

CONDITIONS GENERALES



NOTRE CONTRAT AVEC VOUS

Notre Contrat avec Vous décrit ce que vous êtes juridiquement en droit d'attendre de nous lorsque vous achetez une excursion auprès de notre société et s'appliquera à nos rapports uniquement dans le cadre de l'excursion acquise sur la destination et vendue par l'entité figurant sur nos dépliants. Veuillez lire attentivement ces conditions avant de réserver, afin de savoir comment celles-ci affectent les modalités spécifiques de votre excursion que nous avons organisée.

Vous avez la possibilité d'obtenir des services d'excursion, d'activités, d'attractions et de billetterie (ci-après les « excursions »), sous réserve de l'acceptation des présentes Conditions de Réservation, conformément aux prix, tarifs et conditions d'annulation affichés dans le dépliant au moment de la réservation.

1. Votre Réservation d'excursion

Lorsque vous réservez seul ou en tant que groupe, lors de toute correspondance ultérieure, y compris pour toutes modifications, tous amendements et toutes annulations, nous nous adresserons uniquement au nom principal figurant sur la réservation. Vous devez être âgé de 18 ans au moment de la réservation et disposer de la capacité juridique et de l'autorité pour effectuer la réservation en nom principal, participer à une excursion que nous organisons et profiter des offres dont nous faisons la promotion, selon leur disponibilité. Vous êtes tenu d'assurer que les renseignements personnels ou autres informations fournies vous concernant ou concernant d'autres personnes voyageant sur la réservation sont correctes, et de communiquer toute information relative à la réservation ou tout changement y afférant, à l'ensemble des personnes voyageant sur ladite réservation y compris, mais sans s'y limiter, toute information concernant les changements d'horaires ou copies des confirmations de réservations.

CONDITIONS GENERALES



Vous et vos accompagnants êtes tenus de respecter les conditions du prestataire, ainsi que les instructions de santé et de sécurité applicables.

Vous êtes tenu de déclarer tout problème de santé qui pourrait vous empêcher ou empêcher vos accompagnants de participer à l'excursion ou qui serait de nature à poser un risque pour vous-même ou autrui.

Certaines excursions pourront inclure des restrictions d'âge, de santé, de poids et/ou de taille, qui sont imposées par le prestataire. Pour votre sécurité, nous vous prions de les respecter.

Vous et vos accompagnants êtes tenus de lire attentivement tous les documents pour connaître les détails du niveau de l'excursion, de l'expérience requise (le cas échéant) et/ou les capacités exigées.

La taille des groupes peut varier de 1 à 99 participants. Si l'excursion sélectionnée n'indique pas expressément qu'elle convient à des personnes moins mobiles, cela veut dire qu'elle n'est pas adaptée aux personnes à mobilité réduite.

Sachez que certaines excursions incluent un élément de risque, et que vous devez vous assurer que l'excursion est adaptée à vos capacités et/ou celles de vos accompagnants, et que vous êtes suffisamment en forme pour y participer. Nous vous exhortons à vérifier que vous disposez d'une assurance adéquate et en vigueur pour votre excursion ainsi que toute activité optionnelle supplémentaire. Vous êtes tenu de déclarer à vos assureurs tout fait essentiel y compris des problèmes médicaux connus, tout manquement à cet égard pouvant engendrer une réduction ou un rejet des primes d'assurances.

Lors de votre réservation auprès de notre société, il est fortement conseillé que vous et vos accompagnants figurant sur la réservation, y compris nourrissons et enfants, soyez correctement assurés pour vos vacances.

CONDITIONS GENERALES



Toute personne de moins de 18 ans doit être accompagnée par un adulte lors de son excursion. D'autres restrictions et conditions pourront s'appliquer à certaines offres, mais celles-ci seront expliquées en détail dans ces offres. Une confirmation de votre réservation vous sera fournie sur un ticket imprimé par notre représentant (qui pourra être envoyé à l'adresse électronique fournie par vos soins). Si vous ne recevez pas cette confirmation, veuillez nous en informer.

Les conditions contractuelles de Notre Contrat s'appliquent entre vous et nous, car vous avez choisi une excursion auprès de notre société.

Au cours de la procédure de réservation, nous vous demanderons des données personnelles comme votre prénom, nom de famille et données de carte bancaire. Toutes les données recueillies seront traitées conformément à notre Réglementation sur la confidentialité des données.

2. Le Prix que vous réglez

Tous les prix annoncés sont corrects à la date de publication, cependant nous nous réservons le droit de les modifier de temps à autre.

Le prix de l'excursion, que vous nous réglerez au moment de confirmer votre réservation, comprend :

- Tous les services précisés sur la confirmation de réservation.
- La TVA correspondante.

Le prix n'inclut aucun service qui ne figure pas sur la confirmation de réservation.

CONDITIONS GENERALES



Méthodes de paiement acceptées :

- Espèces
- Mastercard.
- Visa.
- Amex.

Si le paiement est fait par carte de crédit/débit, le montant total cité sera débité de votre carte de crédit ou de débit. Les opérations de paiement sur nos appareils sont cryptées à l'aide d'un système de paiement sécurisé approuvé par certaines des plus grandes banques internationales et notre site est vérifié par Thawte.

Grâce à cet environnement techniquement sécurisé, les coordonnées des cartes de crédit ne peuvent être interceptées et sont divulguées uniquement aux institutions financières requises pour traiter les instructions de paiement du client.

Garantie « meilleure qualité-prix » TUI

Toutes les excursions TUI sont garanties « meilleure qualité-prix ». Cela signifie que vous pouvez être certain que vous ne trouverez nulle part ailleurs les mêmes excursions possédant le même rapport qualité-prix excellent à un prix aussi avantageux. Dans le cas contraire, nous vous rembourserons la différence, sous réserve des conditions décrites au paragraphe ci-dessous.

Conditions de la garantie « meilleure qualité-prix » : Cette garantie s'applique aux excursions TUI. Pour demander votre remboursement de la différence de prix, vous devez fournir une preuve documentée de l'excursion offerte moins cher plus de 24 heures avant l'heure du début de l'excursion*. Comme preuves documentées, nous accepterons tout document imprimé permettant de vérifier parfaitement toutes les conditions de l'excursion, par exemple une brochure imprimée ou une saisie d'écrans de site Web comprenant l'URL valide correspondante. Ladite

CONDITIONS GENERALES



excursion doit être identique à celle proposée par TUI, ne pas être incluse dans un forfait et être similaire en termes de : devises, itinéraire, contenu, arrêts, durée de l'excursion, qualité de l'autobus, langue et nombre de langues parlées et services offerts. Les excursions doivent se faire pendant la même semaine de calendrier (Lun - Dim). La garantie « meilleure qualité-prix » ne s'applique pas aux opérateurs non titulaires ou illégaux et exclut les promotions spéciales.

Les services suivants ne sont pas considérés comme excursions dans le cadre de la garantie « meilleure qualité-prix », et la garantie « meilleure qualité-prix » ne s'applique donc pas aux : Extras de Vol, Billets d'Avion, Services VIP Aéroport, Salons VIP, Transferts, Marchandises, Extras Garde d'Enfants, Location de Véhicule, Prix des Services, Extras Suppléments Golf, Extras Mariage, Sur-classements Hôtel, Jeux de Divertissement et/ou Avances Billetterie Évènements.

*Pour les hôtes qui réservent plus de deux semaines avant la date de début de l'excursion, la réclamation doit être adressée dans un délai d'une semaine à compter de la date de réservation.

3. Si nous annulons votre réservation

Notre objectif est de délivrer votre excursion telle que réservée. Mais, par exemple, si un nombre insuffisant de personnes effectue une réservation pour l'excursion, nous pourrions procéder à son annulation. Nous nous réservons le droit d'annuler votre excursion en toutes circonstances, mais si nous annulons votre excursion, vous pourrez soit recevoir un remboursement de notre part, soit accepter une excursion de substitution de niveau et prix équivalents ou similaires, si nous sommes en mesure d'en proposer une. Si vous choisissez cette option, les conditions de votre excursion demeureront inchangées et ces conditions s'appliqueront à votre réservation. Dans tous les cas, nous vous rembourserons la différence de prix si le niveau et le coût de l'excursion de substitution sont inférieurs.

CONDITIONS GENERALES



4. Si nous annulons les détails de votre réservation

Nous espérons ne pas avoir à effectuer de changement dans le cadre de votre excursion, mais ces changements s'avèrent parfois nécessaires. Nous nous réservons le droit d'effectuer ces changements. Nous vous informerons de tout changement significatif lors de votre réservation. Si vous avez déjà réservé, nous vous informerons dès que possible, si le délai le permet avant votre excursion. Les horaires des excursions présentés pourront être soumis à modification. Votre ticket de confirmation affichera les derniers horaires prévus. Vos horaires réels seront affichés sur votre billet (y compris tout itinéraire de billet électronique), que vous devrez vérifier attentivement dès que vous le recevez.

Changements significatifs de votre excursion

Occasionnellement, nous devons procéder à des changements significatifs dans le cadre de votre excursion.

Si nous vous informons de ces changements après confirmation de la réservation, vous pouvez :

- accepter une excursion de substitution de niveau et prix équivalents ou similaires, à la date du changement, si nous sommes en mesure d'en proposer une. Nous pouvons vous proposer une excursion de substitution avec une autre société de notre groupe. Si vous choisissez cette option, les conditions de votre excursion demeureront inchangées et ces conditions s'appliqueront à votre réservation ; ou
- annuler votre excursion avec nous et bénéficier du remboursement de la totalité des sommes versées.

Dans tous les cas, nous vous rembourserons la différence de prix si l'excursion de substitution est de niveau et de prix inférieurs, à la date du changement.

CONDITIONS GENERALES



Si le changement n'est pas acceptable pour vous

Si l'un des changements significatifs ci-dessus n'est pas acceptable pour vous, vous pouvez annuler votre réservation d'excursion. Dans ce cas, nous vous rembourserons la totalité des frais réglés.

Avis important - Évènements indépendants de notre volonté

Parmi les évènements indépendants de notre volonté : guerre, menace de guerre, émeutes, troubles civils, activité terroriste et ses conséquences, conflits sociaux, catastrophes naturelles et nucléaires, incendie, épidémies, risques de santé et pandémie, problèmes techniques inévitables et imprévisibles avec les transports pour des raisons indépendantes de notre volonté ou de celle de nos prestataires ; fermeture ou congestion d'aéroports, ouragans et autres conditions météorologiques sévères en cours ou potentielles, et tout autre évènement similaire.

5. Notre responsabilité dans le cadre de votre excursion

Nous organiserons les services qui font partie de l'excursion que vous avez choisie et que nous confirmons. Ces services seront fournis par nos soins directement ou par le biais de prestataires locaux indépendants à destination, que nous avons engagés. Nous sommes tenus d'assurer que chaque portion de l'excursion que vous réservez auprès de notre société est fournie conformément à un niveau de prestation raisonnable et tel que nous en avons fait la promotion (ou conformément au changement effectué et que vous avez accepté).

Nous veillons à apporter le soin nécessaire pour que l'ensemble des services qui sont inclus dans votre excursion, tel que nous en avons fait la promotion, soient fournis par des sociétés compétentes et de bonne réputation. Ces sociétés doivent respecter les normes locales.

CONDITIONS GENERALES



6. Dommages corporels

Si vous vous blessez, tombez malade ou décédez suite aux services fournis dans le cadre de votre excursion, nous pourrions vous proposer un dédommagement. Nous ne procéderons à aucun dédommagement si les lésions, la maladie ou le décès sont le résultat d'un évènement ou de circonstances que la personne qui les a causés ne pouvait prévoir ou éviter, même à prendre toutes les mesures et actions nécessaires. Nous n'accorderons aucun dédommagement si votre maladie, vos lésions ou votre décès sont le résultat de vos propres faits.

1. Vous devez nous informer et informer le prestataire concerné de tout dommage corporel ou maladie lorsque vous vous trouvez dans le complexe hôtelier. Vous devez également déposer une réclamation par écrit auprès de l'équipe du Service Client dans les trois mois de votre excursion afin de nous permettre d'enquêter adéquatement sur cette réclamation, et vous êtes tenu de coopérer avec notre société pour faciliter cette enquête. Veuillez inclure un certificat médical attestant de vos blessures ou de votre maladie.
2. Vous devrez nous céder tous les droits dont vous pourrez disposer à l'encontre du prestataire ou de toute autre personne.
3. Vous êtes tenu de coopérer pleinement avec notre société si nous souhaitons ou si nos assureurs souhaitent faire exercer ces droits.
4. Tout dédommagement que nous pourrions accorder sera effectué dans la limite stipulée aux conventions internationales.

Nous vous demandons de nous transférer vos droits afin de pouvoir réclamer auprès des prestataires tout dédommagement que nous ferons en votre faveur, en sus des frais juridiques et autres coûts. Nous ne tirerons aucun profit de cette procédure. Si nous recevons du prestataire

CONDITIONS GENERALES



une somme supérieure à celle que nous vous avons réglée plus les frais susmentionnés, nous vous ferons parvenir la différence.

Si une personne figurant sur votre réservation d'excursion se blesse, tombe malade ou décède lors de sa participation à une activité qui ne faisait pas partie de l'excursion, ou si vous devez engager des dépenses supplémentaires imprévisibles dont nous déclinons la responsabilité, car il s'agit d'un évènement indépendant de notre volonté, nous tenterons de vous prêter assistance le cas échéant et à notre entière discrétion.

VOTRE CONTRAT AVEC NOUS

7. Votre contrat

En nous demandant de confirmer votre réservation, vous acceptez pour le compte de toutes les personnes figurant sur la réservation que les termes du présent Contrat constituent l'intégralité du contrat souscrit entre nous dans le cadre de votre réservation et des modalités de votre excursion. Vous acceptez également le traitement des informations personnelles vous concernant et celles de vos accompagnants. Lorsque le contexte le permet, les références à « vous » « vos » « votre » comprennent votre personne et toutes les personnes figurant sur la réservation.

Vous êtes tenu de respecter toutes les exigences relatives aux passeports, visas et autres prescriptions de nature migratoire. Votre passeport et vos documents de voyage doivent être intacts ; vous pourrez vous voir refuser de voyager si ceux-ci sont endommagés ou altérés. Nous déclinons toute responsabilité si vous ne pouvez voyager pour cause de manquement à ces exigences.

CONDITIONS GENERALES



8. Si vous modifiez votre réservation

Vous devez vous assurer que tous les noms et coordonnées sont saisis correctement au moment de la réservation. Vous recevrez un ticket de confirmation une fois votre réservation confirmée et devez nous contacter sans délai si des corrections doivent être effectuées ou si vous ne le recevez pas pour une raison quelconque.

Vous pourrez réduire le nombre de personnes participant à l'excursion ainsi que la date de l'excursion en accédant à votre réservation directement sur le site web. Pour effectuer une modification, veuillez contacter l'équipe du Service Client.

Lorsque vous modifiez les détails de votre excursion, le prix de votre excursion sera basé sur le prix applicable le jour où la modification est effectuée. Ces prix pourront ne pas être les mêmes qu'au moment de votre réservation initiale.

9. Si vous annulez votre réservation

Les remboursements seront acceptés uniquement sur les annulations faites au moins 24 heures avant l'heure de ramassage. En cas de non présentation à l'excursion, aucun remboursement ne sera effectué.

10. Si vous souhaitez déposer une réclamation

Si vous souhaitez déposer une réclamation au sujet de votre excursion, vous devez immédiatement en informer le prestataire du service concerné au niveau local. Si le prestataire n'est pas en mesure de résoudre le problème immédiatement, et si un membre de notre personnel n'est pas disponible, vous devez nous contacter sans délai par téléphone/fax/courrier électronique, et nous ferons de notre mieux pour vous assister. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, à votre retour, écrivez à l'équipe du Service d'assistance Client dans les 28 jours de votre excursion afin que

CONDITIONS GENERALES



vosre réclamation fasse l'objet d'une enquête adéquate. Veuillez rappeler votre numéro de confirmation d'excursion sur votre communication, et inclure les numéros de téléphone où vous pouvez être joint la journée et le soir. Si vous ne donnez pas l'opportunité de résoudre un problème en le rapportant localement au prestataire, ou en nous appelant et nous informant, nous pourrions ne pas être en mesure de donner une suite favorable à votre réclamation.

11. Conduite lors de l'excursion

Nous nous réservons le droit de vous refuser ou de vous accepter en tant que client ou de continuer à traiter avec vous si nous estimons, ou si une personne dotée de l'autorité à cet effet estime que vous affichez une conduite perturbatrice, causez des désagréments inutiles, êtes menaçant ou abusif, endommagez des biens, importunez, ennuyez, troublez ou mettez en danger ou créez un risque pour toute personne participant à l'excursion ou notre personnel et nos agents, et ce au téléphone, par écrit ou en personne.

Aux fins de cette section, les références « vous » « vos » « votre » comprennent toute autre personne figurant sur votre réservation.

12. Conditions de votre billet

Lorsque, dans le cadre de l'excursion vous devez voyager par air ou par mer, votre voyage sera soumis à certaines conventions internationales comme la Convention de Varsovie, la Convention de Montréal ou la Convention d'Athènes. Vous acceptez que les Conditions de transport de la société de transport vous soient applicables lors de ce voyage. Lorsque nous organisons votre transport, nous sommes liés par les conditions stipulées dans ces conventions internationales et lesdites Conditions de transport. Vous reconnaissez que l'ensemble de ces conditions fait partie du contrat que vous avez souscrit auprès de nous et de la société de transport.

CONDITIONS GENERALES



13. Vous contacter

Si vous avez demandé à correspondre avec nous, nous vous contacterons à l'aide de l'adresse email que vous avez fournie. Par exemple, pour vous envoyer une confirmation électronique, un billet électronique, une annulation électronique, etc. Nous partons du principe que votre adresse email est correcte et que vous comprenez les risques associés avec l'usage de cette forme de communication. Veuillez noter que vous pourrez devoir nous contacter à notre centre d'appel ou par écrit, selon les dispositions des conditions.

14. Législation et juridiction des tribunaux

Ces Conditions de Réservation sont régies par la législation nationale du pays dans laquelle l'excursion a lieu. Si un conflit doit être porté devant les tribunaux par les parties, celles-ci se soumettent et acceptent par la présente la compétence des Tribunaux du lieu de résidence de l'utilisateur, en renonçant expressément à toute autre juridiction.

15. Politique de confidentialité

Conformément à la Règlementation générale sur la protection des données (UE 2016/676) et à d'autres législations en vigueur, nous vous informons que le Responsable de vos données personnelles est la société TUI auprès de laquelle vous avez acquis l'excursion à destination et qui fait partie du Groupe TUI.

Sauf indication contraire expresse, vous devez impérativement nous fournir vos données personnelles afin que nous puissions finaliser la réservation des services que vous avez acquis (par exemple, un séjour ou des services sur le lieu de destination, comme des excursions ou des prestations annexes) et gérer la relation contractuelle que nous avons établie avec vous.

CONDITIONS GENERALES



Si vous ne nous fournissez pas vos données personnelles, nous ne serons peut-être dans l'impossibilité vous offrir les services concernés.

Nous traiterons également vos données personnelles afin de vous fournir des informations sur des produits et services que nous fournissons et qui sont susceptibles de vous intéresser.

Nous ne vous demanderons que les données personnelles nécessaires et donc, nous les traiterons aux seules fins décrites dans la présente clause.

Vos données personnelles seront conservées le temps nécessaire à la gestion des relations contractuelles que nous entretenons, et seront éliminées lorsqu'elles ne serviront plus pour l'objectif mentionné plus haut. Le traitement de vos données personnelles par nos soins est fondé sur l'existence d'une relation contractuelle entre nous, conséquence de l'achat d'un voyage ou de services sur le lieu de destination.

Vos données personnelles seront communiquées au personnel et aux fournisseurs du lieu de destination afin de vous fournir les services que vous avez acquis. Il se peut également que nous partagions le minimum de données personnelles nécessaires avec d'autres sociétés du Groupe TUI pour, par exemple, fournir les produits et services que vous avez demandés. Cette communication est faite dans le cadre de l'existence d'une relation contractuelle avec vous.

Le personnel de destination et les fournisseurs peuvent se trouver dans un pays qui n'offre pas un niveau de protection adéquat à vos données personnelles. Dans ce cas, nous mettrons en place les protections appropriées pour garantir le respect de la vie privée et des droits et libertés fondamentaux des individus, et permettre à chacun d'eux d'exercer les droits à la protection des données de façon adéquate.

CONDITIONS GENERALES



De même, nous vous informons que vous avez la possibilité d'exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de restriction du traitement, d'objection et de portabilité de vos données personnelles en nous faisant parvenir une demande écrite par courrier électronique (gdprdx@tui.com). Notez que vous devez joindre à votre requête une photocopie de votre carte d'identité ou un autre document d'identification équivalent.

Notre objectif consiste à répondre à vos réclamations, mais si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez formuler une plainte auprès de l'autorité de protection des données locales.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité (suivre le lien ci-dessous).

[RÈGLEMENTATION SUR LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES](#)