

Conditions générales de voyage de la société ANEX Tour GmbH

Les conditions de voyage suivantes font partie intégrante d'un contrat de voyage à forfait conclu entre les voyageurs (ci-après « le **voyageur** ») et ANEX Tour GmbH (ci-après « **ANEX Tour** »).

Les présentes conditions s'appliquent également aux offres de voyages vendues sous les marques ANEX Tour, « Bucher Reisen, Neckermann Reisen » et « Öger Tours » ainsi qu'aux voyages produits de manière dynamique (ci-après « XANE, XOGÉ, XBUC et XNEC ensemble **produits X** »). Les produits de voyage X sont des « forfaits de voyage flexibles ». Selon les besoins individuels du voyageur, ANEX Tour soumet sa demande à différentes compagnies aériennes en temps réel. Ce n'est qu'alors que le prix total du voyage, composé de différents éléments (vol, hôtel, transfert, etc.), est calculé. Le prix peut changer à chaque demande de réservation de produits X, car le voyage n'est réellement organisé qu'au moment de la demande. En conséquence, des fluctuations de prix à court terme peuvent survenir au cours du processus de réservation, entre la première demande et la présentation ultérieure du prix avant la soumission de la déclaration de réservation ferme.

1. Catalogues et autres descriptifs de voyage publiés d'ANEX Tour

1.1

Les informations fournies par ANEX Tour dans les catalogues actuellement publiés, les descriptifs de voyage ou dans les télémedias (ensemble ou individuellement ci-après dénommés « **brochure** ») sont contraignantes. Toutefois, les informations sur les caractéristiques d'un voyage sont susceptibles d'être modifiées conformément aux dispositions suivantes avant la conclusion d'un contrat de voyage. Les informations tarifaires sont notamment susceptibles d'être ajustées en raison de l'augmentation des frais de transport, des taxes sur certaines prestations, telles que les taxes portuaires ou aéroportuaires, d'une modification des taux de change applicables au voyage considéré après publication de la brochure, ou le voyage souhaité par le voyageur et présenté dans la brochure après sa publication n'est disponible qu'après achat de contingents supplémentaire.

1.2

Toutes les brochures précédentes sur les destinations et les dates de voyage identiques perdent leur validité avec la publication de nouvelles brochures.

1.3

Le voyageur est en droit d'organiser individuellement avec ANEX Tour des prestations différentes de celles présentées dans la brochure.

2. Conclusion du contrat de voyage

2.1

Le voyageur propose à ANEX Tour la conclusion d'un contrat de voyage en effectuant une réservation contraignante. Le voyageur peut s'inscrire à un voyage par téléphone, en ligne ou par e-mail via des agences de voyages (agences de voyages fixes, portails de voyages en ligne, etc.). ANEX Tour est libre d'accepter l'offre du voyageur. Si ANEX Tour accepte l'offre, le contrat est conclu dès réception de la déclaration d'acceptation, à savoir la confirmation de réservation par le voyageur.

2.2

Le voyageur sera informé de l'acceptation de l'offre par ANEX Tour par l'envoi de la confirmation du voyage, du certificat de garantie (garantie des fonds) et de la facture.

Le contrat avec ANEX Tour est conclu avec tous les voyageurs dont le nom figure dans la confirmation de réservation sous le numéro de réservation attribué par ANEX Tour.

2.3

La confirmation du voyage contient entre autres des informations sur le prix du voyage, le montant de l'acompte à verser, la date d'échéance du montant restant, les destinations du voyage, les moyens de transport, l'hébergement, les repas, l'itinéraire du voyage, le cas échéant, les visites, excursions et autres prestations incluses dans le prix du voyage, les dates du voyage, les lieux de départ et de retour, le cas échéant, le nombre minimum de participants requis pour réaliser le voyage et, le cas échéant, les demandes particulières du voyageur. La confirmation du voyage peut également faire référence à des points individuels dans une brochure à disposition du voyageur.

2.4

Toute différence entre le contenu de la confirmation/facture de voyage et celui de la réservation constitue un refus de l'offre du voyageur, en association avec une nouvelle offre d'ANEX Tour, à laquelle ANEX Tour est liée pendant 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre si le voyageur déclare expressément son acceptation dans le délai de 10 jours, ce qui peut également se faire implicitement par le biais d'un acompte ou du paiement du prix du voyage. La règle susmentionnée ne s'applique pas si la confirmation du voyage et la facture ne diffèrent pas de la réservation.

2.5

Les dates de naissance des enfants accompagnant le voyageur doivent être indiquées lors de la réservation. En cas de réductions de prix en fonction de l'âge, comme les réductions pour enfants ou le voyage gratuit pour les jeunes enfants, l'âge de l'enfant à la date du retour du voyage est déterminant.

2.6

Si le voyage d'un mineur à l'étranger doit être réservé non accompagné d'adultes, le voyageur est tenu de s'informer avant de réserver auprès d'AN X Tour sur la manière dont une connexion directe peut être établie avec l'enfant ou la personne responsable sur son lieu de séjour.

2.7

Si certaines caractéristiques des prestations de voyage ne sont pas encore connues au moment de la conclusion du contrat de voyage et qu'ANEX Tour doit les préciser ultérieurement, cela sera indiqué dans la confirmation du voyage par une mention selon laquelle ces caractéristiques ne sont pas encore connues.

3. Vol

a) Identité du transporteur aérien effectif et horaires de vol

a.1

ANEX Tour est de principe tenue d'informer le voyageur lors de la réservation de l'identité de la ou des compagnies aériennes effectives et de tous les prestations de transport aérien fournies dans le cadre du voyage réservé. Si la compagnie aérienne effective n'est pas encore déterminée lors de la réservation, ANEX Tour informe le voyageur de la ou des compagnies aériennes susceptibles d'assurer le vol. Dès qu'ANEX Tour a connaissance du nom de la compagnie aérienne assurant le vol, elle en informe immédiatement le voyageur. En cas de changement de compagnie aérienne effective, le voyageur est immédiatement informé du changement.

a.2

Si la confirmation du voyage indique que les horaires exacts de vol ne sont pas encore connus, cela signifie que les horaires exacts du vol aller et retour n'ont pas été convenus et qu'ANEX Tour dispose de toute la journée de voyage mentionnée pour fixer ultérieurement l'horaire du vol aller et du vol retour.

a.3

ANEX Tour attire l'attention sur le fait que des escales peuvent avoir lieu sur les vols directs pour des raisons de vol et de programme.

a.4

ANEX Tour informe le voyageur suffisamment tôt avant le début du voyage des caractéristiques du voyage qui seront déterminées ultérieurement, notamment les horaires de départ et d'arrivée.

b) Transport aérien

b.1.

De principe, les horaires de vol indiqués dans les documents de voyage s'appliquent. Les modifications des horaires de vol ou des itinéraires ainsi que le remplacement de l'avion prévu et le recours à un autre transporteur aérien sont autorisés et également possibles à court terme. ANEX Tour informe le voyageur immédiatement après avoir pris connaissance d'un tel changement de plan de vol. Sur le lieu de vacances, cela se fera au moyen de notifications sur les panneaux d'information situés dans les hôtels respectifs ou via le voyagiste local. Indépendamment de ce fait, il incombe au voyageur de se renseigner sur le vol retour et les horaires de transfert auprès du voyagiste local par téléphone ou à l'aide du panneau d'information 24 heures avant l'heure de départ prévue.

b.2.

Si un voyageur n'est pas inclus dans les prestations, p. ex. parce que le voyageur a réservé uniquement un service de vol avec ANEX Tour sans aucune autre prestation, le voyageur est tenu de se faire confirmer au moins 24 heures avant le vol de retour l'heure exacte du vol retour par la compagnie aérienne effective.

b.3.

La franchise de bagages pour un voyage à forfait est précisée par la compagnie aérienne concernée et dépend du type de voyage réservé (ANEX ou XANE). Pour les voyages à forfait, un bagage et un bagage à main sont inclus par personne. La franchise de bagages pour les jeunes enfants (jusqu'à 1,99 an) qui ne disposent pas de leur propre siège varie. Veuillez vous renseigner auprès de la compagnie aérienne concernée. Si vous souhaitez enregistrer des bagages supplémentaires (ce qui peut entraîner des frais), veuillez contacter la compagnie aérienne concernée.

Les médicaments destinés à votre propre usage et les objets de valeur doivent être transportés exclusivement dans un bagage à main conformément aux règles de sécurité en vigueur. Il est généralement interdit d'emporter des objets dangereux comme des ciseaux ou des limes à ongles dans votre bagage à main et cela dépend des réglementations de chaque pays qui peuvent également varier.

Veuillez également tenir compte des réglementations relatives au transport de liquides dans les bagages à main. Tous les liquides, sans exception, doivent être conservés dans les récipients désignés de 100 ml dans un sac transparent et refermable d'une capacité maximale d'un litre. Cela comprend les liquides du secteur alimentaire tels que les produits alimentaires spéciaux, les aliments et les boissons, ainsi que tous les produits liquides de soins et cosmétiques.

Les aliments pour bébés, comme le lait maternel en bouteille ou la bouillie, font également partie des liquides, mais ils peuvent être transportés en plus de la quantité maximale de liquides normaux. Vous êtes autorisé à emporter avec vous autant de nourriture et de liquide que nécessaire pour prendre soin du petit enfant pendant toute la durée du vol, y compris en cas d'un éventuel retard de vol. La condition préalable est bien entendu la présence d'un bébé ou d'un petit enfant âgé de moins de 1,99 an.

b.4.

L'heure limite d'enregistrement au guichet d'enregistrement est au plus tard 120 minutes avant l'heure de vol spécifiée. Si vous ne vous présentez pas dans ce délai, la compagnie aérienne effective est en droit d'attribuer le siège à une autre personne.

b.5.

Le transport de femmes enceintes ou de malades peut être refusé en raison des règles de sécurité applicables de la compagnie aérienne effective. C'est la raison pour laquelle ANEX Tour doit être informée immédiatement d'une grossesse ou d'une maladie existante, afin que, dans des cas individuels (p. ex. également en cas de maladie survenant sur le lieu de vacances susceptible d'affecter l'aptitude à prendre l'avion), les restrictions de transport existantes puissent être clarifiées avec la compagnie aérienne.

b.6.

Les réclamations en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard conformément au règlement UE n° 261/2004 ne doivent pas être adressées à l'organisateur, mais exclusivement à la

compagnie aérienne effective concernée (la compagnie aérienne).

4. Conditions de paiement

4.1

Afin de garantir les fonds des clients, ANEX Tour a souscrit une assurance insolvabilité auprès de la société Deutscher Reisesicherungsfonds (DRSF). Un certificat de sécurité est inclus sur la confirmation. Par ailleurs, la confirmation indique les montants de l'acompte et du solde et, le cas échéant, l'annulation.

4.2

Après réception de la confirmation/facture du voyage et du certificat de sécurité, l'acompte de 30 % du prix total du voyage est dû dans un délai d'une semaine. En cas de réservation de produits X, 40 % du prix total du voyage doivent être versés en tant qu'acompte. Le montant exact de l'acompte est visible sur la facture. Les frais supplémentaires liés à toute assurance souscrite sont dus dès leur facturation.

4.3

Le solde, diminué de l'acompte versé, est dû au plus tard 30 jours avant le début du voyage sans nouvel appel, sauf si ANEX Tour a préalablement annulé le voyage en raison de la non-atteinte du nombre minimum de participants conformément au numéro 13.1 des CGV.

4.4

S'il s'écoule moins de 30 jours entre la date de facturation et le début du voyage, le prix total du voyage est dû immédiatement.

4.5

Le prix du voyage peut être payé par virement bancaire ou par carte de crédit. Veuillez noter que des frais supplémentaires peuvent s'appliquer selon l'établissement bancaire ou le mode de paiement, lesquels ne sont pas inclus dans le prix du voyage et pourront être facturés par la banque du client. Lors d'un paiement par carte de crédit, le voyageur/titulaire de la carte de crédit doit respecter la limite quotidienne de sa banque.

4.6

Le paiement du prix du voyage s'effectue exclusivement auprès d'ANEX Tour, même si la réservation a été effectuée par l'intermédiaire d'une agence de voyages. L'acceptation de paiements par l'agence de voyages est exclue.

4.7

En cas de non respect du délai de paiement convenu, ANEX Tour rappelle au voyageur l'échéance du paiement par le biais d'une mise en demeure fixant une prolongation du délai. ANEX Tour est en droit de facturer des frais de rappel forfaitaires de 5,00 euros pour les frais supplémentaires/frais de traitement encourus à la suite d'un rappel.

4.8

En cas de paiement non intégral avant le début du voyage, ANEX Tour est en droit de résilier le contrat de voyage et de faire valoir une demande de dommages et intérêts auprès du voyageur à hauteur des frais d'annulation correspondants (indemnité d'annulation conformément au point 11) si ANEX Tour a précédemment accordé sans succès au voyageur une prolongation raisonnable du délai par le biais d'un rappel de paiement. La fixation d'une prolongation du délai n'est pas nécessaire dans les cas visés à l'Art. 323, al. 2, du Code civil allemand.

5. Étendue des prestations/Modification

5.1

L'étendue de l'obligation d'exécution contractuelle d'ANEX Tour résulte du contrat de voyage conclu.

5.2

ANEX Tour se réserve le droit d'apporter des modifications ou des variations à certaines prestations de voyage essentielles par rapport aux prestations de voyage contractuellement convenues qui deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et qui n'ont pas été provoquées de manière déloyale par ANEX Tour et dont l'ampleur n'est pas telle qu'elle affecte considérablement l'ensemble du voyage. Le voyageur est informé par ANEX Tour d'un tel changement autorisé immédiatement après avoir pris connaissance de la raison du changement.

5.3

En cas de modification significative d'une prestation de voyage essentielle, le voyageur est en droit, sous réserve d'autres droits de garantie, d'accepter la modification, de résilier gratuitement le contrat de voyage ou de demander de participer à un voyage de remplacement, dans la mesure où ANEX Tour a proposé un tel voyage. La résiliation ou le recours à un voyage de remplacement doit être déclaré à ANEX Tour immédiatement après la prise de connaissance du changement de voyage. Si le voyageur ne répond pas à la modification du contrat, la modification notifiée est réputée acceptée.

5.4

Si un vol ou un voyage depuis ou vers une destination autre que la destination/l'aéroport convenu contractuellement doit être effectué à la demande d'ANEX Tour ou de la compagnie aérienne, ANEX Tour prend en charge les frais de transport de remplacement (à hauteur d'un voyage en train en 2^{ème} classe) vers la destination/l'aéroport convenu contractuellement.

5.5

En cas de prolongation souhaitée de la durée du voyage après le début du voyage, le voyageur est tenu de contacter le voyagiste dès que possible. Le voyagiste vérifie notamment la disponibilité de la chambre et/ou la disponibilité des sièges pour le vol retour. Si la prolongation nécessite un changement de l'aéroport initialement réservé, il n'y a aucun droit à un transport de remplacement. Sauf indication contraire, un ajustement de prix en raison des changements est calculé sur la base du prix saisonnier de la nuit supplémentaire au prix journalier en vigueur majoré des frais de service.

6. Modifications à la demande du voyageur/Modifications des

réservations/Pouvoir de remplacement

6.1

Une modification de la réservation d'un voyage précédemment réservé et confirmé initiée par le voyageur est possible jusqu'à 22 jours avant la date de départ si la nouvelle réservation demandée par le voyageur est disponible selon le programme ANEX Tour ou si elle est également possible en fonction du programme. Il n'existe toutefois aucun droit à une modification de réservation correspondante.

6.2

Une modification de la réservation peut être une modification de la date du voyage, du vol, du lieu de départ, de la destination du voyage, du nom, de l'hébergement et des services de restauration ainsi que des prestations similaires du contrat de voyage déjà confirmé par ANEX Tour. Pour une telle modification de réservation, outre la différence entre le prix du voyage déjà confirmé et le prix de voyage plus élevé résultant d'une nouvelle réservation, ainsi que tous les frais supplémentaires vérifiables par ANEX Tour engendrés par la nouvelle réservation, des frais de dossier uniques de 30,00 euros par personne sont dus. Ce montant correspond aux dépenses habituellement engagées par ANEX Tour.

Dans les cas suivants, il n'est pas possible pour le voyageur de modifier sa réservation :

- (a) Modification de la réservation d'un voyage qui inclut un vol régulier ;
- (b) Report d'un voyage de plus de 4 semaines à compter de la date de départ initiale ;
- (c) Modification d'offres de voyage marquées séparément. Les conditions concrètes sont affichées séparément avant le dépôt de la déclaration de réservation ;
- d) Voyages produits dynamiquement (produits X) ;

Dans ces cas, un changement de réservation/modification n'est possible qu'en annulant et en effectuant une nouvelle réservation.

Jusqu'au début du voyage, conformément à l'article 651e du Code civil allemand (BGB), la personne qui réserve le voyage n'est pas en droit d'exiger qu'un tiers assume à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage (transfert du contrat). Cela ne s'applique pas aux autres compagnons de voyage. ANEX Tour est en droit de s'opposer à l'entrée d'un tiers s'il ne remplit pas les conditions particulières de voyage ou si sa participation est contraire aux dispositions légales ou administratives. Des frais de dossier uniques de 30,00 EUR par personne sont dus pour le transfert du contrat. Ce montant correspond aux dépenses habituellement engagées par ANEX Tour. Conformément à l'Art. 651e du Code civil allemand (BGB), l'ancien participant au voyage et le nouveau participant au voyage sont solidairement responsables du prix du voyage et des frais supplémentaires résultant du changement de personne du voyageur. Une nouvelle réservation en raison d'un changement de nom ne peut être effectuée que pour un seul participant au voyage. En cas de changement de nom de plusieurs participants au voyage, le prix actuel du voyage est facturé.

7. Prestations non utilisées

Si le voyageur n'accepte pas, pour ces raisons qui lui sont imputables, certaines prestations du voyage malgré une fourniture correcte, il n'est pas en droit d'exiger un remboursement au prorata du prix du voyage. ANEX Tour s'efforce de rembourser les dépenses économisées, dans la mesure où il ne s'agit pas de prestations non négligeables et/ou qu'il n'existe pas de réglementation légale ou officielle contraire.

8. Modifications des prix

8.1

Une augmentation de prix due à des hausses imprévues des frais de transport, des taxes sur certains services comme les taxes portuaires ou aéroportuaires, ou à une modification des taux de change applicables au voyage concerné après conclusion du contrat est réservée jusqu'au 21ème jour avant la date de départ convenue.

8.2

Si les frais de transport existant à la date de conclusion du contrat de voyage (notamment le supplément carburant) augmentent à la date de départ contractuelle, ANEX Tour se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage selon le calcul suivant :

(a) En cas d'augmentation liée au siège, ANEX Tour est en droit de facturer au voyageur le montant de l'augmentation.

(b) Dans les autres cas, les frais de transport supplémentaires exigés par l'entreprise de transport par moyen de transport sont divisés par le nombre de places assises dans le moyen de transport convenu. ANEX Tour est en droit de facturer au voyageur l'augmentation qui en résulte pour le siège individuel.

8.3

Si les taxes en vigueur à la date de conclusion du contrat de voyage, telles que les taxes portuaires ou aéroportuaires, sont augmentées par rapport à ANEX Tour à la date de départ contractuelle, ANEX Tour est en droit d'augmenter le prix du voyage au prorata. Le montant est calculé en répercutant le pourcentage d'augmentation des taxes portuaires ou aéroportuaires sur la part correspondante des taxes imposées au passager à la date de conclusion du contrat.

8.4

Si le calcul du prix du voyage est basé, entre autres, sur un taux de change et que le taux de change en vigueur à la date de conclusion du contrat change à la date contractuelle du départ de telle sorte qu'ANEX Tour subit une perte du fait de la fluctuation du taux de change, ANEX Tour est alors en droit d'appliquer le taux de change en vigueur à la date de conclusion du contrat par rapport à celui de la date de départ contractuelle, en augmentant le prix des prestations concernées proportionnellement à la fluctuation du taux de change.

8.5

ANEX Tour est tenue d'expliquer toute augmentation de prix au voyageur immédiatement après avoir eu connaissance de la raison de la modification.

8.6

Une augmentation de prix supérieure à 8 % du prix total est considérée comme une nouvelle offre d'ANEX Tour au voyageur aux fins d'une modification correspondante du contrat. Après avoir pris

connaissance de la nouvelle offre, le voyageur est tenu d'informer immédiatement ANEX Tour de sa décision d'accepter la nouvelle offre avec un prix modifié ou de résilier le contrat sans frais supplémentaires. Le voyageur est également en droit de demander un voyage de remplacement conformément au N° 9 des présentes conditions, dans la mesure où ANEX Tour est en mesure de fournir un voyage comparable avec des prestations comparables de sa gamme de voyages sans frais supplémentaires pour le voyageur.

9. Voyage de remplacement

9.1

Si le voyageur est en droit de résilier le contrat en raison d'une augmentation du prix du voyage supérieure à 8 % ou d'une modification importante d'une prestation de voyage essentielle, il peut demander à la place de participer à un autre voyage d'une valeur au moins équivalente si ANEX Tour est en mesure d'organiser un tel voyage à partir de son offre sans frais supplémentaires pour le voyageur.

9.2

Le voyageur est tenu de faire valoir ce droit immédiatement après avoir été informé par ANEX Tour de l'augmentation de prix ou de la modification du voyage.

10. Documents de voyage

10.1

Après paiement intégral du prix du voyage, le voyageur reçoit les documents de voyage d'ANEX Tour par e-mail à l'adresse e-mail indiquée lors de la réservation, au plus tard 14 jours avant le début du voyage. Si le voyageur ne reçoit pas ses documents de voyage dans un délai de 7 jours avant le début contractuel du voyage, il incombe au client d'en informer ANEX Tour.

10.2

Pour les billets d'avion électroniques, lesdits e-tickets, aucun billet papier n'est remis. Le passager reçoit la carte d'embarquement au guichet d'enregistrement correspondant à l'aéroport au moment du départ sur présentation du code de réservation de vol et du passeport/carte d'identité.

10.3

Si les documents de voyage sont perdus ou s'ils sont récupérés au guichet de service avant le début du voyage, ANEX Tour est en droit de facturer un forfait de service raisonnable pour les coûts supplémentaires qui en résultent.

11. Rétractation, indemnités d'annulation, personne de remplacement

11.1

Le voyageur est en droit - sous réserve de l'obligation de paiement des prestations déjà reçues et de l'indemnité d'annulation - d'annuler le voyage à tout moment avant le début du voyage. La rétractation doit être déclarée à ANEX Tour et doit revêtir la forme écrite, en indiquant le numéro de réservation. Si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyages, la déclaration de rétractation peut également lui être faite.

11.2

Si le voyageur résilie effectivement le contrat avant le début du voyage, ANEX Tour perd son droit au prix du voyage convenu. ANEX Tour facture - à condition que l'annulation ne soit pas imputable à ANEX Tour ou qu'elle ne soit pas causée par un cas de force majeure et sous réserve d'autres tarifs d'annulation et de modification de réservation des compagnies aériennes - les frais d'annulation suivants pour les voyages à forfait, en tenant compte de la proximité temporelle du début contractuel du voyage :

Le délai se réfère à la réception de la déclaration de rétractation avant le début du voyage, le pourcentage se réfère au prix du voyage. Cette graduation s'applique aux types de voyages à forfait (à l'exception des produits X), aux produits vol uniquement et aux produits hôteliers uniquement.

jusqu'au 90 ^{ème} jour	15 %	
du 89 ^{ème} au 29 ^{ème} jour	25 %	
du 28 ^{ème} au 22 ^{ème} jour	40 %	
du 21 ^{ème} au 15 ^{ème} jour	60 %	
du 14 ^{ème} au 4 ^{ème} jour	80 %	
du 3 ^{ème} jour ou en cas de non-présentation	90 %	

En raison des différentes conditions d'achat et d'annulation des composants vol et hôtel, les graduations suivantes s'appliquent aux produits X :

jusqu'au 29 ^{ème} jour	40 %	
du 28 ^{ème} au 22 ^{ème} jour	55 %	
du 21 ^{ème} au 15 ^{ème} jour	70 %	
du 14 ^{ème} au 4 ^{ème} jour	85 %	
du 3 ^{ème} jour ou en cas de non-présentation	95 %	

11.3

L'indemnité d'annulation est proportionnelle au prix du voyage et vise à compenser de manière appropriée les préparatifs du voyage déjà effectués en toute confiance dans le maintien du contrat et les dépenses supplémentaires encourues par ANEX Tour en raison de la rétractation, en tenant compte des dépenses économisées et de la possibilité d'utiliser le service de voyage d'une autre manière, sans qu'ANEX Tour soit initialement tenue de fournir des preuves concrètes des différents éléments constitutifs du préjudice. Le taux en pourcentage est une valeur représentative pour les voyages à forfait. ANEX Tour se réserve le droit d'exiger une indemnisation plus élevée, à désigner concrètement, au lieu des forfaits susmentionnés si ANEX Tour est en mesure d'apporter la preuve de dépenses nettement plus élevées qui ne sont plus proportionnelles aux forfaits indiqués.

11.4

Le voyageur est toutefois en droit d'apporter la preuve que sa rétractation ou sa non-participation au voyage ANEX Tour n'a effectivement occasionné aucun coût ou un coût nettement inférieur. Dans de tels cas, ANEX Tour n'est en droit de réclamer que les coûts réellement vérifiables.

11.5

Les frais d'annulation et de modification de réservation de vols peuvent varier considérablement en fonction de la compagnie aérienne et des conditions tarifaires. Si le tarif du vol est soumis à une réglementation différente, des conditions d'annulation différentes peuvent être affichées lors de la réservation. Un certain nombre de tarifs spéciaux ne permettent pas de nouvelles réservations ou d'annulations, ce que le voyageur apprend également lors de la réservation du vol.

12. Assurances voyage

L'assurance médicale voyage ou l'assurance annulation de voyage ne sont pas incluses dans le prix du voyage. Le voyageur s'informe des possibilités de souscription d'une telle assurance voyage. Ceci s'applique également à l'assurance contre les accidents (p. ex. dus à des activités sportives, etc.) sur le lieu de voyage concerné.

13. Annulation et résiliation par ANEX Tour

13.1

Si le nombre minimum de participants indiqué dans la confirmation de voyage ou dans la description du catalogue de voyage n'est pas atteint, ANEX Tour est en droit d'annuler le voyage ou de résilier le contrat de voyage jusqu'à 31 jours avant le début du voyage. Le voyageur doit également être informé de l'annulation du voyage 31 jours avant le début du voyage convenu contractuellement. Dans un tel cas, le voyageur perçoit immédiatement un remboursement de ce qui a déjà été payé. Alternativement, le voyageur a la possibilité d'effectuer un voyage de remplacement conformément au numéro 9 des présentes conditions. Le voyageur est tenu d'informer ANEX Tour de sa décision immédiatement après la réception de la déclaration d'annulation.

13.2

Si un voyageur perturbe le voyage malgré un avertissement ou se comporte de manière contraire aux termes du contrat et que la poursuite de sa participation au voyage est inacceptable pour ANEX Tour ou les autres participants au voyage, ANEX Tour est en droit de résilier le contrat de voyage avec le voyageur pour motif important, sans respecter un délai de préavis. Un motif important est, entre autres, également le fait que le voyageur commette une infraction pendant le voyage. Dans un tel cas, le voyageur supporte les éventuels frais supplémentaires pour le voyage de retour. Dans un tel cas, ANEX Tour conserve le droit au prix du voyage et peut en outre exiger des dommages et intérêts du voyageur conformément aux dispositions légales. Cependant, ANEX Tour est tenue de déduire le montant des dépenses économisées ainsi que des avantages dont elle bénéficie en raison d'autres utilisations de la prestation non utilisée.

14. Défauts dans le voyage, mesure corrective, réduction, annulation/résiliation par le voyageur

14.1

Si le voyage présente des défauts, le voyageur est en droit de demander des mesures correctives. Le voyageur est tenu de signaler immédiatement le défaut au voyageur local, ou en l'absence de voyageur, à ANEX Tour à Düsseldorf. Le voyageur est également tenu de faire tout son possible dans le cadre des dispositions légales pour contribuer à résoudre toute perturbation du voyage et ainsi minimiser les préjudices en résultants en résultant.

14.2

ANEX Tour peut remédier à la situation en fournissant une prestation de remplacement de valeur égale ou supérieure. ANEX Tour est toutefois en droit de refuser d'y remédier si cela nécessite des efforts disproportionnés.

14.3

Si ANEX Tour ne prend pas de mesures correctives dans un délai raisonnable spécifié par le voyageur, celui-ci est en droit de prendre lui-même des mesures correctives et d'exiger le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai si la mesure corrective est refusée sérieusement et définitivement par le voyageur ou par ANEX Tour ou si la mesure corrective immédiate est justifiée par un intérêt particulier du voyageur ou d'un compagnon de voyage.

14.4

Pendant la durée du défaut, le prix du voyage est réduit en fonction de la différence entre la valeur de la prestation dans un état exempt de défaut telle qu'elle aurait dû être à la date de conclusion du contrat et la valeur réelle à cette date. En cas de doute, cette valeur doit être estimée.

14.5

Si le voyageur omet de signaler immédiatement les défauts du voyage ou si des prestations de réparation raisonnables et appropriées sont refusées, les demandes de réduction ou le droit au remboursement des frais résultant de mesures correctives personnelles sont exclus. Ceci ne s'applique pas si la déclaration est clairement vouée à l'échec ou inacceptable pour d'autres raisons.

14.6

Le voyageur est en droit de résilier le contrat de voyage en raison d'un défaut si le voyage est considérablement compromis en raison d'un défaut ou si le voyage ne peut être accepté par lui en raison d'un tel défaut pour une raison importante reconnaissable par ANEX Tour. La résiliation n'est autorisée que si ANEX Tour a laissé s'écouler une période de temps raisonnable spécifiée par le voyageur sans fournir de mesures correctives.

14.7

En cas de défaut ou de non-exécution du voyage, le voyageur est en droit d'exiger des dommages et intérêts sans préjudice de la réduction ou de la résiliation, à moins que le défaut du voyage ne soit dû à une circonstance non imputable à ANEX Tour. Si le voyage est voué à l'échec ou considérablement compromis, le voyageur est également en droit d'exiger une compensation monétaire appropriée pour la durée de vacances inutilement prises.

14.8

Si des bagages sont perdus ou endommagés pendant le vol, le voyageur est tenu de déposer immédiatement un avis de sinistre (P.I.R) auprès de la compagnie aérienne concernée à l'aéroport d'arrivée. Selon les conditions de transport de la compagnie aérienne, l'avis de sinistre/ déclaration de sinistre constitue généralement une condition préalable pour faire valoir des réclamations. En cas de bagages endommagés, l'avis de sinistre doit être déposé dans les 7 jours et en cas de retard dans les 21 jours à compter de leur remise. Le voyageur est également tenu d'informer immédiatement le voyagiste local en cas de perte de bagages, de dommages aux bagages ou de mauvais acheminement des bagages. ANEX Tour n'assume aucune responsabilité en cas de perte ou de dommage d'objets de valeur ou d'argent liquide dans les bagages enregistrés. Les droits du voyageur en matière de bagages selon la « Convention de Montréal » n'en sont pas affectés.

15. Responsabilité, délai d'exclusion, délai de prescription

15.1

La responsabilité d'ANEX Tour n'est pas engagée pour les perturbations de prestations, les préjudices corporels ou les dommages matériels liés à des prestations simplement fournies en tant que services tiers, tels que excursions, événements sportifs, sorties au théâtre, voitures de location, etc. Ces services tiers sont également identifiés séparément en tant que « services tiers » sur la confirmation de voyage ou dans un catalogue de voyage ANEX Tour. La responsabilité d'ANEX Tour est toutefois engagée pour les prestations qui incluent le transport du voyageur depuis le lieu de départ indiqué du voyage jusqu'à la destination indiquée ainsi que le transport intermédiaire pendant le voyage et l'hébergement pendant le voyage si et dans la mesure où les dommages causés au voyageur résultent de la violation des obligations d'informations, de clarifications ou d'organisation d'ANEX Tour.

15.2

La participation à des activités sportives et autres activités de vacances relève de la seule responsabilité du voyageur. Le voyageur est tenu, pour des raisons de sécurité, de vérifier les appareils et les véhicules avant d'utiliser les installations sportives.

15.3

La responsabilité contractuelle d'ANEX Tour pour les dommages qui ne sont pas des préjudices corporels est limitée à trois fois le prix du voyage, à condition que le préjudice subi par le voyageur n'ait pas été causé intentionnellement ou par négligence grossière ou dans la mesure où ANEX Tour est responsable des dommages subis par le voyageur uniquement en raison de la faute d'un prestataire de services. Les éventuels dommages supplémentaires en vertu de l'Accord de Montréal ou de la loi sur l'aviation n'en sont pas affectés.

15.4

Si des accords internationaux ou des réglementations légales qui en découlent s'appliquent à une prestation de voyage à fournir par un prestataire de services, selon lesquels un droit à des dommages et intérêts ne peut être créé ou être exercé que sous certaines conditions ou restrictions ou est exclu sous certaines conditions, ANEX Tour est également en droit de l'invoquer envers le voyageur.

15.5

Le voyageur est en outre tenu de faire valoir tous les droits contractuels résultant de la fourniture non contractuelle du voyage à ANEX Tour dans un délai d'un mois à compter de la fin du voyage convenue contractuellement. Passé ce délai, les droits ne peuvent être exercés que si le voyageur n'a pas pu respecter le délai pour un motif qui ne lui incombe pas. Concernant les droits à des dommages et intérêts liés aux bagages, ceux-ci doivent être exercés dans un délai de 7 jours à compter de leur remise en cas de dommages aux bagages et dans les 21 jours suivant la remise en cas de retard des bagages.

15.6

Les droits du voyageur aux réductions et aux dommages et intérêts expirent dans un délai d'un an, à moins qu'il ne s'agisse de droits en vertu d'atteintes à la vie, au corps et à la santé du voyageur ou qui sont justifiés en raison d'une faute intentionnelle ou à une négligence grossière de la part d'ANEX Tour ou d'un représentant légal ou d'agents d'exécution. Le délai de prescription prend effet à la date où le voyage devait se terminer conformément au contrat.

16. Dispositions applicables aux passeports, aux visas et à la santé

16.1

ANEX Tour part du principe que le voyageur est un citoyen allemand et l'informe des réglementations en matière de passeport, de visa et de santé. Si ANEX Tour sait que le voyageur est citoyen d'un État membre de l'Union européenne, ou si ANEX Tour aurait dû le savoir, ANEX Tour fournit des informations sur le passeport, le visa et les réglementations sanitaires applicables. Les citoyens des autres pays doivent obtenir les informations pertinentes de manière indépendante et sous leur propre responsabilité auprès du consulat compétent.

Le voyageur doit observer et respecter les informations essentielles concernant le voyage, notamment les réglementations en matière de passeport, de visa, de change, de douane et de santé du pays de destination concerné. Le voyageur est tenu d'obtenir et de porter sur lui les documents de voyage requis par les autorités et est responsable des vaccinations nécessaires et du respect des réglementations douanières et monétaires.

16.2

Les désavantages, notamment les coûts, que le voyageur subit en raison du non-respect des obligations susmentionnées sont à la charge du voyageur ; cela ne s'applique pas si ANEX Tour a fourni des informations insuffisantes ou incomplètes sur les informations de cette section ou ne les a pas communiquées.

16.3

La responsabilité d'ANEX Tour n'est pas engagée pour la délivrance et la réception en temps opportun des visas nécessaires par la mission diplomatique respective, même si le voyageur a chargé ANEX Tour de les obtenir, à moins que le retard n'incombe à ANEX Tour.

17. Protection des données

17.1

ANEX Tour est l'organisme responsable des offres et des prestations connexes au sens de l'Art. 4 n° 7 du RGPD. L'organisme responsable au sens de la loi fédérale sur la protection des données est :

ANEX Tour GmbH
Gladbecker Straße 1-3
40472 Düsseldorf

Représentant légal :
Murat Kızılsaç

Le délégué à la protection des données d'ANEX Tour est joignable via les voies de contact susmentionnées ainsi que sur datenschutz@anextour.de.

17.2

Dans le cadre du processus de réservation, d'autres données à caractère personnel être traitées. Cela inclut notamment le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail (« coordonnées »), la date d'arrivée et de départ ainsi que l'hébergement et le type de chambre réservé (« **données de réservation** »). Les données sont utilisées exclusivement dans le cadre des exigences légales. Cela signifie que, conformément au principe de minimisation des données, seules les données nécessaires à l'exécution du contrat entre les parties sont collectées, traitées ou utilisées. Par ailleurs, vos données ne sont utilisées que pour atteindre l'objectif prévu. Cela signifie également que les données du voyageur ne sont pas utilisées au-delà de ces finalités, sauf si le voyageur a préalablement donné son consentement ou s'il existe un cas légalement autorisé.

17.3

Afin d'exécuter le contrat conformément à l'Art. 6, al. 1, phrase 1, lettre b du RGPD, les données sont transmises, à titre d'exemple, aux compagnies aériennes, aux hôtels, aux entreprises de transport, aux sociétés de location de voitures, aux assureurs de voyage, aux prestataires de services de facturation, etc., dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat. En fonction du prestataire de services de paiement sélectionné lors du processus de commande, les données de paiement collectées à cet effet sont transmises à l'établissement de crédit chargé du paiement et, le cas échéant, au prestataire de services de paiement mandaté par ANEX Tour ou au prestataire de paiement sélectionné afin de traiter les paiements. Dans certains cas, les prestataires de services de paiement sélectionnés collectent également eux-mêmes ces données si un compte y a été créé. Dans ce cas, le voyageur doit se connecter au prestataire de services de paiement avec ses données d'accès pendant le processus de commande. La politique de confidentialité du prestataire de services de paiement concerné s'applique.

Dans le cadre du transfert de données vers les prestataires réservés, un transfert vers des prestataires basés dans un pays hors de l'Union européenne peut intervenir après la réservation. Les données à caractère personnel ne sont transmises à ces sociétés que si cela est nécessaire à l'exécution du contrat. L'attention est expressément attirée sur le fait qu'il peut y avoir un niveau de protection des données inférieur.

Il convient également de noter que la transmission de données peut être nécessaire dans des cas individuels en raison de dispositions légales ou d'un jugement juridiquement contraignant. Elle est alors basée sur l'Art. 6, al. 1, phrase 1, lettre c du RGPD.

17.4

ANEX Tour met en œuvre les mesures techniques actuelles afin d'assurer la sécurité des données, notamment pour protéger les données à caractère personnel des risques lors des transferts de données et de la prise de connaissance par des tiers. À cet effet, les données sont cryptées selon la norme SSL lors de chaque transmission. Les mesures sont adaptées aux règles de l'art actuelles.

17.5

Dans le cadre du traitement des données à caractère personnel par ANEX Tour, le voyageur dispose des droits mentionnés et décrits ci-dessous. Tous les droits peuvent généralement être exercés gratuitement, par courrier électronique ou par écrit à l'adresse indiquée au point 17.1. Ce n'est qu'en cas de demandes manifestement infondées ou - surtout en cas de répétitions fréquentes - excessives qu'ANEX Tour est en droit, conformément à l'Art. 12, al. 5 du RGPD,

- de facturer des frais appropriés, tenant compte des coûts de gestion liés à la fourniture d'informations ou de notification ou à l'exécution de la mesure demandée, ou
- ANEX Tour refuse d'agir sur la base de la demande.

17.5.1

Le voyageur est en droit de demander la confirmation de la question de savoir si ANEX Tour a traité des données à caractère personnel du voyageur. Si tel est le cas, le voyageur est en droit d'obtenir des informations sur les informations individuelles spécifiées à l'Art. 15 du RGPD.

17.5.2

Le voyageur est en droit de demander à ANEX Tour de corriger ses données à caractère personnel incorrectes et incomplètes (article 16 du RGPD) et de compléter les données à caractère personnel incomplètes ainsi que, dans les conditions de l'Art. 17 du RGPD, de supprimer ses données à caractère personnel.

17.5.3

Le voyageur est en droit de limiter le traitement de ses données à caractère personnel selon les conditions de l'Art. 18 du RGPD.

17.5.4

Le voyageur est à tout moment en droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel pour des raisons liées à sa situation particulière, à condition que cela soit fondé sur la base juridique de l'Art. 6, al. 1, lettre e) ou f) du RGPD. Les données à caractère personnel ne sont alors plus traitées par ANEX Tour, à moins qu'ANEX Tour ne puisse apporter la preuve de motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts, droits et libertés du voyageur ou si le traitement est nécessaire à la contestation, à l'exercice ou à la défense des droits en justice.

17.6

Si le voyageur estime qu'ANEX TOUR ne respecte pas correctement ses obligations en matière de protection des données, il est à tout moment en droit de contacter les autorités chargées de la protection des données.

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit - Nordrhein-Westfalen Postfach 20 04 44

40102 Düsseldorf Tél. :

0211/38424-0 Fax :

0211/38424-10

E-mail : poststelle@ldi.nrw.de

18. Choix de la loi, lieu de juridiction

18.1

Le droit allemand s'applique exclusivement à la relation contractuelle entre le voyageur et ANEX Tour.

18.2

La disposition susmentionnée relative au choix de la loi applicable ne s'applique pas si et dans la mesure où des dispositions contractuelles non dérogoires de conventions internationales applicables au contrat de voyage conclu entre le voyageur et ANEX Tour en disposent autrement en faveur du voyageur ou si et dans la mesure où des dispositions non dérogoires applicables au contrat de voyage dans l'État membre de l'UE dont le voyageur est ressortissant sont plus favorables à ce dernier que les dispositions susmentionnées ou les dispositions allemandes correspondantes.

18.3

Le lieu de juridiction pour les actions contre ANEX Tour est le siège de l'entreprise à Düsseldorf.

18.4

Les actions contre un voyageur qui est un commerçant, une personne morale de droit public ou privé ou une personne qui a son domicile ou sa résidence habituelle à l'étranger, ou dont le domicile ou la résidence habituelle n'est pas connue à la date du procès, est le lieu de juridiction au siège social d'ANEX Tour à Düsseldorf.

18.5

ANEX Tour n'est pas disposée à participer à une procédure de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage des consommateurs.

Voyagiste :

ANEX Tour GmbH
Gladbecker Straße 1-3
40472 Düsseldorf

Téléphone : +49 (0) 211 781 774 0

Fax : +49 (0) 211 781 774 99

Directeur : Murat Kızılsaç

HRB 77532

État : 01.10.2023