

Conditions générales de vente

1. Inscription et Confirmation

1.1. Le client réalise sa commande ou sa pré-réservation de voyage à travers le formulaire de réservation en ligne. Dans le cas d'une pré-réservation, le client a 7 jours pour confirmer son inscription définitive par téléphone ou par courriel. Sans confirmation du client après 7 jours, la réservation sera automatiquement annulée. Le contrat de voyage est conclu dès que le client a reçu par courriel la confirmation de sa participation au voyage.

1.2. Si le contenu du contrat du voyage est modifié, le client sera informé par écrit. Le contrat se réalisera sur la base de cette nouvelle offre en cas d'acceptation par écrit du client ou si celui-ci paie l'acompte dans le délai imparti.

1.3. L'inscription de plusieurs participants qui accompagnent le client principal est possible sur une même réservation. Le client principal est l'unique signataire du contrat.

2. Paiement

2.1. Un acompte de 20% du prix total du voyage est dû au moment de la conclusion du contrat et après réception de la facture par e-mail.

2.2. Le paiement du solde doit être effectué au plus tard 30 jours avant le début du voyage, dans la mesure où le client a reçu le certificat d'assurance et que le voyage ne peut plus être annulé conformément aux raisons citées dans le § 7.1. Veuillez considérer les délais de virement bancaire et d'envoi par la poste.

2.3. Dans le cas d'une inscription à moins de 30 jours du départ, le paiement du montant total du voyage et son justificatif doivent être présentés dans un délai de 24 heures après réception de la facture par courriel.

2.4 Le paiement peut être effectué par carte de crédit ou virement bancaire.

3. Prestations

3.1. Les prestations déterminées par le contrat résultent de leur description publiées sur le site Internet www.viventura.fr

3.2. Viventura se réserve expressément le droit de modifier avant la conclusion du contrat les descriptions des prestations pour des raisons justifiées, importantes et non prévisibles, dont le client sera évidemment informé avant la conclusion du contrat par courriel.

4. Changements de prix et de prestation

4.1. Des modifications de prestations nécessaires après la conclusion du contrat et qui n'ont pas été provoquées par Viventura sont permises, seulement si les modifications ne sont pas considérables et ne portent pas atteinte à l'intégrité du voyage commandé. Viventura est obligé d'informer immédiatement ses clients des modifications apportées aux prestations initialement prévues au contrat.

4.2. Des changements de prix après la conclusion du contrat sont seulement possibles :

Si les charges de certaines prestations ont augmenté après conclusion du contrat et si les circonstances de cette augmentation n'étaient pas prévisibles par Viventura avant la conclusion du contrat.

Si les taux de change applicables pour le voyage ont été modifiés.

Si les modifications décrites dans le § 4.1 influence le prix du voyage par personne.

Si cela devait être le cas, le client en est informé immédiatement. Une augmentation de prix à partir du 20ème jour avant la date de début du voyage n'est pas admise.

4.3. En cas de modification du prix de plus de 5% ou d'une modification d'une prestation essentielle du

voyage, le client est en droit d'annuler sans pénalité le contrat de voyage ou d'exiger son inscription à un voyage au moins équivalent, si Viventura est en mesure d'offrir un tel voyage faisant partie de son offre sans pénalité supplémentaire.

4.4. Le client dispose de sept jours ouvrés pour confirmer ou annuler sa commande après que Viventura l'ait informé de l'augmentation de son voyage.

5. Désistement du client, modification de la commande, remplacement de client

5.1. Le client peut se retirer du contrat de voyage à tout moment avant le début du voyage. Le désistement sera effectif dès réception du courrier postal ou courriel motivé à contact@viventura.fr confirmant le désistement du client.

5.2. Si le client annule son contrat de voyage, Viventura exigera le paiement des frais avancés ou une compensation forfaitaire. La compensation forfaitaire est exigée comme suit :

Jusqu'à 30 jours avant le début du voyage 20% du prix du voyage

A partir du 29ème jusqu'au 15ème jour avant le début du voyage 30% du prix du voyage

A partir du 14ème jusqu'au 7ème jour avant le début du voyage 50% du prix du voyage

A partir du 6ème jour avant le début du voyage 80% du prix du voyage

Le jour même du début du voyage 95% du prix du voyage

5.3. Le client peut demander qu'un cessionnaire reprenne les droits et obligations liés au contrat de voyage et participe à celui-ci. La personne cessionnaire remplaçante entre dans le contrat ET la personne à l'origine du contrat de voyage assume la responsabilité par rapport au tour opérateur en tant que débiteurs solidaires au montant du prix du voyage. En cas de reprise de droits avant le départ du voyage, Viventura calculera les coûts éventuels liés au remplacement. Viventura peut refuser la participation du cessionnaire si celui-ci ne répond pas aux exigences spécifiques du voyage ou si des dispositions juridiques s'opposent à sa participation.

6. Non utilisation des prestations

Si le client ne bénéficie pas de certaines prestations suite, par exemple, à un retour prématuré, celles-ci seront perdues. Selon le cas, Viventura pourra essayer d'obtenir des fournisseurs le remboursement partiel des coûts épargnés.

7. Désistement et résiliation par le tour opérateur

7.1. Viventura peut résilier le contrat de voyage si le nombre minimal de participants dans la description du voyage n'est pas atteint.

Le voyageur a été informé dans l'e-mail de confirmation de voyage de manière lisible et claire du délai et du nombre minimum de participants. Au plus tard 28 jours avant le début de ce voyage, Viventura informera le client d'une éventuelle non-exécution et fera parvenir pendant ce délai l'avis de résiliation. Le prix du voyage est remboursé sous 15 jours ouvrés.

7.2. Si le comportement du voyageur nuit gravement au bon déroulement du circuit ou que celui-ci enfreint les lois du pays visité, Viventura pourra résilier de manière extraordinaire le contrat de voyage sans préavis. Viventura se garde le droit d'exiger le prix du voyage moins la valeur des dépenses épargnées.

8. Résiliation du contrat dues à des circonstances exceptionnelles (force majeure)

Si l'organisation du voyage est impossible, compromise ou altérée suite à des raisons de force majeure non prévisibles au moment de la conclusion du contrat alors Viventura, ainsi que le client peuvent résilier le contrat. Si le contrat est résilié, Viventura peut exiger une compensation appropriée pour les prestations déjà payées aux fournisseurs. Dans ce cas, Viventura doit prendre les mesures nécessaires, si le contrat contient le trajet retour, pour rapatrier le client. Les coûts liés au rapatriement seront partagés à parts égales entre les deux parties. Tous les autres coûts sont à la charge du client.

9. Garantie

9.1. Réparation non financière - si le voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, le client peut alors exiger une réparation de la carence apparue. La réparation de celle-ci peut être refusée par Viventura, si le client demande des réparations disproportionnées. Une réparation de la carence peut aussi être proposée par Viventura sous la forme d'une prestation égale ou de valeur supérieure. Le client devra immédiatement indiquer au guide accompagnateur les carences ayant eu lieu lors du voyage et informer le service commercial dans un délai de 30 jours après la fin du circuit.

9.2 Résiliation du contrat – si un voyage est considérablement entravé suite à une carence et si Viventura n'apporte pas de réparation, alors le client pourra résilier le contrat de voyage dans le cadre des dispositions juridiques et ce suite à une déclaration écrite préalable.

9.3 Dommages et intérêts - le client peut exiger en cas de carence des dommages et intérêts même après réparation ou résiliation du contrat, à moins que la carence du voyage soit due à une circonstance pour laquelle Viventura n'est pas responsable.

10. Responsabilité civile du tour opérateur, restriction de la responsabilité civile

10.1. Viventura est responsable dans le cadre des dispositions juridiques.

10.2. La responsabilité contractuelle de Viventura pour les dommages qui ne sont pas des dommages physiques, est limitée au triple du prix du voyage. Les limitations de responsabilité citées ne sont pas valables pour les réclamations telles que celles déterminées par l'accord de Montréal sur la perte des bagages.

10.3. Viventura n'est pas responsable des problèmes de prestations, de dégâts matériels ou immatériels qui sont fournis par des prestataires externes (ex. excursions optionnelles...), si ces prestations sont explicitement signalées comme étant des prestations externes à l'offre du tour opérateur dans le descriptif et dans la confirmation de réservation du voyage, de sorte que ces prestations soient reconnues par le client comme ne faisant pas partie des services inclus dans le voyage par Viventura. Viventura répond toutefois pour des prestations, incluant le transport du client, l'endroit de départ écrit en toutes lettres jusqu'au lieu final du voyage écrit en toutes lettres, le transport intermédiaire pendant le voyage et l'hébergement pendant le voyage. Viventura est aussi responsable si le dommage causé à un client a été causé par une mauvaise organisation du tour opérateur.

10.4. Si pour une des prestations de voyage offertes par un prestataire externe, des accords internationaux ou dispositions juridiques basées sur ces accords existent d'après lesquelles un droit de dommages et intérêts ne peut être revendiqué que sous certaines conditions ou restrictions, Viventura peut ainsi se prévaloir de ces accords vis-à-vis du client.

11. Obligation de coopération

11.1. Le client est en particulier obligé de faire immédiatement part de ses objections au guide accompagnateur du voyage. La forme écrite est exigée. Le guide accompagnateur a la charge d'appliquer une réparation de la carence en accord avec l'organisation du circuit. Le guide accompagnateur n'a pas le droit de faire de déclaration concernant des droits de dédommagement. Si le guide accompagnateur n'est pas disponible, Viventura doit être informé. (cf. adresse et numéro de téléphone ci-dessous).

11.2. Sans réclamation précises apportées par le client, aucune réparation ne s'appliquera.

12. Exclusion des réclamations et prescription

12.1. Dans un délai de trente jours après l'achèvement du voyage, le client doit faire parvenir ses réclamations écrites dues à une exécution non conforme du contrat du voyage pour prétendre à des réparations.

12.2. Les réclamations du client concernant le contrat de voyage sont prescrites au bout d'un an. La période de prescription commence le jour où le voyage doit prendre fin conformément au contrat.

12.3. En ce qui concerne les réclamations de dommages ou de retard de bagages, il faut informer conformément aux accords de Montréal la perte de bagages dans les 7 jours et le retard de bagages après la remise dans les 21 jours, auquel cas il est recommandé d'adresser immédiatement sur place sa plainte à la compagnie aérienne compétente.

13. Conditions d'obtention des visas et passeports, dispositions sanitaires et policières

13.1. Viventura se doit d'informer les ressortissants de l'Union Européenne des conditions d'obtention des visas, des passeports et des formalités sanitaires (ex. vaccinations et attestations imposées par la police) qui sont nécessaires durant le séjour, ainsi que d'éventuelles modifications de ces règlements avant le début du voyage. Pour les ressortissants d'autres États (hors Union Européenne), le consulat compétent donnera les renseignements nécessaires. Viventura ne pourra pas être tenu responsable des problèmes liés à des documents de voyage inappropriés.

13.2 Chaque participant au voyage doit être en possession d'un passeport valide au moins six mois après la fin du voyage. Il est responsable de l'observation des réglementations concernant les formalités douanières, la vaccination et les devises.

14. Obligations d'information de l'identité de la compagnie aérienne utilisée

Le règlement de l'Union Européenne concernant le devoir d'information aux passagers de l'identité de la compagnie aérienne exécutant les vols oblige le tour opérateur à informer le client lors de la réservation de l'identité de la compagnie aérienne exécutant toutes les prestations de transport aériennes fournies dans le cadre du voyage commandé. Si la compagnie aérienne exécutant les vols n'est pas encore déterminée lors de la réservation, Viventura est obligé de nommer au client la/les compagnie(s) aérienne(s) qui opérera/opéreront probablement le vol. Viventura se doit aussi d'informer le client des changements de compagnie aérienne exécutant les vols. Elle doit immédiatement prendre toutes les mesures appropriées pour garantir que le client soit informé aussi rapidement que possible de ce changement. La liste noire est disponible sur le site Internet de l'UE, http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm et est continuellement actualisée.

15. Nullité des différentes dispositions, droit applicable

La nullité des différentes dispositions du contrat de voyage n'entraîne pas la nullité du contrat de voyage entier. Le droit allemand s'applique à ce contrat.

16. Tour opérateur

Les voyages publiés sur ce site sont organisés par Viventura, marque déposée de Ventura TRAVEL GmbH.

* Directeur général * : Andre Kiwitz

* Adresse * :
ventura TRAVEL GmbH,
Kottbusser Strasse 103a,
10967 Berlin
Allemagne

Enregistré au registre du commerce au tribunal de première instance de Charlottenburg à Berlin, Allemagne, HRB 915771.

Garantie financière:
R+V Allgemeine Versicherung AG
Raiffeisenplatz 1
65189 Wiesbaden
Tél. :+49 611 533 - 5859
Fax :+49 611 533 - 4500

Siège social : Wiesbaden
Chambre de commerce n° HRB 2188
Numéro d'identification fiscale: DE 811198334
Directeur général: Dr. Friedrich Caspers

La loi allemande oblige les Tours Opérateurs à envoyer ce certificat d'assurance de solvabilité au nom du passager. Nous l'envoyons par e-mail avec la facture. L'acompte de 20% du prix du voyage est dû après réception de ces documents.

Responsabilité civile :
HDI-Gerling Industrie Versicherung AG
HDI-Platz 1
30659 Hannover
Téléphone: +49 511 645-0
Telefax: +49 511 645-4545
E-Mail: info@hdi-gerling.de
Siège social : Sitz Hannover
Chambre de commerce n° HRB 60320
Numéro d'identification fiscale : DE 219828782
Directeur général : Dr. Christian Hinsch