

Conditions Générales de Vente

Les conditions de voyage font partie intégrante du contrat, complètent les dispositions légales applicables aux organisateurs de voyage et régissent les relations juridiques entre le client et l'organisateur de voyage. Dans la mesure où cela a fait l'objet d'un accord juridique, elles font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre vous (client) et Bollig Tours (organisateur de voyage).

1. Conclusion du contrat de voyage

Avec l'inscription au voyage, le client fait une offre ferme à Bollig Tours pour la conclusion d'un contrat de voyage, la description du voyage (dans le catalogue, brochure, site web, internet) précède cette déclaration contractuelle et contient les caractéristiques essentielles des prestations du voyage ainsi que les informations pertinentes pour le voyage concerné. L'inscription est possible par le biais de formulaires d'inscription ou sans forme particulière (par écrit, voie électronique, oralement ou par téléphone), le client est lié par son offre jusqu'à la réception de l'acceptation concordante de son inscription au voyage et ce pendant dix jours au maximum. Le client s'engage à fournir à Bollig Tours toutes les informations nécessaires (noms figurant sur le passeport, par exemple), complètes et exactes, tant pour le souscripteur que pour ses co-voyageurs. À la conclusion du contrat ou immédiatement après celle-ci, Bollig Tours remettra au client une confirmation de voyage sur tout support durable (par exemple par courriel). Le contrat de voyage est conclu avec la réception de cette confirmation de voyage. Si le contenu de la confirmation de voyage dévie de la souscription, cela constitue une nouvelle offre à laquelle Bollig Tours est lié pour une durée de dix jours. Le contrat est conclu sur la base de la nouvelle offre, si le client confirme par écrit la nouvelle offre dans ce délai ou confirme expressément l'acceptation du contrat modifié ou paie un acompte. Les organisateurs de voyage (agences de voyages) ou les partenaires de prestations (par exemple les hôtels) ne sont pas autorisés par Bollig Tours à conclure des accords différents du contrat de voyage ou au contenu de l'avis de voyage ou aux présentes conditions de voyage, ni à faire des promesses qui vont au-delà du contenu du contrat.

Réservation en ligne de circuits touristiques : Bollig Tours précise qu'aucun droit de rétractation ne s'applique aux réservations en ligne des circuits touristiques proposés sur le site internet. À partir de l'instant de la réservation (bouton « Réserver maintenant »), les conditions d'annulation applicables au circuit touristique respectif et publiées dans la description respective s'appliquent.

2. Prestations et prix contractuels, réserve de modification de prestations

Le contenu du contrat résulte de l'inscription au voyage, de la description pertinente du voyage et de la confirmation de voyage ainsi que des éventuelles dispositions particulières. Si Bollig Tours compose un déroulement de voyage individuel, le périmètre des prestations résulte de cette offre concrète et de la confirmation de voyage correspondante. Ce qui est mentionné comme « opportunité » ou « possibilité » dans la description du voyage ne fait pas partie des prestations convenues et les éventuels coûts y afférents ne sont pas inclus dans le prix du voyage. Sauf indication contraire, les prix s'entendent par personne. Les demandes de visa ou de documents similaires pris en charge par Bollig Tours, conformément à la confirmation de voyage, sont effectuées pour le compte du client (gestion commerciale). La délivrance de visas par les autorités compétentes ne fait pas partie de l'obligation de prestation de Bollig Tours. Lors de la planification des voyages, Bollig Tours a pris en compte, dans la mesure de ce qui est prévisible, les conditions cadres et leur évolution. Des mesures souveraines, des évolutions liées à la sécurité, des phénomènes naturels et climatiques ainsi que des modifications d'horaires de vol peuvent entraîner des variations par rapport à la planification initiale. Bollig Tours se réserve le droit de procéder aux modifications inhérentes, dans une portée appropriée, et s'efforce d'informer rapidement les clients de ces modifications sur tout support durable (par exemple par courriel). Toutes modifications non significatives, en temps utile et dûment notifiées, deviennent contenu du contrat. En cas de modification significative du contrat avant le début du voyage, Bollig Tours pourra demander au client, au plus tard 21 jours avant le début du voyage, soit d'accepter dans un délai raisonnable les modifications significatives (ou un autre voyage à forfait) soit de résilier le contrat gratuitement. Si le client accepte expressément l'offre ou s'il laisse passer le délai, les modifications significatives seront con-

sidérées comme acceptées. En cas de résiliation, il reçoit immédiatement le remboursement des paiements déjà effectués.

Les prestations qui sont fournies par Bollig Tours en tant qu'intermédiaire et sélectionnées séparément par le client (p. ex. location de voiture, excursions, billets à réserver), sont expressément identifiées comme prestations de tiers dans la description et la confirmation du voyage, avec mention du partenaire contractuel intermédiaire. Ces prestations externes, clairement identifiées, ne font pas partie intégrante du voyage à forfait de l'organisateur de voyage Bollig Tours.

3. Acompte, paiement, protection des fonds de clients

3.1. En cas d'inscription à un voyage ou au plus tard à compter de la réception de la confirmation de voyage, un acompte de 25 % ou du montant indiqué sur la confirmation de voyage doit être réglé. Le paiement restant est exigible au plus tard 21 jours avant le début du voyage. Pour les réservations à court terme (jusqu'à quatre semaines avant le début du voyage), le prix total est dû immédiatement. Sans le paiement intégral de l'intégralité du prix du voyage, Bollig Tours n'a aucune obligation de fournir la prestation de voyage. Les documents de voyage sont généralement expédiés environ dix jours avant le départ, mais seulement après réception du prix total du voyage. Les primes d'assurance sont payables immédiatement après la souscription de l'assurance.

3.2. Lors de la réservation de circuits touristiques, le prix total est dû immédiatement.

3.3. Bollig Tours S.à r.l. a souscrit une assurance insolvabilité auprès de Mutualité Luxembourgeoise du Tourisme. Les voyageurs peuvent contacter cet établissement ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Ministère de l'Économie, Direction générale PME, 19-21 Blvd. Royal, L-2449 Luxembourg, tél. (+352) 247-74700, email travel@eco.etat.lu) si les prestations leur sont refusées en raison de la faillite de Bollig Tours Sàrl.

4. Modifications de prix après conclusion du contrat

Bollig Tours est en droit, conformément à l'article L.225-8 du Code de la consommation luxembourgeois, d'augmenter le prix du voyage confirmé, dans la mesure où l'augmentation demandée résulte directement de l'une des raisons suivantes survenant après la conclusion du contrat : a) modification du prix du transport du voyageur en raison de la hausse du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; b) modification des taxes ou autres redevances applicables aux prestations de voyage convenues et perçues par un tiers qui ne participe pas directement à la réalisation du voyage à forfait (taxes touristiques, redevances aéroportuaires ou portuaires et frais de sécurité liés au transport, aux frais d'entrée dans le pays, de séjour et d'admission ; c) modification des taux de change applicables au voyage à forfait en question. Le client peut exiger une réduction du prix du voyage si la réduction souhaitée résulte directement d'une modification des éléments mentionnés dans la première phrase du présent paragraphe, intervenue après la conclusion du contrat et avant le départ, entraînant une réduction des coûts pour Bollig Tours. Bollig Tours se réserve le droit de déduire les frais administratifs éventuels du montant du remboursement.

Bollig Tours doit communiquer une telle augmentation de prix de manière claire et compréhensible au plus tard 21 jours avant le début du voyage, en indiquant le motif de l'augmentation sur tout support durable (par exemple par email). Les augmentations de prix à partir de 20 jours avant le départ du voyage ne sont pas valables. Une augmentation de prix allant jusqu'à 8 % est unilatéralement valable. En cas d'augmentation de prix de plus de 8 %, Bollig Tours pourra demander au client, au plus tard 21 jours avant le début du voyage, d'accepter l'augmentation de prix dans un délai raisonnable ou de résilier le contrat sans frais. Si le client accepte expressément l'offre ou laisse passer le délai, l'augmentation de prix (ou un voyage à forfait alternatif) sera considérée comme acceptée. En cas de résiliation, il reçoit immédiatement le remboursement des sommes déjà versées.

5. Résiliation par le client, modification de réservation, participants de remplacement

Le client a le droit de résilier le contrat de voyage à tout moment avant le début du voyage, la date de la réception de la déclaration de résiliation par Bollig Tours faisant foi. La déclaration de résiliation doit être faite par écrit sur tout support durable (par exemple par email). Le non-départ en

voyage (no-show) est considéré comme une résiliation. Le droit de d'annulation sans frais ne s'applique que : a) en cas d'augmentation du prix de plus de 8 % (voir point 4), b) en cas de modification substantielle d'une partie importante du voyage (voir point 2), c) en cas d'une perturbation importante de la réalisation du voyage à forfait ou du transport de passagers vers leur lieu de destination en raison de circonstances exceptionnelles sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci.

Dans le cas contraire, la résiliation du Client (annulation) entraîne une demande d'indemnisation. Le client a toujours la possibilité de prouver qu'aucun dommage n'a été subi ou seulement un dommage moindre. Sur la base du prix total du voyage, les frais d'annulation s'élèvent à (sauf si d'autres dispositions contractuelles individuelles s'appliquent, par exemple en cas de voyages incluant des croisières de plusieurs jours ou de voyages spéciaux) :

En cas de résiliation jusqu'à 65 jours avant le début du voyage, 15 % du prix total

En cas de résiliation de 64 jours à 35 jours avant le début du voyage, 35 % du prix total

En cas de résiliation de 34 jours à 15 jours avant le début du voyage, 65 % du prix total

En cas de résiliation de 14 jours à 8 jours avant le début du voyage, 90 % du prix total

En cas de résiliation de 7 jours à 1 jour avant le début du voyage, 100 % du prix total

Le jour du début du voyage et en cas de non-présentation (no-show) : 100 % du prix total.

Billets d'avion/de train/d'entrée/ de théâtre etc. émis, assurances, visas : 100 %.

Des délais et des frais d'annulation différents s'appliquent aux circuits touristiques d'une journée. Bollig Tours les indique en amont du contrat pour le circuit touristique respectif afin que le client soit informé clairement et de manière compréhensible avant la « réservation obligeant à paiement ».

5.1. Transfert d'un contrat : en vertu de l'article L.225-7 du Code de la Consommation luxembourgeois, le client peut, dans un délai raisonnable, mais au plus tard sept jours avant le début du voyage, exiger qu'un tiers remplissant toutes les conditions applicables au contrat concerné prenne sa place (y compris tous les droits et obligations). Bollig Tours peut s'y opposer si le tiers n'est pas en mesure de satisfaire les exigences particulières de voyage ou si des dispositions légales ou réglementaires s'y opposent. En cas de transfert du contrat, le voyageur initial et le participant de remplacement sont solidairement responsables du prix du voyage et des frais supplémentaires occasionnés par le transfert du contrat. Bollig Tours doit définir clairement les coûts liés au transfert de contrat.

5.2. Les modifications de réservation (par ex. dates de voyage, destination, hébergement, type de transport ou de tarif, classe de réservation pour les voyages en avion) ne sont en principe possibles qu'en cas de résiliation du contrat de voyage (annulation) et de nouvelle réservation simultanée sous réserve de disponibilité des prestations. En cas de modifications mineures, Bollig Tours peut demander des frais de traitement d'au moins 50,00 € (par personne).

5.3. Si, du fait de circonstances imputables au client sans faute concomitante de Bollig Tours lors de la préparation ou de la réalisation du voyage, des frais supplémentaires échoient pour les prestations contractées par le client (par exemple en raison d'une modification payante d'un billet d'avion due à des données nominatives erronées ou incomplètes du client), Bollig Tours peut exiger que le client les rembourse. Pour les frais supplémentaires, Bollig Tours peut exiger des frais de traitement d'au moins 50,00 € (par personne).

5.4. Si un client n'a pas eu recours à certaines prestations du voyage qui ont été correctement proposées par Bollig Tours en raison d'un retour anticipé, d'une maladie ou d'autres raisons qu'il a provoquées ou qui lui sont expressément imputables, il n'a pas droit à un remboursement au prorata du prix du voyage.

6. Réserve d'annulation en cas de nombre minimum de participants

Si le nombre minimum de participants fixé dans la description de voyage ou dans tout autre contenu du contrat de voyage n'est pas atteint, Bollig Tours peut résilier le contrat de voyage et annuler le voyage, sans qu'il lui soit imposé de verser des indemnités supplémentaires

(i) 20 jours avant le début du voyage à forfait pour un voy-

age d'une durée de plus de six jours

(ii) sept jours avant le début du voyage à forfait pour les voyages d'une durée de deux à six jours

(iii) 48 heures avant le début du voyage à forfait en cas de voyages ne dépassant pas deux jours.

Le nombre minimum de participants pour les excursions et activités optionnelles est mentionné dans la description de voyage ou dans le contenu du contrat de voyage et peut différer du nombre minimum de participants fixé pour le voyage. En outre, Bollig Tours peut résilier le contrat de voyage et annuler le voyage sans indemnité supplémentaire si Bollig Tours est empêché d'exécuter le contrat du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Bollig Tours doit informer les clients sans retard excessif avant le début du voyage.

7. Résiliation du contrat de voyage en raison de circonstances particulières, obligation de coopération du voyageur

Bollig Tours peut, avant le départ et pendant le voyage, exclure le client de la participation au voyage, en totalité ou en partie, et résilier le contrat de voyage sans respecter un préavis, si la participation du client au voyage pour Bollig Tours est inacceptable pour une quelconque raison imputable au client. Cela peut notamment être le cas si le déroulement du voyage est perturbé ou menacé de manière durable par le client et qu'il n'est pas remédié à cette situation après un avertissement ou qu'il ne peut y être remédié. Les guides et accompagnateurs de voyage utilisés par Bollig Tours sont habilités à effectuer les déclarations nécessaires à cet égard.

8. Responsabilité de Bollig Tours

La responsabilité contractuelle de Bollig Tours pour les dommages autres que les dommages corporels est limitée à trois fois le prix du voyage, dans la mesure où un dommage n'a pas été causé par la faute de Bollig Tours ou de l'un de ses auxiliaires d'exécution.

La responsabilité délictuelle de Bollig Tours résultant d'un acte illicite, dans la mesure où elle ne repose pas sur une faute intentionnelle ou une négligence grave, est limitée à trois fois le prix du voyage pour les dommages dépassant 4 100,00 € et qui ne sont pas des dommages corporels.

Bollig Tours n'est pas responsable des perturbations de la prestation, des atteintes matérielles et des blessures corporelles liées à des prestations en nature (par ex. location de voiture, excursions, voyages organisés par des tiers) si ces prestations sont expressément identifiées comme telles dans la description du voyage et la confirmation de voyage de manière à être clairement identifiées par le voyageur comme ne faisant pas partie intégrante du voyage à forfait de l'organisateur de voyage et ont été sélectionnées séparément.

D'autres limitations de responsabilité peuvent résulter d'accords internationaux (accords de Montréal, par exemple) ou de dispositions légales de ce type.

9. Obligations et droits du voyageur en cas de voyage défectueux

9.1. Si le voyage n'est pas effectué conformément au contrat, le client peut demander une action corrective. Le défaut doit être signalé immédiatement à Bollig Tours ou à l'accompagnement de voyage de Bollig Tours sur place (L.225-11 alinéa 2 du Code de la consommation luxembourgeois). Bollig Tours recommande de signaler le défaut par écrit. Si l'action corrective nécessite des efforts disproportionnés ou est impossible, Bollig Tours a le droit de refuser l'action corrective. Dans tous les autres cas, si Bollig Tours ne fournit pas d'action corrective dans un délai raisonnable fixé par le client, lui-même peut y remédier et exiger le remboursement des frais nécessaires. La fixation du délai n'est pas nécessaire si Bollig Tours refuse une action corrective ou si la réparation immédiate est apportée par un intérêt particulier du client.

Lorsqu'une partie importante des prestations de voyage ne peut être fournie conformément au contrat de voyage à forfait, Bollig Tours propose, sans supplément, des prestations alternatives appropriées pour le voyageur, dans la mesure du possible d'une qualité égale ou supérieure à celle indiquée dans le contrat, afin de poursuivre le voyage à forfait, même si le retour du voyageur au lieu de départ n'est pas effectué comme convenu.

Lorsque les services proposés en alternative entraînent un voyage de forfait de qualité inférieure à celle indiquée dans le contrat de voyage à forfait, Bollig Tours accorde au voyageur une réduction appropriée des prix.

Tous les droits susmentionnés ne s'appliquent pas si le client, par sa faute, ne signale pas immédiatement le défaut et qu'il n'est donc pas possible de y remédier.

9.2. Obligation de réduire le dommage : en cas de perturbations des prestations, le client est tenu de limiter autant que possible le dommage qu'il subit.

9.3. Conformément aux dispositions relatives au transport aérien, les dommages, pertes ou retards de bagages enregistrés (en cas de voyage en avion) doivent être signalés immédiatement à la compagnie aérienne effectuant le vol, au plus tard sept jours (21 jours en cas de retard de bagages) après la constatation du dommage. Bollig Tours recommande toutefois d'enregistrer immédiatement le

dommage à l'aéroport et d'informer l'accompagnateur de voyage ou le guide local en conséquence

9.4. En cas d'insatisfaction dans le traitement d'une plainte/réclamation, le client a le droit de s'adresser à la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages (CLLV, Commission luxembourgeoise pour les litiges de voyage, 55 rue des Bruyères, L-1274 Howald, tél. (+352) 49 60 22-205, Fax (+352) 49 49 57. Pour les litiges relatifs aux réservations en ligne, Bollig Tours renvoie à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne <http://ec.europa.odr>.

10. Prescription

Les droits contractuels du client en raison d'une prestation de voyage non conforme au contrat se prescrivent par deux ans. Le délai de prescription commence à courir à compter du jour où le voyage devait prendre fin conformément au contrat.

11. Transporteur aérien effectif

Le règlement de l'UE n° 2111/2005 du 14.12.2005 oblige les organisateurs de voyage, les agents de voyage et les intermédiaires de contrats de transport à informer les clients de l'identité de chaque compagnie aérienne effective, dès qu'elle a été déterminée, avant le transport aérien contractuel correspondant. Si elle n'est pas encore déterminée lors de l'inscription du voyage, Bollig Tours devra indiquer la compagnie aérienne qui effectuera probablement le vol. Dès que Bollig Tours aura connaissance de la compagnie aérienne qui assure le vol réservé, Bollig Tours est tenue d'en informer le client. Cela vaut également pour un changement ultérieur de compagnie aérienne.

Une liste (liste communautaire) des compagnies aériennes à risque interdites dans l'UE est disponible sur le site internet suivant : https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en

12. Obligations en matière de passeport, de visa et de santé

Avant la conclusion du contrat, Bollig Tours informe les clients des dispositions relatives aux passeports (ou cartes d'identité), de visas et de vaccinations prescrites par la loi, y compris les délais approximatifs pour l'obtention de visas. En cas de modifications éventuelles, Bollig Tours informe les clients ayant des réservations en temps utile avant le début du voyage. Sauf indication contraire lors de la réservation, Bollig Tours part du postulat que les clients sont de nationalité luxembourgeoise. Dans le cas d'autres nationalités ou d'une double nationalité, Bollig Tours demande une notification au moment de la réservation (et des informations ultérieures immédiates en cas de modification). Le client est responsable de l'obtention et de l'emport des documents de voyage requis par les autorités, des éventuelles vaccinations nécessaires ainsi que du respect des dispositions en matière douanières et de change. Les inconvénients résultant du non-respect de ces prescriptions (par exemple les frais d'annulation du voyage) sont à la charge du client, sauf si Bollig Tours n'a pas fourni d'informations ou des informations insuffisantes ou erronées.

Bollig Tours n'est pas responsable de la délivrance et de l'obtention en temps utile des visas nécessaires par la représentation diplomatique concernée si le client a chargé Bollig Tours de demander un visa, sauf si Bollig Tours a violé ses obligations de manière fautive et ne soit responsable du retard occasionné.

13. Mobilité réduite

Pour ses voyages, Bollig Tours utilise divers moyens de transport tels que des autobus, des bateaux ou des jeeps et des logements différents, du camp de tentes à l'hôtel 5*, avec des normes différentes dans le monde entier. Bollig Tours vous prie de comprendre que ni les guides de voyage de Bollig Tours ni les guides de voyage locaux ne peuvent assumer des tâches d'assistance supplémentaires. La majorité des voyages proposés par Bollig Tours n'est donc pas adaptée aux personnes à mobilité réduite. Le cas échéant, veuillez indiquer le type de mobilité réduite dont vous souffrez avant de réserver et vérifiez avec nous si nous pouvons répondre à vos besoins individuels.

14. Assurances

Bollig Tours recommande vivement de souscrire des assurances de voyage appropriées (assurance annulation/interruption de voyage, assurance maladie et bagages, couverture d'assurance complémentaire Covid-19). Pour réserver votre voyage, Bollig Tours vous aidera volontiers à souscrire une assurance adaptée. L'assurance voyage doit être souscrite au plus tard 30 jours avant le début du voyage, en cas de réservation à moins de 30 jours avant le début du voyage, l'assurance doit être souscrite directement au moment de la réservation, au plus tard le troisième jour suivant la réservation.

15. Assistance

Bollig Tours fournit au client une assistance raisonnable (conformément à l'article L.225-14 du Code de la Consommation luxembourgeois) s'il est en difficulté pendant le voyage réservé. Le client reçoit avec les documents de voyage un numéro de téléphone et des coordonnées du point de contact sur place, ainsi que les coordonnées de

Bollig Tours. Toutefois, si les difficultés sont causées par le client lui-même, Bollig Tours se réserve le droit de facturer les frais d'assistance.

16. Protection des données

Bollig Tours traite les données des clients pour l'établissement de l'offre, la réalisation du voyage, l'exécution du contrat et le service client conformément au règlement européen sur la protection des données RGPD UE 2016/679). Cela signifie également que Bollig Tours doit traiter, archiver et, si nécessaire, transférer les données à des tiers (agents de services, partenaires locaux, sous-traitants, y compris hors UE). Les données sont conservées pendant la durée du contrat, dans tous les cas au moins conformément aux dispositions légales. Pour exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité des données, il suffit d'envoyer une brève notification à info@bollig-tours.lu. Bollig Tours rappelle le droit de recours auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données (article 77 du RGPD).

17. Divers

Le droit luxembourgeois et le droit communautaire s'appliquent. Le tribunal compétent est celui du siège social de Bollig Tours.

Bollig Tours se réserve le droit de faire des erreurs d'impression, de modifier le programme/l'hôtel et les horaires de vol dans ses descriptifs de voyage (catalogue, dépliant, site Internet) ainsi que de changer la compagnie aérienne annoncée. Ces modifications seront communiquées au client par Bollig Tours avant la conclusion du contrat de manière claire, compréhensible et bien mise en évidence. Bollig Tours se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente. Ces modifications ne sont contraignantes que si elles ont été notifiées par écrit au client avant la conclusion du contrat de voyage.

La nullité de certaines dispositions du contrat de voyage ou des présentes conditions générales de vente n'affecte pas toutes les autres dispositions. Les accords oraux ne sont pas valables.

La reprise des photos publiées par Bollig Tours (sur le site Internet, dans les réseaux sociaux, les brochures, les catalogues, etc.) n'est pas autorisée, de même qu'il est interdit de copier les textes publiés par Bollig Tours (y compris par extraits) car dans les deux cas, il pourrait être enfreint à des droits de tiers.

Les réservations de places assises sont toujours sans engagement et sous réserve de modifications apportées par la compagnie aérienne exécutante.

Organisateur de voyage

Bollig Tours Sàrl

121 Rte de Luxembourg, L-6562 Echternach

Téléphone +352 7297221, fax +352 728158

Email : info@bollig-tours.lu

Siège social : 62 rue Alferweiher, L-6412 Echternach

Directeur général : Frank Schilling

N° d'immatriculation B104999

TVA UE LU17159188

Version 07.04.2022