateur se réserve le droit d'exiger un dédommagement calculé individuellement au lieu de l'indemnité forfaitaire d'annulation prévue au point 6.3. Dans ce cas, l'organisateur est tenu de justifier l'indemnisation demandée en tenant compte des dépenses économisées et d'une éventuelle autre utilisation des prestations de voyage à la demande du client.

7. Modifications à la demande du client / modifications de réservation / droit de substitution

7.1. Si le client demande une modification de réservation après la conclusion du contrat de voyage, à l'exception des dispositions du point 7.2., celle-ci est possible jusqu'à 30 jours avant la date de départ, si la prestation modifiée souhaitée est mise à disposition disponible selon le programme de l'organisateur. Une modification de réservation est une modification de la date du voyage, du vol, de la destination, du logement ou de la prestation de restauration.

7.2. Une modification de réservation n'est pas possible dans les cas suivants:

a) Modification de la réservation de la prestation de vol en cas des voyages incluant un vol de ligne et lors des voyages produits de manière dynamique (SLRD - schauinsland-reisen dynamiques);
b) Modification de la réservation de la partie croisière en cas de voyages à forfait incluant une part de la croisière;
c) Modification de la réservation d'offres spécifiquement indiquées. Les conditions concrètes sont signalées avant la remise de la déclaration de réservation;
d) Modification de réservation de voyages incluant un transport aérien en voyages sans transport aérien;

7.3. Pour toute modification de réservation au sens du point 7.1, un frais de dossier de 36,78 CHF par personne est dû en plus du prix modifié et d'éventuels frais supplémentaires pouvant être justifiés par l'organisateur, sauf si la modification de réservation est due à une information précontractuelle manquante, insuffisante ou fausse vis-à-vis du voyageur conformément à la Directive UE 2015/2302 relative aux voyages à forfait.

7.4. Le client peut demander à l'organisateur, en le notifiant en temps utile sur un support durable, qu'un tiers soit substitué dans les droits et obligations découlant du contrat. En tout cas, une telle communication est considérée à bonne date, si elle est parvient à l'organisateur 7 jours avant le début du voyage. Le point 7.3 s'applique par analogie. Le client initial et le tiers qui le remplace sont solidairement responsables du prix convenu et des frais supplémentaires occasionnés par le changement du voyageur.

8. Prestations non consommées

Si le client ne consomme pas certaines prestations de voyage que l'organisateur était prêt à fournir et en mesure de fournir conformément au contrat pour des raisons imputables au voyageur, il n'a pas droit à une réduction totale ou partielle du prix, dans la mesure où de telles raisons ne lui auraient pas permis de résilier le contrat sans frais ou de le résilier conformément aux dispositions légales. Sur demande du client, l'organisateur s'efforce d'obtenir le remboursement des dépenses économisées par les prestataires de service, dans la mesure où il ne s'agit que de dépenses tout à fait insignifiantes.

9. Résiliation et l'annulation par l'organisateur

9.1. L'organisateur peut résilier le contrat sans préavis pour juste motif, même après le début du voyage. Il y a un juste motif, si le client, malgré un avertissement, perturbe durablement la relation contractuelle ou se comporte d'une manière tellement contraire au contrat que sa poursuite ne peut plus être raisonnablement exigée de l'organisateur, des autres voyageurs ou des prestataires de services concernés. Ceci s'applique également si le client ne se conforme pas aux conseils objectivement justifiés. L'organisateur peut se passer d'un avertissement au sens de la phrase 2 si le client perturbe le voyage d'une manière particulièrement grave. C'est en particulier le cas lors des infractions commises à l'encontre des collaborateurs de l'organisateur, de prestataires de services ou de leurs collaborateurs, ainsi que à l'encontre d'autres voyageurs. En cas de résiliation, le prix convenu reste dû à l'organisateur, sous condition qu'il n'y a ni de dépenses économisées ni d'avantages résultant d'une autre utilisation de la ou des prestations de voyage. Par ailleurs, les droits à des dommages et intérêts n'en sont pas affectés.

9.2. Si, malgré un délai supplémentaire raisonnable, le client ne paie pas le prix convenu et exigible, en tout ou en partie, l'organisateur peut résilier le contrat et exiger en outre un dédommagement en application des points 6.3. à 6.5. des présentes conditions. Le moment déterminant pour le calcul de l'indemnité forfaitaire est l'expiration du délai fixé dans la dernière mise en demeure.

10. Voyages en avion

10.1. Les horaires de vol remis avec les documents de voyage font foi. Les changements de l'heure ou d'itinéraire de vol, même à court terme, autorisées dans le cadre du point 5 des présentes conditions. Il en va de même pour le remplacement de l'engin volant prévu et le recours à un autre transporteur aérien. Conformément au point 11, l'organisateur en informera le client immédiatement après qu'il aura connaissance de ces circonstances. Sur le lieu de destination, cela se fait par affichage sur les panneaux d'information, par impression dans les dossiers d'information se trouvant dans le complexe de vacances concerné, directement par le voyagiste ou en ligne via une page internet communiqué au client avec les documents de voyage. Indépendamment de ces informations, il incombe au client de se renseigner sur les horaires de retour ou de transfert 24 heures avant la date de départ prévue auprès de la représentation locale par téléphone, à l'aide des panneaux ou des dossiers d'information ou en ligne sur le site internet communiqué.

10.2. Si le client n'utilise pas l'offre du guide touristique au lieu de la destination, p. ex. parce qu'il n'a réservé que des passages aériens sans autres prestations auprès de l'organisateur, il est tenu de se faire confirmer l'heure exact du vol de retour par la compagnie aérienne au plus tard 24 heures avant le vol de retour. Pour ce faire, il appelle le numéro indiqué au dos du billet ou dans le livret contenant les billets et les bons de voyage.

10.3. Dans le cadre du transport aérien, un bagage d'un poids maximal de 15 kg par client est transporté en tant que bagage enregistré. En règle générale, cette disposition ne s'applique pas aux jeunes enfants jusqu'à l'âge de deux ans révolus n'ayant pas droit à leur propre place assise. Toute franchise de bagages supérieure et les frais d'excédent de bagages sont régis par les conditions de transport du transporteur aérien respectif. Des médicaments à usage personnel et des objets de valeur ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés, mais dans les bagages à main (dans les limites des règlements de sécurité en vigueur). Dans ce contexte, il est interdit d'emporter des objets dangereux (p. ex. ciseaux, limes à ongles) dans les bagages à main.

10.4. L'heure limite d'enregistrement au guichet est toujours 120 minutes avant l'heure de départ indiquée. Les exceptions sont indiquées dans les horaires de vol. En cas de non-comparution à l'heure indiqué ci-dessus, le transporteur aérien effectif est en droit de disposer de la place à son gré.

10.5. Le transport de femmes enceintes ou de malades peut être refusé par le transporteur aérien effectif en raison des dispositions de sécurité en vigueur. En cas de grossesse ou de maladie au moment du transport aérien, l'organisateur doit donc en être informé immédiatement afin que d'éventuelles restrictions de transport puissent être clarifiées avec le transporteur aérien effectif.

10.6. Les vols directs ne sont pas toujours des « vols sans escales » et peuvent inclure des escales.

10.7. Toute prétention en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard conformément au règlement européen n° 261/2004 ne doit pas être adressée à l'organisateur, mais uniquement au transporteur aérien effectif concerné (compagnie aérienne).

11. Obligations d'information sur l'identité du transporteur aérien effectif

Le règlement européen relatif à l'information des passagers sur l'identité du transporteur aérien effectif oblige l'organisateur à informer le client, au moment de la réservation, de l'identité du transporteur aérien effectif chargé de tous les services de transport aérien à fournir dans le cadre du voyage réservé. Si, au moment de la réservation, la compagnie aérienne effective n'est pas encore connue, l'organisateur est tenu d'indiquer au client la compagnie aérienne qui en sera probablement chargée. Dès que l'organisateur a connaissance de la compagnie aérienne qui assurera le vol, il doit en informer le client. Si la compagnie aérienne indiquée au client comme transporteur effectif change, l'organisateur doit informer le client de ce changement. Il doit prendre immédiatement toutes les mesures raisonnables pour assurer que le client soit informé du changement dans les meilleurs délais.

La liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE (« Liste communautaire ») peut être consultée à l'adresse suivante: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en.

12. Obligations de collaboration du voyageur

12.1. Documents de voyage

Le client doit informer l'organisateur ou son agent de voyage par l'intermédiaire duquel il l'a réservé, s'il n'a pas reçu pas les documents de voyage nécessaires (p. ex. billet, coupon d'hôtel, si nécessaire le voucher rail & fly) dans les délais communiqués par l'organisateur. Si le client ne fournit pas cette information, il peut être considéré comme co-responsable si l'organisateur a pu supposer que le client avait reçu les documents de voyage en temps voulu.

12.2. Notification des défauts / demande de remède

Si la prestation réservée n'est pas exempte de défauts, le client ou les participants inscrits par lui peuvent exiger des mesures à y remédier. Dans la mesure où l'organisateur n'a pas pu remédier à la situation en raison d'une omission fautive de la notification du défaut, alors qu'il aurait pu et aurait été disposé à le faire, le client ne peut faire valoir ni droit à une réduction de prix ni droits aux dommages et intérêts en raison de la persistance du défaut en résultant.

Le client ou les participants inscrits par lui sont tenus de porter toute notification de défaut immédiatement à la connaissance du représentant de l'organisateur sur place. En cas d'absence d'un tel représentant sur place et si sa présence n'est pas due, d'éventuels défauts doivent être portés à la connaissance de l'organisateur au point de contact de l'organisateur ou de son représentant sur place, tel qu'indiqué dans les documents de voyage. Toutefois, le voyageur peut transmettre une notification du défaut à l'agent de voyage où il a fait la réservation des prestations.

12.3. Fixation d'un délai avant la résiliation

Si un client souhaite résilier le contrat en raison d'un défaut important, il doit au préalable fixer à l'organisateur un délai raisonnable pour y remédier. Cette disposition ne s'applique pas si l'organisateur refuse le remède ou si celui-ci est immédiatement nécessaire.

12.4. Règles et délais spécifiques en cas de dommages, de retards ou de pertes de bagages dans le cadre du transport aérien

Les dommages, pertes et retards de bagages doivent être signalés par le client au transporteur aérien compétent dès leur découverte, pour les dommages et pertes au plus tard dans les 7 jours suivant la découverte, et dans les 21 jours suivant la remise des bagages en cas de retard. La notification est la condition préalable à la responsabilité du transporteur. Une réception des bagages enregistrés par le client constitue la présomption admettant la preuve contraire qu'ils ont été livrés sans dommage. Il est donc recommandé de signaler un dommage ou d'une perte de bagages directement à l'aéroport de destination auprès de l'agent d'enregistrement de la compagnie aérienne effective, contre remise du formulaire PIR (property irregularity report) usuel au niveau international, faute de quoi les compagnies aériennes refusent généralement de payer des dommages et intérêts.

En cas de dommages ou de perte de bagages, il est recommandé de joindre le coupon passager et le bulletin de bagage à la déclaration du sinistre.

13. Limitation de responsabilité

13.1. La responsabilité contractuelle de l'organisateur pour les dommages ne résultant pas d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé qui ne sont pas fondés sur une violation de la vie, du corps ou de la santé et qui n'ont pas été provoqués intentionnellement, est limitée à trois fois le prix du voyage. Toute autre prétention éventuelle en vertu de conventions internationales ou de dispositions légales fondées sur de telles conventions n'est pas affectée par cette limitation.

13.2. L'organisateur n'est pas responsable des mauvaises exécutions de la prestation, des dommages corporels ou matériels en rapport avec des prestations qui sont uniquement fournies en tant que prestations de tiers ou pour des prestations que le client réserve dans la région de destination auprès du guide ou des prestataires de services des défendeurs (p. ex., excursions, location de voitures, expositions, etc.), mais pour l'exécution desquelles le prestataire de services concerné, un tiers ou une autre entreprise désignée apparaît manifestement comme le prestataire de services responsable. Cela n'affecte pas les éventuelles autres régimes de responsabilité découlant de la Directive UE 2015/2302 relative aux voyages à forfait. Toutefois, l'organisateur est responsable si et dans la mesure où le manquement de l'organisateur à ses obligations d'information, d'explication ou d'organisation est à l'origine d'un dommage subi par le client.

14. Exercice des prétentions: destinataire; informations sur le règlement d'un litige par négociation

14.1. Le client est tenu de faire valoir toute prétention en raison du rendement de la prestation de voyage non conforme auprès l'organisateur **schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg**. La réclamation extrajudiciaire peut également être faite par l'agent de voyage si le voyage a été réservé par l'intermédiaire de cet agent de voyage. Il est recommandé de stocker la réclamation écrite sur un support durable.

14.2. Les employés des prestataires de service ou de la direction de voyage sur place ainsi que le personnel navigant et de guichet ne sont pas autorisés à accepter des avis de prétention. De même, ils ne sont pas autorisés d'accepter des prétentions au nom de l'organisateur.

14.3. L'organisateur de voyages indique, en ce qui concerne la loi sur le règlement des litiges de consommation, qu'il ne participe pas à un règlement volontaire des litiges de consommation. Dans la mesure où un règlement des litiges de consommation deviendrait obligatoire pour l'organisateur de voyages après l'impression des présentes conditions de voyage, l'organisateur de voyages en informera le client sous une forme appropriée.

15. Dispositions relatives aux passeports, aux visas et à la santé

15.1. Avant la conclusion du contrat, l'organisateur indique au client les exigences relatives aux passeports et aux visas ainsi que les formalités relatives aux mesures sanitaires du pays de destination, y compris les délais approximatifs pour l'obtention des visas éventuellement nécessaires.

15.2. Si l'organisateur respecte son devoir d'information, le client est tenu de créer les conditions nécessaires au voyage, sauf si l'organisateur s'est expressément engagé à obtenir les visas ou les certificats, etc.

15.3. Le client est donc responsable de se procurer et porter sur lui les documents de voyage requis par les autorités, de se faire éventuellement vacciner et de respecter la réglementation douanière et en matière de devises. Les inconvénients résultant du non-respect de ces dispositions, p. ex. le paiement des frais d'annulation, sont à la charge du client. Ceci ne s'applique pas si l'organisateur n'a pas informé ou donné des informations incorrectes ou ne donné pas toutes les informations au client. Ceci ne s'applique pas si, nonobstant une obligation corrélative, l'organisateur n'a pas fourni d'informations ou a fourni des informations insuffisantes ou fausses.

15.4. L'organisateur n'est pas responsable de la délivrance et de l'obtention en temps voulu des visas nécessaires par la représentation diplomatique concernée, si le client l'a chargé de s'en occuper, à moins que l'organisateur n'ait violé ses propres obligations de manière intentionnelle.

16. Protection des données

Les données du client sont enregistrées, stockées et traitées par voie informatique dans le respect des lois sur la protection des données en vigueur. Les données des clients ne sont transmises que nécessaire pour la réalisation du voyage ou en raison de règlements légales de dispositions légales contraignantes ou de mesures administratives. Vous trouverez la déclaration de protection des données complète de schauinsland-reisen à l'adresse: https://www.schauinsland-reisen.de/kompakt/datenschutzerklaerung. Veuillez lire notre déclaration de protection des données.

17. Indemnités de résiliation

Les tableaux ci-après indiquent les indemnités de résiliation forfaitaires applicables en indiquant un pourcentage du prix convenu:

17.1. Indemnité de résiliation forfaitaire conf. au point 6.3. en pourcentage du prix convenu pour les **voyages à forfait avec vols charter ou en ligne, croisières fluviales et les voyages uniquement en avion (charter)**:

Indemnité de résiliation forfaitaire conf. au point 6.3. en pourcentage du prix convenu pour les **voyages à forfait avec vols charter ou de ligne, croisières fluviales et voyages vol sec (vols charter)**:

Destination	**en début du voyage**	**en cas d'annulation** (avant le début du voyage convenu)						
		jusqu'à 90 jours	du 89e au 30e jour	du 29e au 22e jour	du 21e au 15e jour	du 14e au 7e jour	du 6e au 4e jour	à partir du 3e jour
Égypte/Îles Canaries/Portugal (y compris Madère)	1.11.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Baléares	1.11.–25.3. 26.3.–31.10.	15 % 20 %	20 % 25 %	25 % 35 %	40 % 45 %	60 % 65 %	75 % 80 %	80 % 85 %
Grèce/Chypre	1.11.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	85 %
Turquie/Tunisie/Malte/Maroc	1.11.–25.3. 26.3.–31.10.	15 % 20 %	15 % 25 %	25 % 35 %	35 % 45 %	45 % 65 %	65 % 75 %	80 % 80 %
Maldives/Émirats arabes unis/Oman	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
Asie/Caraïbes/Maurice/Seychelles/ USA/ Tanzanie/Kenya · avec vol charter · avec vol de ligne	 1.11.–31.10. 1.11.–31.10.	 25 % 35 %	 30 % 40 %	 40 % 45 %	 50 % 55 %	 60 % 65 %	 75 % 80 %	 85 % 90 %
Autres pays européens continentaux	1.11.–25.3. 26.3.–31.10.	15 % 20 %	15 % 25 %	25 % 35 %	35 % 45 %	45 % 65 %	65 % 75 %	80 % 80 %
Autres voyages à forfait avec partie de voyage en mer	1.11.-31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	65 %	80 %	90 %
Croisières fluviales en Europe	1.11.-31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	65 %	80 %	90 %

17.2. Indemnité de résiliation forfaitaire conformément au point 6.3. en pourcentage du prix concilier pour la fourniture de **prestations d'hébergement sans autre prestation de voyage** (p. ex. uniquement hôtel, uniquement maison de vacances, uniquement appartement de vacances):

Indemnité de résiliation forfaitaire conformément au point 6.3. en pourcentage du prix convenu pour les contrats portant sur **la fourniture de prestations d'hébergement sans autre prestation de voyage (p. ex. uniquement hôtel, uniquement appartement de vacances, uniquement maison de vacances)**:

Destination	**en début du voyage**	**en cas d'annulation** (avant le début du voyage convenu)			
		jusqu'à 45 jours	du 44e au 25e jour	du 24e au 4e jour	à partir du 3e jour
Égypte/Grèce/Malte/Maroc/Portugal (y compris Madère)/Turquie/Tunisie/Chypre	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Canaries	1.11.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
Baléares	1.11.–25.3. 26.3.–31.10.	15 % 15 %	25 % 25 %	40 % 60 %	80 % 85 %
Cityhotels à Barcelone et à Séville	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
Maldives/Émirats arabes unis/Oman	1.11.–31.10.	25 %	40 %	60 %	90 %
Asie/Caraïbes/Maurice/Seychelles/ USA/Tanzanie/Kenya	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Allemagne/Autriche/Suisse/Benelux/France/Pologne · Maison, appartement, studio de vacances · Hôtel	 1.11.–31.10. 1.11.–31.10.	 25 % 15 %	 50 % 25 %	 80 % 40 %	 90 % 80 %
Autres pays européens continentaux	1.11.-31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %

17.3. Indemnité de résiliation forfaitaire conf. au point 6.3. en pourcentage du prix convenu pour les **réservations pour vols uniquement par vol en ligne**:

Indemnité de résiliation forfaitaire conf. au point 6.3. en pourcentage du prix convenu pour **les réservations de vols secs sur vol de ligne:**

Destination	**en début du voyage**	**en cas d'annulation** (avant le début du voyage convenu)	
		jusqu'à 90 jours	à partir du 89e jour
Toutes les destinations	1.11.–31.10.	75 %	90 %

Organisateur
schauinsland-reisen gmbh,
Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg
Téléphone +49 203 994050, Télécopie +49 203 400168

Version: 1/10/2026

Accessible Document