

83e édition
Valable pour les nouvelles
réservations à compter du
01/10/2025



Conditions de réservation détaillées



Conditions de réservation détaillées de
TUI Deutschland GmbH



airtours 



Conditions de réservation détaillées

Chère cliente, cher client touriste,

Nous vous remercions de lire attentivement les présentes conditions de réservation ; en effet, par votre réservation, vous acceptez les présentes conditions de réservation, qui vous sont communiquées avant la réservation. Elles s'appliquent à tous les **voyages organisés** ainsi qu'à toutes les prestations de voyage fournies au titre de prestations individuelles au sens de l'art. 651 a alinéa 3 n° 2 et 3 du Code civil allemand (BGB) (hébergement dans des hôtels ou maisons / appartements de vacances et location de véhicules (y compris camping-cars) et deux-roues motorisés – ci-après dénommés « **prestations individuelles** » – du prestataire TUI Deutschland GmbH (ci-après « TUI »). Elles complètent les dispositions légales applicables à l'hébergement / à la location du Code civil allemand (BGB), pour des voyages organisés les articles 651a – y BGB, art. 250 et 252 EGBGB (Loi introductive au Code civil allemand), et les remplissent. Si l'une des dispositions des présentes conditions de réservation devait n'être applicable, en totalité ou en partie, qu'aux voyages organisés ou aux prestations individuelles de TUI, cela sera mis en évidence à l'endroit correspondant. Le terme « **prestation(s)** » englobe tant les voyages organisés que les prestations individuelles. Les présentes conditions de réservation ne s'appliquent pas aux **prestations individuelles tierces** (p. ex. entrées fournies au titre de prestations individuelles et prestations de la billetterie TUI Ticket Shop (TTS)) ni à la réservation de prestations de voyage connexes auprès de tiers au sens de l'art. 651w du Code civil allemand (BGB). Vous recevrez, le cas échéant, des informations spécifiques sur ces prestations. Par ailleurs, les présentes conditions de réservation ne s'appliquent aux voyages professionnels que dans la mesure où ceux-ci ne reposent pas sur un contrat-cadre d'organisation de voyages professionnels. Les présentes conditions de réservation peuvent être consultées sur internet sous www.tui.com > Hilfe & Kontakt > Geschäftsbedingungen (Conditions de vente).

1. Signature du contrat
2. Paiement
3. Réductions enfants
4. Informations particulières relatives aux appartements et maisons de vacances
5. Demandes spéciales, organisation de vacances personnalisée, guide / suivi
6. Transport aérien pour les voyages organisés
7. Modifications des prestations
8. Annulation par le client avant le début de la prestation / frais d'annulation
9. Modification de la réservation, frais, désignation d'un remplaçant
10. Assurances voyage
11. Annulation et résiliation par TUI
12. Réclamation d'une prestation défectueuse, remède, réduction de prix, résiliation
13. Dommages et intérêts
14. Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs
15. Formalités d'entrée en pays étranger (passeport, visa, devises) et réglementations sanitaires
16. Protection des données
17. Généralités

1. Signature du contrat

- 1.1 En vous inscrivant, vous offrez fermement à TUI la conclusion d'un contrat. Cette offre se base sur le descriptif et les informations supplémentaires fournies par TUI pour la prestation en question, respectivement sous la forme dont vous disposez à la date de réservation.

Le **contrat** est conclu dès la réception par le client de la déclaration d'acceptation de TUI. Celle-ci n'est soumise à aucune exigence de forme particulière.

- 1.2 Vous êtes responsable de toutes les obligations contractuelles des participants pour lesquels vous effectuez la réservation, comme s'il s'agissait des vôtres, si vous avez accepté cette obligation par un engagement exprès et spécifique.
- 1.3 À la signature du contrat ou immédiatement après celle-ci, vous recevez une **confirmation de réservation** reprenant les principales informations relatives à la (aux) prestation(s) que vous avez réservée(s). En cas de présence simultanée des deux parties lors de la réservation d'un voyage organisé, et notamment dans une agence de voyage, vous avez droit à une confirmation de réservation sous forme de tirage papier ; à défaut, et notamment dans le commerce électronique, la transmission sur un support de données électronique durable est suffisante.

Lorsque le contenu de la confirmation diffère de celui de votre inscription, la nouvelle offre engage TUI pendant un délai de 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, si TUI a informé le client sur la modification relative à la nouvelle offre et – à la réservation d'un voyage organisé – si TUI a satisfait à ses obligations d'information précontractuelles, et si vous déclarez son acceptation vis-à-vis de TUI par un engagement exprès, ou en versant un acompte, durant le délai d'engagement.

- 1.4 Lors de la réservation d'un voyage organisé, les informations précontractuelles fournies par TUI concernant les caractéristiques essentielles des prestations de voyage, le prix du voyage et tous les coûts supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre de participants minimum et les forfaits applicables en cas d'annulation (en vertu de l'art. 250, point 3, n° 1, 3 jusqu'à 5 et 7 de la Loi introductive au code civil allemand (EGBGB)) deviennent partie intégrante du contrat de voyage organisé, si cela a été expressément convenu entre TUI et vous.
- 1.5 Nous vous informons que conformément aux art. 312, al. 7, 312g, al. 2, phrase 1 n° 9 du Code civil allemand (BGB), pour les contrats de voyages organisés visés aux art. 651a et 651c du Code civil allemand (BGB), conclus par **vente à distance** (par courrier, téléphone, télécopie, e-mail, SMS, radio, télémedias, services en ligne), il n'existe pas de droit de rétractation, mais uniquement les délais d'annulation et de résiliation légaux, et pour les voyages organisés notamment le droit d'annulation visé à l'art. 651h du Code civil allemand (BGB) (voir également le point n° 8.). En revanche, il existe un droit de rétractation, si le contrat de voyage organisé visé à l'art 651a du Code civil allemand (BGB) a été signé en-dehors de locaux commerciaux, à moins que les négociations orales sur lesquelles la conclusion du contrat se base n'aient été réalisées sur la base d'une commande du consommateur ; dans ce dernier cas, le droit de rétractation est exclu.

2. Paiement

- 2.1 Aux fins de garantir les fonds engagés par le client lors de **réservations de voyages organisés**, TUI a souscrit une assurance d'insolvabilité auprès de l'association Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH. L'**attestation de garantie** correspondante figure dans ce cas sur la confirmation.

Cette dernière mentionne par ailleurs, qu'il s'agisse de la réservation d'un voyage organisé ou d'une prestation individuelle, les montants de l'acompte et du solde et, le cas échéant, la méthode de calcul appliquée aux montants exigibles en cas d'annulation. Pour toutes les réservations, les paiements sont à effectuer conformément aux points 2.2 à 2.10 ci-après.

- 2.2 À la conclusion du contrat, un **acompte** de 25 % sur le montant total est exigible, moyennant la remise d'un récépissé attestant du paiement de l'acompte, si le voyage réservé comporte un transport aérien. Si la prestation réservée ne comporte pas de transport aérien, un acompte de 20 % sur le montant total est exigible, étant précisé que cela ne s'applique pas aux produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu'au jour d'arrivée, 18h00 » ; dans ce cas, la règle du point 2.3 est applicable.

- 2.3 Le **solde** est payable 4 semaines avant le début de la prestation, dès lors qu'il est assuré que la prestation est organisée comme vous l'avez réservée et que le **plan de voyage** est disponible à votre bureau de vente (p. ex. agence de voyage, agence de voyage en ligne, call center) ou vous a été transmis comme convenu.

Pour les **réservations de dernière minute** (à compter du 28^{ème} jour avant le début de la prestation), le prix intégral est exigible de suite.

- 2.4 Les frais d'annulation (voir point 8) ainsi que les frais de traitement et de modification de la réservation (voir point 9) sont également exigibles de suite.

2.5 Paiements effectués directement à TUI

- 2.5.1 Pour ce faire, TUI a besoin des prénoms et nom, de l'adresse complète, du numéro de téléphone et – pour les modes de paiement « Virement » et « Paypal » – également de l'adresse de courrier électronique de la personne qui effectue le paiement.
 - 2.5.2 Lors d'un paiement par prélèvement SEPA, TUI (le cas échéant via votre bureau de vente) a besoin d'une « autorisation » de débit sur votre compte courant du montant à payer (acompte et solde). Cette autorisation fait partie intégrante de la confirmation.
 - 2.5.3 Au paiement de votre prestation réservée auprès de TUI par carte de crédit, TUI a besoin (le cas échéant via le bureau de vente)) de votre autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit. S'il s'agit d'une vente en ligne, un élément d'authentification supplémentaire peut être nécessaire dans certains cas.
 - 2.5.4 Jusqu'à 30 jours avant le début de la prestation, vous pouvez également payer par virement.
 - 2.5.5 Si vous convenez d'un honoraire de conseil (RSE) avec l'agence de voyage qui vous conseille, vous chargez également TUI, lors de votre réservation, de payer le RSE à l'agence de voyage. TUI encaissera ce RSE en même temps que le prix à payer pour le voyage à forfait et/ou les services individuels.
- 2.6 **Paiement via le bureau de vente**
Dans certains cas exceptionnels, le paiement de l'acompte et le paiement du solde, au moment de la remise du plan de voyage, peuvent s'effectuer aux mains de votre bureau de vente.

- 2.7 **Toute modification du mode de paiement convenu** est à apporter au plus tard 35 jours avant le début de la prestation et ne s'applique qu'aux montants non encore payés.
- 2.8 Si vous ne recevez pas votre **plan de voyage** au plus tard 4 jours avant le début de la prestation, veuillez vous adresser immédiatement à votre bureau de vente. En cas de réservation de dernière minute ou de modifications de la réservation à partir de 14 jours avant le début de la prestation, vous recevrez votre plan de voyage via le même canal que dans le cas des réservations anticipées. Dans votre propre intérêt, nous vous prions de vérifier attentivement votre plan de voyage dès réception.
- 2.9 À défaut de règlement ou de règlement intégral de montants dus à la date d'exigibilité et à défaut de règlement après relance et délai supplémentaire, TUI peut annuler le contrat en question, sauf dans les cas où la prestation serait d'ores et déjà entachée d'un défaut majeur. En cas d'annulation du contrat au sens de la phrase précédente, TUI peut réclamer des frais d'annulation à titre d'indemnités, conformément aux points 8.2 et 8.5. À défaut de paiement à la date d'exigibilité, TUI se réserve en outre la faculté de réclamer des frais forfaitaires de 1,50 € au titre de la deuxième relance.
- Vous pouvez néanmoins apporter la preuve que les frais supplémentaires réclamés n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.
- 2.10 En l'absence de toute stipulation expresse, les frais liés aux prestations connexes telles que l'obtention des visas etc. ne sont pas compris dans le prix du voyage. Si de tels frais sont engagés, veuillez les régler au bureau de vente.

3. Réductions enfants

L'âge de référence de l'enfant est l'**âge à la date du début de la prestation**. Dans tous les cas, l'identité et l'âge de chaque enfant vous accompagnant doivent être indiqués à la réservation.

Le montant de la réduction enfant est indiqué dans le descriptif des prestations.

Pour le transport aérien d'enfants de moins de 2 ans, les frais suivants s'appliquent sans pouvoir prétendre à un siège individuel : dans le cadre de formules forfaitaires incluant un vol charter, des frais administratifs d'un montant maximal de 70,00 € seront facturés par enfant et par destination, dans la mesure où l'enfant voyage en compagnie d'une personne adulte ; dans le cadre de formules forfaitaires incluant un vol de ligne et pour les offres de vols secs (vol charter ou vol régulier), les frais administratifs respectifs du prestataire de service (la compagnie aérienne) seront répercutés.

En cas de fausse déclaration sur l'âge des enfants, TUI est en droit de facturer ultérieurement la différence par rapport au prix régulier, majorée de 50,00 € de frais de gestion.

Vous pouvez néanmoins apporter la preuve que les frais supplémentaires réclamés n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.

4. Informations particulières relatives aux appartements et maisons de vacances

De manière générale, les frais annexes dépendant de la consommation ou les frais liés à des prestations complémentaires que vous avez demandées ne sont pas compris dans le prix. À défaut de stipulation contraire dans le descriptif des prestations, ces frais sont à régler de suite sur place.

L'appartement / la maison de vacances ne peut être occupé(e) que par le nombre d'adultes et d'enfants spécifié dans le descriptif des prestations et la confirmation de voyage.

Les dates d'arrivée et de départ sont contractuelles. À la remise des clés, une somme modique (caution) peut être demandée à titre de garantie pour une éventuelle détérioration ou pour des frais annexes liés à la consommation à régler sur place.

Cette caution est remboursée ou compensée dès lors qu'au terme du séjour l'appartement / la maison de vacances est restitué(e) propre et en bon état.

5. Demandes spéciales, organisation de vacances personnalisée, guide / suivi

5.1 Demandes spéciales

- 5.1.1 Lors de la réservation, TUI s'efforce de répondre dans la mesure du possible à vos exigences particulières (souhaits spéciaux) concernant des prestations spéciales non indiquées dans l'annonce, par exemple des chambres voisines ou des chambres situées à un endroit précis. Comme TUI ne peut pas le garantir, les souhaits particuliers ne font pas l'objet du contrat sauf s'ils figurent dans la confirmation de réservation (« confirmation / facture ») et sont indiqués comme « fermes ». Dans le cas contraire, le point 1.3, phrases 3 et 4, s'applique. Il en va de même pour un souhait particulier que vous formulez après la conclusion du contrat mais avant le début du voyage : Il ne devient partie intégrante du contrat que dans la mesure où TUI vous confirme ce souhait particulier par une déclaration écrite (« modification »).

Veuillez noter que vous devez réserver un régime de pension identique par unité d'hébergement. Cette règle s'applique également aux enfants qui vous accompagnent.

- 5.1.2 La gestion de **prestations personnalisées**, différant du descriptif des prestations respectif, entraîne la facturation de frais de dossier d'un montant maximal de 50,00 € par participant et par semaine.
- 5.1.3 En cas de **modification de la réservation d'un vol et / ou d'un hôtel** que vous souhaitez sur le lieu de destination, TUI se réserve le droit de facturer, en plus des éventuels surcoûts engagés, des frais de gestion raisonnables par personne. La modification d'une réservation de vol sur les offres des enseignes XTUI et Itur n'est pas possible.
- 5.1.4 Les animaux domestiques peuvent être emmenés seulement lorsque le descriptif des prestations l'autorise expressément.
- 5.2 **Prolongation du séjour**

Si vous souhaitez séjourner plus longtemps sur votre lieu de vacances, veuillez en informer au plus tôt votre guide ou le représentant local de TUI. Nous prolongerons volontiers votre séjour dans la limite des possibilités d'hébergement et de voyage retour.

Les frais liés à la prolongation de votre séjour sont payables sur place. Veuillez observer les conditions tarifaires liées à votre voyage retour et la durée de validité de votre assurance voyage

et, éventuellement, de votre visa. La prolongation n'est pas possible pour les offres des enseignes XTUI et Itur.

5.3 Guide, suivi

Pour les voyages organisés proposés, vous bénéficiez d'un suivi sur place.

Vous trouverez les coordonnées sur votre plan de voyage, sur my.tui.com ou dans l'application « myTui » (mon Tui).

Pour autant qu'il fasse partie intégrante de la prestation réservée, vous aurez un guide de voyage dans votre hôtel.

En cas de réclamation, veuillez observer les informations particulières figurant au point 13.7.2.

6. Transport aérien pour les voyages organisés

6.1 Compagnies aériennes assurant les vols / liste communautaire

En vertu du règlement (CE) 2111/2005 du 14/12/2005, TUI est tenu de vous informer à la réservation sur l'identité de la/des compagnie(s) aérienne(s) assurant les vols. Si une compagnie aérienne assurant le vol n'est pas encore définie au moment de la réservation, vous serez dans un premier temps informé(e) sur la/les compagnie(s) aérienne(s) probablement chargée(s) d'assurer les vols. Dès que son identité est fixée définitivement, vous en serez informé(e). En cas de changement de compagnie aérienne assurant les vols après la réservation, vous serez informé(e) du changement dans les meilleurs délais.

La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction de vol au sein de l'UE (« liste communautaire ») est publiée sous https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en?prefLang=fr

6.2 Escaltes

TUI informe le client que les vols directs peuvent être interrompus par des escaltes pour des raisons techniques liées au vol ou à la programmation des voyages.

- 6.3 Nous vous recommandons vivement de transporter **vos argent, vos objets de valeur, vos appareils électroniques et vos médicaments** exclusivement dans vos bagages à main.

7. Modifications des prestations

- 7.1 **Avant la signature du contrat**, TUI se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications au descriptif des prestations et, bien entendu, vous en avertit avant la réservation.
- 7.2 Une modification des prestations essentielles par rapport au contenu du contrat convenu s'avérant nécessaire **après la signature du contrat et avant le début de la prestation** et n'étant pas imputable à de la mauvaise foi de la part de TUI est autorisée uniquement si elle ne modifie pas de manière substantielle le schéma global de la prestation réservée. Les éventuels droits de garantie du client n'en sont pas affectés, notamment si les prestations modifiées devaient être entachées de vices.
- 7.3 TUI vous informera des modifications de prestations sur un support de données durable immédiatement après avoir pris connaissance de la raison de la modification. Le cas échéant, TUI vous proposera un changement de réservation sans frais ou une annulation sans frais.

En cas de modification du transport par suite d'un changement d'aéroport, le client pourra utiliser le billet de train (cf. point 13.6) pour l'acheminement en train jusqu'à l'aéroport le cas échéant joint au plan de voyage.

7.4 En cas de modification importante d'une caractéristique essentielle de la prestation de voyage ou de dérogation à des exigences particulières que vous avez formulées et qui sont devenues partie intégrante du contrat, vous êtes en droit, dans un délai raisonnable fixé par TUI en même temps que la communication de la modification, soit d'accepter la modification, soit de résilier le contrat sans frais, soit d'exiger la participation à un voyage de remplacement ou - en cas de réservation d'une prestation individuelle - le recours à une prestation de remplacement, si TUI vous a proposé une telle prestation.

Vous avez le choix de réagir ou non à la communication de TUI. Si vous réagissez vis-à-vis de TUI, vous pouvez soit accepter la modification du contrat, soit exiger de participer à un voyage de remplacement ou - en cas de réservation d'une prestation individuelle - de bénéficier d'une prestation de remplacement, pour autant qu'une telle prestation vous ait été proposée, soit résilier le contrat sans frais.

Si vous ne réagissez pas à l'égard de TUI ou si vous ne réagissez pas dans le délai imparti, la modification communiquée est considérée comme acceptée.

7.5 Vous en serez informé de manière claire, compréhensible et bien mise en évidence dans la déclaration visée au point 7.3. Les éventuels droits à la garantie ne sont pas affectés dans la mesure où les prestations modifiées sont entachées de défauts. Si TUI a dû engager des frais moindres pour la réalisation du forfait ou de la prestation individuelle modifiés ou mis à disposition en remplacement, à qualité équivalente, la différence doit vous être remboursée.

7.6 Dans le cas d'un voyage en bateau, seul le capitaine décide des modifications de durée du voyage et/ou d'itinéraire à apporter, par ex. pour des raisons liées à la sécurité ou aux conditions météorologiques.

8. Annulation par le client avant le début de la prestation / frais d'annulation

8.1 Vous pouvez résilier le contrat à tout moment avant le début des prestations. La résiliation doit être déclarée à TUI. Si la prestation a été réservée par l'intermédiaire d'un point de vente, la résiliation peut également être déclarée à ce dernier. Il vous est recommandé de déclarer la résiliation sur un support de données durable.

8.2 Si vous vous retirez avant le début de la prestation ou si vous ne commencez pas le voyage à forfait ou la prestation individuelle réservée, TUI perd le droit au prix convenu. En revanche, TUI peut réclamer une indemnité raisonnable,

- si l'annulation n'est pas imputable à TUI,
- ou en l'absence de circonstances exceptionnelles sur le lieu de destination, ou à proximité immédiate de celui-ci, propres à gêner considérablement l'exécution de la prestation réservée ou - si la prestation réservée l'inclut - le transport des personnes sur le lieu de destination ; on parle de circonstances extraordinaires et inévitables lorsqu'elles se soustraient au contrôle de TUI, et qu'il n'aurait pas été possible d'en éviter les conséquences même si toutes les mesures raisonnablement acceptables avaient été prises.

8.3 Ces frais d'annulation forfaitaires sont définis au point 8.4. Ils sont fonction du prix, déduction faite des dépenses non encourues par TUI et des recettes que TUI a pu générer par une remise en jeu des prestations. Les forfaits ci-après tiennent en outre compte du délai restant entre la notification de l'annulation et le début de la prestation. Ils doivent être justifiés par TUI à votre demande.

Vous êtes en outre libre de prouver que TUI n'a subi aucun dommage du fait de sa résiliation ou que les frais auxquels TUI a droit sont nettement moins élevés que le forfait d'indemnisation exigé par TUI. Les frais d'annulation sont également exigibles lorsqu'un participant ne se présente pas à l'aéroport de départ ou dans la ville de départ ou de fourniture de la prestation dans les délais indiqués dans sa documentation de réservation ou que la prestation ne peut pas débiter pour une raison indépendante de la volonté de TUI, par ex. absence d'un document requis tel que passeport ou visa.

8.4 Le droit à percevoir des frais d'annulation forfaitaires ci-après est applicable par **personne / unité d'hébergement :**

8.4.1 **Frais standard :**

A Voyage avec transport aérien

Jusqu'au 31 ^{ème} jour avant le début du voyage	40 %
à compter du 30 ^{ème} jour avant le début du voyage	60 %
à compter du 14 ^{ème} jour avant le début du voyage jusqu'au jour du début du voyage ou en cas de non présentation au voyage	80 %

B Voyage / prestation sans transport aérien

Jusqu'au 31 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation	20 %
à compter du 30 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation	40 %
à compter du 14 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation jusqu'au jour du début du voyage / de la prestation ou en cas de non présentation au voyage ou de mise en jeu de la prestation	80 %

8.4.2 **Exceptions aux règles standard :**

A Appartements / maisons de vacances / studios (dans la mesure où ils sont spécifiés en conséquence dans la confirmation de voyage, sinon la clause 8.4.1 est applicable), parcs de caravanes, y compris dans le cadre de voyages en autocar ou en train, circuits en moto, voyages personnalisés « airtours Private Travel »

Jusqu'au 46 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation	25 %
à compter du 45 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation	50 %
à compter du 35 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation jusqu'au jour du début du voyage / de la prestation ou en cas de non présentation au voyage ou de mise en jeu de la prestation	80 %

B Voyages en bateau, programmes avec camping-cars

Jusqu'au 31 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation	25 %
à compter du 30 ^{ème} avant le début du voyage / de la prestation	40 %
à compter du 24 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation	50 %
à compter du 17 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation	60 %
à compter du 10 ^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation jusqu'au jour du début du voyage / de la prestation ou en cas de non présentation au voyage ou de mise en jeu de la prestation	80 %

Aux croisières avec airtours croisières s'appliquent des conditions divergentes qui vous seront communiquées avant la réservation.

C Dans le cas de billets d'entrée, p. ex. pour des comédies musicales, où le prestataire n'assume qu'un rôle d'intermédiaire, les conditions d'annulation du prestataire qui vous sont indiquées à la réservation s'appliquent.

D Pour les produits identifiés par la mention « 80 % de frais d'annulation à compter de la réservation », des frais d'annulation s'élevant à 80 % du prix convenu sont exigibles, indépendamment de la date de l'annulation.

Les produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu'au jour d'arrivée à 18h00 » n'entraînent pas l'application de frais d'annulation en cas d'annulation jusqu'à 18h00 (heure normale d'Europe centrale) le jour de l'arrivée avant le début des prestations (Check-In) ; l'annulation plus tardive voire le fait de ne pas se présenter à la mise en jeu de la prestation entraînent automatiquement l'application de frais d'annulation équivalant à 80 % du prix convenu.

E Pour les offres TUI Cars, des frais d'annulation d'un montant de 80% seront exigibles uniquement 24 heures avant le début de la prestation convenu, et si le véhicule de location réservé n'est pas pris. Pour les motos, des frais d'annulation différents s'appliquent ; ils seront communiqués avant la conclusion du contrat.

8.5 Si, en cas de résiliation de votre part, les forfaits définis ci-dessus (point 8.4) ne sont pas valablement convenus pour des raisons de droit ou de fait, TUI se réserve le droit d'exiger alors, à la place du forfait, l'indemnisation concrète (art. 651h, al. 2 phrase 2 du Code civil allemand), qui correspond au prix de votre voyage tout compris, déduction faite des dépenses économisées et des recettes de TUI provenant d'une autre utilisation de vos prestations de voyage. Sur votre demande, TUI doit justifier le montant de l'indemnisation concrète.

8.6 Si TUI est tenu de rembourser en totalité ou en partie le prix convenu suite à une annulation, TUI devra le faire immédiatement, mais dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification d'annulation.

Vous avez le droit de désigner un remplaçant dans un délai raisonnable avant le début de la prestation, par déclaration fournie sur un support de données durable (voir plus bas, point 9.2), n'est pas affecté par les dispositions ci-dessus. Une telle déclaration sera réputée fournie à temps, si elle parvient à TUI au plus tard sept jours avant le début de la prestation.

9. Modification de la réservation, frais, désignation d'un remplaçant

9.1 À votre demande et dans la mesure de ses possibilités, TUI modifiera votre confirmation (modification de réservation) jusqu'au 31^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation ou, dans le cas de voyages et de prestations au sens du point 8.4.2 A jusqu'au 46^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation.

Sont considérés comme changements de réservation, par exemple, les changements de date, de destination, de lieu de départ, d'hébergement, de transport, ainsi que les souhaits particuliers (point 5.1). Une telle modification donne lieu à la facturation de frais de gestion spécifiques d'un montant de 50,00 € par personne.

D'éventuels frais supplémentaires engagés par les prestataires (p. ex. compagnies aériennes et fournisseurs de camping-cars) seront facturés en sus. À cet égard, veuillez vérifier l'orthographe correcte de votre nom, conformément à votre passeport.

Veuillez noter que les modifications de réservation peuvent entraîner la perte des avantages et remises applicables à la date de la réservation initiale et une augmentation des prix définitifs. Pour plus d'informations, consultez le site TUI.com ou votre agence de voyage TUI.

Les modifications intervenant après les délais sus-mentionnés (par ex. en cas de voyage / prestations visés aux points 8.4.1 et 8.4.2 B à partir du 30^{ème} jour avant le début du voyage / de la prestation) et les modifications excédant la période de validité du descriptif des prestations sur lequel est basée la réservation (point 1.1), ne peuvent être apportées qu'après annulation du contrat dans les conditions visées au point 8.4, couplée à une nouvelle inscription.

En outre, les modifications de vol, de date du voyage / de la prestation, de destination et de départ dans le cas des offres des enseignes XTUI, airtours Private Travel, Itur et de voyages organisés signalés en tant que tels, qui comportent des vols de ligne à tarif spécial, ne peuvent être apportées qu'après annulation du contrat dans les conditions visées au point 8.4, couplée à une nouvelle inscription.

Pour les produits identifiés par la mention « 80 % de frais d'annulation à compter de la réservation », il n'existe pas de droit à la modification de la réservation.

- 9.2 Dans un délai raisonnable avant le début de la prestation, vous pouvez déclarer sur un support de données durable qu'un tiers reprend vos droits et obligations découlant du contrat. Une telle déclaration sera réputée fournie à temps, si elle parvient à TUI au plus tard sept jours avant le début de la prestation.

TUI pourra s'opposer à la substitution, si le tiers ne réunit pas les exigences contractuelles du voyage.

Si un tiers se substitue au participant inscrit, TUI a le droit d'exiger des frais de gestion forfaitaires de 10,00 € occasionnés par la participation du remplaçant. D'éventuels frais supplémentaires effectivement engagés vis-à-vis de prestataires (p. ex. compagnies aériennes) seront facturés en sus. TUI doit vous fournir une preuve du montant des frais supplémentaires occasionnés par l'intervention du tiers. Vous êtes libre de prouver que l'entrée du tiers n'a entraîné aucun frais ou des frais nettement moins élevés.

Le participant initialement inscrit et le tiers le remplaçant assument une responsabilité solidaire quant au paiement du prix convenu et des frais supplémentaires engagés par cette substitution.

- 9.3 Les produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu'au jour d'arrivée, 18h00 » sont éligibles à une modification de la réservation visée au point 9.1 et à la substitution du participant par un tiers remplaçant visée au point 9.2, jusqu'à 18h00 (heure normale d'Europe centrale) le jour de l'arrivée, sans frais spécifiques. La réservation d'un véhicule de location peut être modifiée sans frais spécifiques jusqu'au début de la prestation convenu.

10. Assurances voyage

TUI recommande la souscription d'une assurance voyage complète, incluant notamment l'assurance annulation (à réserver séparément), ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Veuillez observer à ce sujet les offres spéciales figurant dans les descriptifs de prestations concernés. Les détails relatifs à l'assurance figurent à la suite des présentes conditions de réservation ou bien vous seront remis par votre bureau de vente.

11. Annulation et résiliation par TUI

- 11.1 TUI peut **résilier le contrat** sans préavis si, malgré un avertissement de TUI, l'exécution de la prestation réservée est durablement perturbée par vous. Il en va de même si vous vous comportez de manière contraire au contrat au point de justifier la résiliation immédiate du contrat. TUI se réserve cependant le droit au prix convenu. Le client à l'origine des perturbations devra supporter d'éventuels surcoûts liés à son rapatriement.

En revanche, TUI devra déduire les économies qu'il a pu réaliser sur les prestations non consommées, par la remise en jeu des prestations, et les éventuels remboursements consentis par les prestataires de services.

- 11.2 En ce qui concerne les voyages organisés, TUI peut annuler le contrat jusqu'à 4 semaines (date de départ par le voyageur) avant le début de voyage si le **nombre minimum de participants** figurant sur le descriptif des prestations, les informations précontractuelles et dans la confirmation de voyage n'est pas atteint. Bien entendu, si TUI devait constater avant cette date que le nombre minimum de participants ne sera pas atteint, il devra en informer le voyageur.

Le voyageur est notifié de suite de l'annulation. Vous êtes remboursé du prix du voyage dans les meilleurs délais mais dans tous les cas dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification d'annulation.

- 11.3 TUI peut annuler le contrat avant le début de la prestation si TUI est dans l'incapacité d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ; dans ce cas, TUI devra notifier l'annulation immédiatement après avoir eu connaissance du motif d'annulation. En cas d'annulation du contrat par TUI, TUI perd tout droit à percevoir le prix convenu.

- 11.4 Pour obtenir des informations de voyage, veuillez consulter le site du Ministère des affaires étrangères allemand sous « www.auswaertiges-amt.de » ou composer le numéro de téléphone allemand (+33) (0)30 5000-2000.

12. Réclamation d'une prestation défectueuse, remède, réduction de prix, résiliation

- 12.1 En cas d'inexécution ou d'exécution non conforme au contrat d'une prestation, vous pouvez demander de **remédier à ce défaut**. TUI peut refuser d'y remédier si cela lui est impossible, ou lui occasionne des dépenses disproportionnées.

- 12.2 En cas d'exécution défectueuse d'une prestation, vous pouvez exiger une **réduction** du prix convenu si vous n'avez pas omis de manière fautive (c'est-à-dire avec une lenteur fautive) de signaler immédiatement le défaut. Les droits découlant d'une réduction du prix expirent après trois ans pour les prestations individuelles et après deux ans pour les voyages organisés. Pour le début du délai de prescription pour les prestations individuelles, l'article 199 (1) du Code civil allemand (BGB) s'applique, tandis que pour les demandes découlant des voyages organisés, le délai de prescription commence à la fin contractuelle du voyage organisé.

- 12.3 Si TUI n'est pas en mesure de remédier à la situation en raison d'une omission fautive de l'avis des défauts, vous ne pouvez pas faire valoir de droits à une réduction du prix ou à des dommages-intérêts en ce qui concerne les prestations défectueuses.

- 12.4 Lorsqu'un défaut de prestation porte un préjudice majeur à la prestation réservée et lorsque TUI n'y remédie pas dans un délai raisonnable, vous pouvez **résilier le contrat** – dans votre propre intérêt et à titre de preuve, la résiliation doit être notifiée par écrit.

La fixation d'un délai pour remédier au défaut est requise uniquement si TUI refuse de remédier au défaut, ou en cas d'urgence.

Lorsque le contrat est annulé après l'expiration de ce délai, vous conservez votre droit au rapatriement, si le contrat prévoyait le transport.

Dans le cas d'une annulation telle que visée au point 12.4, vous ne devez à TUI que la part du prix convenu correspondant aux prestations que vous avez consommées (ou restant à fournir pour terminer le voyage organisé).

13. Dommages et intérêts

- 13.1 En cas de défaut de la prestation, vous pouvez, sans préjudice d'une diminution du prix convenu (réduction) ou de la résiliation du contrat, réclamer des dommages et intérêts, sauf si le défaut de la prestation est imputable à vous-même, à un tiers qui n'est ni prestataire ni autrement impliqué dans la fourniture des prestations comprises dans le contrat, et si le défaut n'était pas prévisible pour TUI, et n'était pas évitable, ou s'il a été causé par des circonstances inévitables et exceptionnelles.

S'il s'agit d'une réservation de voyage organisé, il peut également réclamer des dommages et intérêts pécuniaires raisonnables au titre de la perte infructueuse de jours de congé, si le voyage est compromis ou gravement perturbé.

- 13.2 **Limitation de la responsabilité**
La responsabilité de TUI pour tout dommage autre que les dommages corporels se limite au **triple du prix convenu**, sauf en cas de provocation fautive du dommage.

- 13.3 **Droits à dommages et intérêts nés d'une action illicite**

Pour toute réclamation de dommages et intérêts dirigée contre TUI au titre d'une action illicite qui ne serait pas due à une faute délibérée ou un cas de négligence aggravée de ce dernier, la responsabilité en cas de dommages matériels sera limitée au triple du prix convenu.

Ces montants s'entendent comme plafonds, par participant et par prestation réservée. D'éventuels droits de réclamation supplémentaires en vertu de la Convention de Montréal ou de la législation (allemande) sur les transports aériens n'en sont pas affectés.

- 13.4 TUI ne répond pas des irrégularités dans l'exécution d'une prestation, des dommages corporels et des dommages matériels liés à des prestations de tiers au titre desquelles il assume uniquement un rôle d'intermédiaire (par ex. excursions, manifestations sportives, sorties au théâtre, expositions, prestations de transport entre le lieu d'origine et le lieu de destination indiqués), lorsque ces prestations figurent expressément comme **prestations de tiers**, et que la mention du nom du partenaire contractuel vous indique clairement que ces prestations ne font pas partie intégrante des prestations réservées.

Le droit de réclamer des dommages et intérêts vis-à-vis de TUI est limité ou exclu si des conventions internationales ou des réglementations légales nationales, prises en vertu de ces dernières, applicables aux prestations à fournir par un prestataire, imposent des conditions ou des restrictions précises en matière de réclamation de dommages et intérêts vis-à-vis du prestataire ou est exclu sous certaines conditions.

13.5 La responsabilité de votre participation à des **activités sportives et autres activités de loisir** vous incombe. Il vous incombe de contrôler les installations sportives, appareils et véhicules avant de les utiliser. TUI ne répond des accidents survenus lors de manifestations sportives ou d'autres activités de loisir que si l'accident est imputable à un manquement de sa part. TUI recommande au client de souscrire une assurance accident.

13.6 Aux voyages organisés s'applique : dès lors que le descriptif des prestations le mentionne, votre plan de voyage englobe les **billets de voyage en train de DB AG**, pour votre acheminement jusqu'à l'aéroport. Le transport est assuré sur la base des conditions de la compagnie de transport réalisant le transport. Ces conditions peuvent être communiquées sur demande.

Les droits et obligations de TUI et de vous-même régis par la législation sur les contrats de voyage et les présentes conditions de réservation détaillées ne sont pas limités par les conditions de la compagnie de transport intervenante.

Vous êtes responsable de votre acheminement **en temps et en heure à l'aéroport de départ**, à moins que son retard ne soit dû à un acte délibéré ou à un cas de négligence aggravée de la part de TUI.

13.7 **Devoir de coopération, réclamations**

13.7.1 En cas d'irrégularité dans l'exécution d'une prestation, vous êtes tenu de se montrer coopératif, dans la limite des dispositions légales, afin **de prévenir ou d'empêcher l'aggravation d'éventuels dommages**.

13.7.2 Si, contre toute attente, vous deviez avoir un motif de réclamation, cette dernière serait à présenter immédiatement à TUI Service ou à l'interlocuteur sur place, afin d'exiger qu'il soit remédié à la situation (coordonnées au point 5.3).

Si TUI Service ou l'interlocuteur sur place n'est pas joignable, veuillez vous adresser au prestataire (par ex. compagnie chargée du transfert, hôtelier, officiers du bateau), TUI (voir coordonnées en bas du document) ou à votre bureau de vente. Les coordonnées nécessaires sont indiquées sur votre plan de voyage ou dans le descriptif des prestations (point 1.1).

En cas de réclamation, le client hébergé en appartement / maison de vacances doit immédiatement demander à l'interlocuteur indiqué sur son plan de voyage qu'il soit remédié à la situation.

TUI recommande de notifier immédiatement sur place tout **dommage ou retard de remise de bagages ou de biens dans le cas d'un voyage aérien**, à savoir au plus tard dans les 7 jours suivant la survenance d'un dommage subi par les bagages, dans les 14 jours si le dommage concerne des biens et dans les 21 jours en cas de retard de remise de bagages ou de biens à vous-même, moyennant la **déclaration de sinistre (P.I.R.) de la compagnie aérienne concernée**. De manière générale, les compagnies aériennes refusent tout remboursement si la déclaration de sinistre n'a pas été remplie.

Pour le reste, la perte, la détérioration ou l'acheminement erroné de bagages sont à notifier au guide ou au représentant local de TUI.

13.7.3 **Les guide de voyage n'est pas habilité à reconnaître une réclamation, quelle qu'elle soit.**

13.8 **Prescription**

La prescription des-vous droits de dommages et intérêts expirent après trois ans pour les prestations individuelles et après deux ans pour les voyages organisés. Pour le début du délai de prescription pour les prestations individuelles, l'article 199 (1) du Code civil allemand (BGB) s'applique, tandis que pour les demandes découlant des voyages organisés, le délai de prescription commence à la fin contractuelle du voyage organisé.

Les droits à réclamer des dommages et intérêts de TUI pour cause de modification ou de dégradation des objets mis à la disposition du client dans le cadre de l'exécution des prestations se prescrivent à l'échéance de six mois à compter de la fin du voyage.

14. Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs

14.1 **Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs**

Actuellement, TUI ne participe pas à une procédure alternative de règlement de litiges selon la Loi allemande relative à la résolution alternative de conflits de consommation, facultative pour elles, de règlement de litiges tombant sous la législation relative à la protection du consommateur. Nous vous informons que la plateforme de règlement de litiges en ligne mise en place par la Commission Européenne (plateforme RLC) sera désactivée à compter du 20 juillet 2025 et ne sera plus disponible par la suite.

15. Formalités d'entrée en pays étranger (passeport, visa, devises) et réglementations sanitaires

15.1 En ce qui concerne la réservation d'un voyage organisé, TUI s'engage à communiquer à vous-même toutes les informations sur les formalités administratives (passeport, visa) requises et les réglementations sanitaires du pays de destination, y compris les délais approximatifs d'obtention des visas requis avant la signature du contrat, ainsi que toute modification éventuelle le cas échéant jusqu'au jour de départ. Dans le cas de la réservation d'une prestation individuelle, la collecte de ces informations incombe exclusivement à vous-même.

15.2 Il appartient à vous-même de s'assurer que vous êtes en règle avec toutes les formalités essentielles nécessaires à l'exécution des prestations réservées. D'éventuels inconvénients, et notamment le paiement de frais d'annulation suite au non-respect de ces formalités sont à la vôtre charge, à moins que la responsabilité de TUI ne soit engagée pour manquement à son devoir d'information ou pour une information erronée.

15.3 TUI, si vous le chargez d'effectuer les démarches nécessaires à l'obtention des visas ne répond pas des retards de la part des missions diplomatiques compétentes, sauf si ce retard est imputable à TUI. Il convient de prévoir un délai d'au moins 8 semaines pour l'obtention d'un visa ou de tout autre document de voyage auprès des autorités compétentes.

15.4 À la réservation d'un **voyage organisé**, veuillez vérifier dans les informations précontractuelles si vous devez être en possession d'un passeport ou d'une simple carte d'identité. Vous devez également vous assurer que la période de validité de votre passeport ou de votre carte d'identité est suffisante pour réaliser le voyage. Les enfants doivent être munis de leurs propres documents de voyage.

15.5 Certains pays appliquent des règles très strictes en matière de douane et de contrôle des devises.

Veuillez vous renseigner avec précision et respecter impérativement les règles.

15.6 Différents pays exigent des certificats de vaccination et des précautions sanitaires spécifiques. Ceci peut valoir également pour des autorités allemandes. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet à la réservation d'un voyage organisé, veuillez consulter les informations précontractuelles et contacter votre bureau de vente.

16. Protection des données

Les données à caractère personnel que vous nous fournissez sont traitées et utilisées par voie électronique uniquement aux fins de l'exécution du contrat. Toutes vos données à caractère personnel seront traitées conformément aux dispositions de la législation allemande et européenne sur la protection des données. Pour plus d'informations relatives au traitement de vos données, veuillez vous reporter à notre déclaration relative à la protection des données à l'adresse ci-après : www.tui.de/Datenschutz (protection des données).

17. Généralités

La nullité de certaines clauses du contrat n'entraîne pas la nullité des autres dispositions du contrat. Ceci vaut également pour les présentes conditions de réservation.

Les présentes conditions de réservation et informations s'appliquent au prestataire

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
D - 30625 Hannover
Registre du commerce : Hanovre : HRB 62522
Téléphone : +49 (0)511 87 9898-98

Toutes les informations ont été actualisées à la date de septembre 2025, 83e édition.