

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
de la société GEW FERIEN GMBH (ci-après GEW)

Nos Conditions Générales de Vente (CGV) réglementent la relation juridique concernant tous les contrats de voyage entre la GEW et vous et complètent les dispositions du § 651 a-I BGB (code civil allemand) relatives au droit des voyages. Lors de la réservation ils sont également reconnus par vous pour toutes les personnes que vous avez inscrites, en tant que représentant desquelles vous agissez également en ce qui concerne l'ensemble de votre réservation chez nous. Nos CGV font partie du contrat de voyage.

1. CONTRAT DE VOYAGE

1.1 Avec l'enregistrement, le client offre au voyageur la conclusion d'un contrat de voyage contraignant. L'inscription peut se faire par écrit, oralement, par téléphone ou via Internet. Elle est également effectuée par le client pour tous les participants inclus dans l'enregistrement, pour lesquels le client est responsable de ses propres obligations contractuelles. Le contrat n'entrera en vigueur qu'après confirmation écrite par GEW. Le client recevra une confirmation écrite du voyage de la part de GEW. La confirmation du voyage par GEW peut également être faite par courrier électronique ou, dans le cas d'une réservation par internet, par le formulaire de confirmation prévu pour cette réservation. Si le contenu de la confirmation de voyage diffère du contenu de l'enregistrement, alors il s'agit d'une nouvelle offre de la part de GEW et cette offre est valable pendant 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre si le voyageur déclare son acceptation à GEW – également exprimé par un comportement concluant tel que le versement de l'acompte ou le commencement du voyage.

1.2 Le contenu de l'accord de voyage est déterminé exclusivement par la brochure de voyage ou le site internet de GEW et la confirmation de voyage écrite par GEW. En outre, ces CGV sont réputées faire partie intégrante du contrat de voyage.

1.3 Les agents de voyage (par exemple les agences de voyage) et les prestataires de services (par exemple les hôtels, les entreprises de transport) ne sont pas autorisés par GEW et ne sont pas habilités à conclure des accords, fournir des informations ou donner des assurances qui modifient le contenu convenu du contrat de voyage, qui vont au-delà des services promis contractuellement par GEW ou qui contredisent la description du voyage.

2. LES MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1 Avec la confirmation écrite du voyage et la transmission du certificat de sécurité, un acompte de 15 % du prix total du voyage est immédiatement dû. Les paiements doivent toujours être effectués en indiquant le but d'utilisation indiqué sur la confirmation de voyage et le numéro de facture. Les paiements effectués sans ces informations ne peuvent être considérés comme une exécution.

Tous les paiements doivent être effectués sur le compte de GEW comme suit :

Helaba, Frankfurt a.M.
IBAN: DE71 5005 0000 0000 6716 10
BIC/SWIFT: HELADEF3333

Vous trouverez également ces coordonnées bancaires sur chaque confirmation/facture de GEW.

2.2 Si l'acompte n'est pas reçu par GEW dans un délai de 14 jours civils à compter de la date de la confirmation du voyage et de la transmission du certificat de sécurité, GEW est en droit de résilier le contrat de voyage sans préavis et d'annuler la réservation. Dans ce cas, GEW peut exiger une indemnisation du client conformément à la clause 6.2.

2.3 Le dépôt est lié à la date et au lieu du voyage réservé, confirmé et donc convenu et n'est pas transférable à d'autres personnes. L'acompte sera crédité sur le prix du voyage.

2.4 Le solde du prix total du voyage doit être payé au plus tard 14 jours avant le début du voyage (réception par GEW).

2.5 Si une réservation est effectuée à court terme (c'est-à-dire moins de 14 jours entre la date de réservation et la date du voyage), alors le prix total du voyage est dû immédiatement. Dans ce cas, le client est autorisé à payer la totalité du prix du voyage à son arrivée à l'hôtel ou au centre de vacances.

2.5.1 Si GEW n'agit qu'en tant qu'agent, dans le cas de réservations effectuées à bref délai, le prix total du voyage doit être payé à GEW au plus tard cinq (5) jours ouvrables avant l'arrivée.

2.6 Si le prix total du voyage n'est pas entièrement payé cinq (5) jours ouvrables avant le départ, les documents de voyage ne peuvent pas être envoyés.

2.7 Sans paiement intégral du prix total du voyage et sans preuve de paiement, il n'y a pas de droit à la prestation de services de voyage.

2.8 Les paiements effectués sur le prix total du voyage sont à l'abri de l'insolvabilité conformément au § 651k BGB. À cette fin, GEW a assuré le risque d'insolvabilité auprès de TourVERS sous le numéro d'assurance 1203 1569. L'attestation d'assurance est envoyée avec la confirmation du voyage conformément au point 2.1.

2.9 Si le prix total du voyage n'est pas payé à temps, GEW se réserve le droit d'envoyer les documents de voyage au client en lettre recommandée en cas de réservation de voyages en bateau, de voyages en train ou de voyages dans des établissements partenaires. Un défaut de retrait de ce courrier recommandé sera considéré comme un résiliation du contrat de voyage conformément à la clause 6, ce qui est expressément indiqué par la présente.

2.10 Si le paiement du prix total du voyage n'est pas effectué malgré la date d'échéance, GEW se réserve le droit de facturer des frais de rappel forfaitaires de 20,00 euros pour le deuxième rappel.

2.11 Tous les prix sont en euros, sauf indication contraire, et incluent la taxe sur la valeur ajoutée légale applicable, qui est indiquée séparément.

3. LES DOCUMENTS DE VOYAGE

Si, contre toute attente, le client ne reçoit pas les documents de voyage pour les voyages aériens, maritimes, ferroviaires et un voyage avec ses propres moyens dans des établissements partenaires au moins 7 jours avant le début du voyage, malgré le paiement intégral du prix du voyage, le client doit immédiatement contacter GEW au 069 138 261 200 ou par e-mail à kontakt@gew-ferien.de.

Les réservations dans les hôtels et centres de vacances de GEW ne nécessitent que la confirmation de la réservation et la preuve du paiement intégral du prix du voyage. Aucun autre document de voyage ne sera délivré dans ce cas.

4. PRESTATIONS

a. L'étendue des prestations contractuelles est exclusivement basée sur les détails donnés dans la confirmation de voyage, le site internet de GEW et la description des prestations de GEW valable au moment du voyage, en tenant compte des particularités habituelles dans le pays, qui sont spécifiquement mentionnées dans les documents de GEW. Les modifications du contenu du contrat et les accords supplémentaires, tels que l'emménagement d'animaux domestiques, nécessitent une confirmation écrite expresse de GEW. GEW se réserve expressément le droit de déclarer des modifications aux détails de la brochure avant la conclusion du contrat, dont le voyageur sera informé avant la réservation.

b. La réservation d'un lieu de vacances ne donne pas droit à un hébergement dans un appartement de vacances ou une chambre d'hôtel spécifique.

c. Le transport ne fait généralement pas partie de la prestation globale de voyage, à moins qu'il n'en soit expressément convenu.

d. Dans la mesure où les prestations de transport sont organisées par GEW, il s'agit de prestations externes qui ne font pas partie de l'étendue des prestations de GEW et ne constituent donc pas des prestations propres à GEW. En ce qui concerne les coûts, nous nous référons en particulier à la clause 5.2 et suivantes.

e. Les excursions et les visites guidées pendant le voyage et sur les lieux de destination sont essentiellement des prestations externes, c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas de prestations propres à GEW.

f. Les lits supplémentaires et les lits d'enfant doivent être réservés avant le début du voyage. Si deux personnes ou plus ont réservé ensemble une chambre double ou à plusieurs lits et qu'aucune personne de remplacement ne remplace un participant qui se désiste, GEW est en droit d'exiger le prix total de la chambre ou, si possible, d'héberger ailleurs les participants restants.

5. MODIFICATION DES PRESTATIONS ET DES PRIX

5.1 GEW se réserve le droit d'apporter des modifications ou des écarts aux différentes prestations de voyage par rapport au contenu convenu du contrat de voyage, qui s'avèrent nécessaires après la conclusion du contrat. GEW informera immédiatement le client de toute modification des prestations fournies par GEW. Avec un délai de déclaration de 10 jours, le client se verra proposer alternativement un changement de réservation gratuit ou une annulation gratuite, à condition que les changements ne soient pas simplement mineurs. Le droit de résiliation du client conformément au § 651a V BGB en cas de modification importante d'une prestation de voyage ou d'une augmentation du prix du voyage de plus de 5 % reste inchangé.

En cas d'augmentation des prix de plus de 5 % ou en cas de modification importante des prestations de voyage essentielles, le client a le droit de résilier gratuitement le contrat de voyage ou d'exiger que GEW lui trouve un voyage de la même valeur, à condition que GEW soit en mesure de proposer au client un tel voyage dans sa gamme de voyages sans frais supplémentaires pour lui.

5.2 GEW se réserve le droit de modifier les prix de voyage annoncés dans la brochure de voyage et confirmés au moment de la réservation en cas d'augmentation des frais de services (par exemple, frais de port ou d'aéroport, taux de change), des frais de transport (prestation externe, voir clause 4.) ou de modification de la TVA légale, en indiquant la base de calcul respective du nouveau prix, mais uniquement dans la mesure où il y a plus de 4 mois entre la conclusion du contrat et le début du voyage.

5.3.1 Si les taux de change changent après la conclusion du contrat de voyage, GEW est autorisée à augmenter le prix du voyage dans la mesure où le changement de taux de change a rendu le voyage plus cher pour GEW. L'augmentation n'est autorisée que si GEW informe le client de la base de calcul spécifique utilisant les taux de change respectifs et si la période minimale de plus de 4 mois prévue au point 5.2. ci-dessus entre la conclusion du contrat de voyage et la date de voyage convenue est respectée et si les circonstances conduisant à l'augmentation ne sont pas encore survenues avant la conclusion du contrat et n'étaient pas prévisibles par GEW au moment de la conclusion du contrat.

5.3.2 En cas d'augmentation des coûts de transport existant au moment de la conclusion du contrat de voyage (prestation externe, voir clause 4), GEW se réserve le droit de faire valoir ces coûts, également en présentant la base de calcul correspondante et en respectant les délais fixés à la clause 5.2.

5.3.2.1 En cas d'augmentation des coûts du siège du transport, GEW est en droit de demander l'augmentation des coûts selon les mêmes normes que celles énoncées dans la clause 5.2.

5.3.2.2 En cas d'augmentation forfaitaire des coûts de transport par la société de transport, GEW est en droit de diviser les coûts accrus par le nombre de sièges et d'exiger du client le montant ainsi déterminé par siège.

5.3.3 Si les taxes telles que les taxes portuaires ou aéroportuaires qui existent au moment de la conclusion du contrat de voyage sont augmentées, GEW est en droit d'augmenter le prix du voyage d'un montant proportionnel et de l'exiger du client dans les délais prévus à la clause 5.2.

5.4 Le voyageur est tenu de faire valoir auprès de GEW les droits qui lui reviennent, immédiatement après information par GEW.

5.5 Si, après avoir réservé le voyage, le client souhaite apporter des modifications, par exemple à la destination, au logement ou à la date du voyage, GEW facturera des frais de traitement de 30 euros par transaction jusqu'à 31 jours avant le début du voyage. Les modifications apportées après le 31^e jour avant le début du voyage seront facturées conformément au point 6.2.

6. FRAIS D'ANNULATION – INDEMNISATION

6.1 Le client peut annuler son voyage à tout moment avant le début du voyage. La date à laquelle GEW reçoit l'avis d'annulation est déterminante. Les documents de voyage doivent être joints à l'annulation. L'annulation doit être déclarée par écrit. Il en va de même pour les voyages réservés à court terme.

6.2 Si le client résilie le contrat de voyage, GEW est en droit d'exiger des frais de résiliation forfaitaires (y compris la taxe sur la valeur ajoutée légale applicable) sur le prix total du voyage comme suit:

- jusqu'au 31^{ème} jour avant le début du voyage 15 % du prix du voyage, au moins 30,00 €
- à partir du 30^{ème} jour avant le début du voyage 40 % du prix du voyage
- à partir du 24^{ème} jour avant le début du voyage 50 % du prix du voyage
- à partir du 17^{ème} jour avant le début du voyage 60 % du prix du voyage
- à partir du 10^{ème} jour avant le début du voyage 80 % du prix du voyage
- à partir du 3^{ème} jour avant le début du voyage jusqu'au jour du départ ou 90 % du prix du voyage si le voyage n'est pas commencé

6.3 Le calcul des frais d'annulation forfaitaires tient compte des dépenses habituellement économisées et des autres utilisations possibles des prestations de voyage par GEW. Le voyageur est libre de prouver que GEW n'a subi aucune perte ou une perte nettement inférieure au montant forfaitaire réclamé par GEW.

6.4 Les frais d'annulation et les dépenses encourues doivent être payés immédiatement.

6.5 En cas de résiliation sans préavis conformément à la clause 2.2, GEW est en droit de réclamer au client des dommages et intérêts conformément aux dispositions relatives aux frais de résiliation forfaitaires conformément à la clause 6.2 et suivants des CGV.

6.6 Dans le cas de réservations de voyages comprenant des vols, des transferts, des billets de concert, de comédie musicale, de théâtre ou d'excursion, GEW se réserve le droit de facturer ou de retenir les frais d'annulation jusqu'à 100 % des frais de l'organisateur.

7. PRESTATIONS NON UTILISÉES

Si le client n'utilise que partiellement les prestations de voyage en raison d'une arrivée retardée ou d'un retour anticipé ou pour d'autres raisons dont il est responsable, aucun remboursement des prestations non utilisées ne sera effectué.

8. L'ANNULATION ET LA RÉSILIATION PAR GEW

8.1 GEW peut annuler le voyage et résilier le contrat de voyage avant le début du voyage si le nombre de participants annoncé n'est pas atteint. L'annulation est autorisée seulement jusqu'à 3 semaines avant le début du voyage. Dans ce cas, le client sera remboursé du prix payé pour le voyage.

8.2 Après le début du voyage, GEW peut résilier le contrat de voyage sans préavis si le client perturbe de manière persistante l'exécution du voyage malgré un avertissement de GEW ou si le client se comporte de manière contraire au contrat dans une mesure telle que la résiliation immédiate du contrat est justifiée. Si GEW résilie le contrat, elle conserve son droit au prix du voyage, mais doit se voir créditer la valeur des dépenses économisées et des bénéfices obtenus de toute autre utilisation des prestations non utilisées, y compris les montants qui lui sont crédités par les prestataires de services.

9. LA RÉSILIATION DU CONTRAT EN RAISON DE CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

9.1 Tant GEW que le client peuvent résilier le contrat avant le début du voyage si le voyage est considérablement entravé, mis en danger ou compromis en raison d'un cas de force majeure imprévisible au moment de la conclusion du contrat. Si le contrat est résilié avant le début du voyage en raison des circonstances susmentionnées, le client sera remboursé du prix du voyage payé.

9.2 Si les circonstances mentionnées à la clause 9.1 se produisent après le début du voyage, les parties contractantes ont également le droit de résilier le contrat. GEW et le client prennent chacun en charge la moitié des frais supplémentaires encourus pour le transport de retour. Tous les autres coûts supplémentaires doivent être supportés par le client.

GEW peut exiger une compensation appropriée pour les prestations de voyage déjà fournies ou encore à fournir afin d'achever le voyage, en tenant compte des paiements effectués par les prestataires de services.

10. RESPONSABILITÉ

10.1 La responsabilité contractuelle de GEW pour les dommages qui ne sont pas des dommages corporels est limitée à trois fois le prix du voyage, à condition que les dommages ne soient pas causés intentionnellement ou par négligence grave. Il en va de même si GEW est responsable des dommages uniquement par la faute d'un prestataire de services (voir clause 1.3).

10.2 Le client est tenu d'informer GEW par écrit de toutes les réclamations qui entrent en considération pour la non fourniture des prestations de voyage conformément au contrat dans un délai d'un mois à compter de la fin du voyage convenue contractuellement conformément à la clause 12 de nos conditions générales et de faire valoir ces réclamations. Après l'expiration de ce délai, des droits ne peuvent être revendiqués que si le client a été empêché de respecter le délai sans qu'il y ait faute de sa part.

10.3 Les agents de voyage ne sont pas autorisés à accepter les demandes de garantie et d'indemnisation à l'encontre de GEW.

10.4 Il n'y a pas de responsabilité pour les prestations qui sont simplement organisées comme des prestations externes (par exemple, manifestations sportives, visites de théâtre, expositions, etc.) et qui sont marqués comme tels dans l'appel d'offres de voyage.

10.5 Une demande de dommages-intérêts contre GEW est limitée dans la mesure où, sur la base d'accords internationaux ou de dispositions légales fondées sur de tels accords, qui sont applicables aux prestations à fournir par un prestataire de services, une demande de dommages-intérêts contre le prestataire de services ne peut être revendiquée que dans certaines conditions ou restrictions ou est exclue dans certaines circonstances. GEW peut invoquer ces conventions ou règlements internationaux en cas de demandes de dommages-intérêts correspondantes.

11. OBLIGATION DU CLIENT DE COOPÉRER / PLAINTE

11.1 Le client est tenu de coopérer en cas de perturbations de la prestation dans le cadre des dispositions légales, d'éviter d'éventuels dommages ou de les limiter autant que possible. En particulier, le client est tenu de signaler immédiatement ses réclamations au guide touristique responsable sur place ou de contacter directement GEW.

L'adresse de GEW pour les réclamations / plaintes est la suivante:

GEW Ferien GmbH
Lurgallee 14
D-60439 Frankfurt am Main
Allemagne
Numéro de téléphone:
0049/69 138 261 200

11.2 En cas d'arrivée par ses propres moyens, il s'applique à tous les types de logement que toute plainte doit être immédiatement signalée au propriétaire sur place. Le client est tenu de signaler immédiatement à GEW les défauts qui n'ont pas été corrigés.

11.3 Les dommages ou les retards qui surviennent pendant les voyages en avion, en bateau, en bus ou en train doivent être sur place signalés immédiatement à la compagnie concernée au moyen de son rapport de dommages. Il est rappelé que les compagnies aériennes, en particulier, refusent régulièrement les remboursements si cette notification n'est pas faite immédiatement et sur leurs formulaires. À cet égard, nous recommandons à notre client de faire l'avis de réclamation auprès de la compagnie aérienne immédiatement et sur place.

11.4 Si le client omet de façon coupable de notifier un défaut à GEW, il ne peut prétendre à une réduction de prix à l'encontre de GEW.

11.5 En outre, GEW n'est pas obligé de fournir une option de transport de remplacement ou d'offrir un voyage de remplacement si un client rate un vol, un bus, un train ou un bateau par sa propre faute.

12. EXCLUSION DES CRÉANCES / PRESCRIPTION

Le client doit faire valoir ses droits à l'encontre de GEW pour défaut de fourniture du voyage conformément au contrat dans un délai d'un mois à compter de la fin du voyage convenue contractuellement, en indiquant le numéro de réservation, à l'adresse suivante de GEW:

GEW Ferien GmbH
Lurgallee 14
D-60439 Frankfurt am Main
Allemagne

Après l'expiration du délai, le client ne peut faire valoir ses droits que s'il a été empêché de respecter le délai sans qu'il y ait faute de sa part. Les droits du client selon les articles 651 c à 651 f du BGB (Code civil allemand) se prescrivent en deux ans. La prescription commence le jour où le voyage doit se terminer conformément au contrat. Si des négociations sont en cours entre le client et GEW concernant la réclamation ou les circonstances donnant lieu à la réclamation, le délai de prescription est suspendu jusqu'à ce que le client ou GEW informe l'autre partie par écrit de la fin des négociations. Les demandes d'indemnisation pour les dommages corporels ou le décès du client se prescrivent en trois ans à compter de la fin du voyage.

13. NON-AFFECTATION

Une cession des droits du client à l'occasion du voyage, pour quelque raison juridique que ce soit, à des tiers, y compris les compagnons de voyage et/ou les conjoints, est exclue. De même, la revendication judiciaire des droits du client par des tiers en leur nom propre n'est pas autorisée.

14. LES RÈGLEMENTS EN MATIÈRE DE PASSEPORT, DE VISA, DE DOUANE, DE DEVISSES ET DE SANTÉ

Le client est responsable du respect de toutes les réglementations importantes pour l'exécution du voyage. Tous les frais, en particulier les frais d'annulation, découlant du non-respect de ces règlements sont à la charge exclusive du client, sauf s'ils ont été causés par une désinformation coupable ou par le fait de ne pas avoir été informé par GEW.

Nous conseillons au client de contacter le consulat concerné avant de se rendre à l'étranger.

15. ASSURANCES

Le GEW recommande de souscrire une assurance annulation de voyage. Veuillez consulter les offres de l'assureur sur notre site internet ou dans notre brochure de voyage. Des offres supplémentaires de forfaits d'assurance voyage complets (comprenant l'assurance bagages, l'assurance maladie internationale, la assurance voyage, etc.) peut vous être envoyé sur demande.

16. AUTRES DISPOSITIONS ET ACCORDS ; JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

16.1 Les conditions susmentionnées s'appliquent à moins que des accords individuels ne soient conclus par écrit dans les contrats de voyage individuels.

16.2 GEW se réserve le droit d'exprimer une modification des informations contenues dans la brochure lors de la conclusion du contrat.

16.3 Les données personnelles mises à la disposition de GEW seront stockées, traitées et transmises selon les besoins. Cela se fait exclusivement dans le cadre de la finalité prévue et dans le respect des dispositions de la loi fédérale sur la protection des données. GEW se réserve le droit d'informer le client par écrit des offres à l'avenir, à moins que le client ne le refuse expressément par écrit. Le client a également le droit de s'opposer à l'envoi d'informations. L'objection doit être faite par écrit à GEW à son adresse.

Toutes les données personnelles mises à disposition pour l'organisation du voyage sont protégées contre toute utilisation abusive conformément à la loi fédérale allemande sur la protection des données (BDSG). Le client dispose d'un droit d'opposition conformément au § 28 al. 4 phrase 2 BDSG en ce qui concerne l'utilisation de ses données personnelles à des fins publicitaires, d'études de marché ou d'opinion.

16.4 Toutes les informations contenues dans nos brochures et sur notre site internet sont publiées sous réserve d'approbations légales ou officielles. Les détails de ces brochures correspondent à la situation au moment de l'impression.

16.5 Avec la publication de nouvelles brochures ou de nouveaux contenus dans notre page d'accueil, toutes nos précédentes publications sur des destinations et des dates identiques perdent leur validité.

16.6 GEW n'est pas responsable des erreurs d'impression et de calcul. Les erreurs d'impression et de calcul manifestes donnent à GEW le droit de contester l'accord de voyage.

16.7 Le client ne peut poursuivre GEW qu'à son siège social (Frankfurt-sur-le-Main). Pour les actions en justice intentées par GEW contre le client, le lieu de résidence du client est déterminant, sauf si l'action est dirigée contre des commerçants enregistrés ou des personnes qui ont déplacé leur lieu de résidence ou leur domicile habituel à l'étranger après la conclusion du contrat, ou dont le lieu de résidence ou le domicile habituel est inconnu au moment où l'action est intentée. Dans ces cas, le domicile de GEW est déterminant.

16.8 Le droit allemand est exclusivement applicable au contrat de voyage. La langue du contrat est l'allemand, ceci s'applique à l'ensemble du rapport juridique.

16.9 Les dispositions ci-dessus ne sont valables que si et dans la mesure où les réglementations légales qui entrent en vigueur après l'impression/la publication sur le site internet ne révoient pas d'autres réglementations obligatoires.

16.10 Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas si et dans la mesure où le client bénéficie de toute autre disposition d'accords internationaux qui ne sont pas contractuellement contraignants et ces accords doivent être applicables au contrat de voyage entre le client et GEW. Elles ne s'appliquent pas non plus si un client appartient à un État membre de l'UE dont les dispositions non obligatoires sont plus favorables au client.

16.11 La nullité de certaines dispositions du contrat de voyage ou d'une partie de ces conditions n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat de voyage.

GEW Ferien GmbH, directeur général: Wilfried Furtwängler
En vigueur au 01.10.2020