

## **Conditions générales de voyage de la société Festspielhaus und Festspiele Baden-Baden gGmbH pour les voyages organisés**

Dans les cas où la société Festspielhaus und Festspiele Baden-Baden gGmbH (ci-après dénommée « l'organisateur ») organise un voyage sous sa propre responsabilité et en son propre nom, le rapport juridique entre le client et l'organisateur est réglé conformément aux Conditions générales de voyage ci-dessous et à l'article 651 a et suivants du Code civil allemand (*BGB*).

### **1. Conclusion du contrat de voyage**

En s'inscrivant par écrit, oralement ou par téléphone, le client offre à l'organisateur la conclusion ferme d'un contrat de voyage. L'arrivée de l'inscription est confirmée immédiatement par voie électronique. L'inscription du client est également valable pour tous les participants mentionnés dans l'inscription ; la personne procédant à l'inscription répond de leurs obligations découlant du contrat comme de ses propres obligations si, par déclaration expresse séparée, il a assumé cette obligation supplémentaire. Le contrat est conclu lors de l'acceptation par l'organisateur. Aucune forme spéciale n'est requise pour l'acceptation. Le client reçoit une confirmation du voyage lors de la conclusion du contrat ou immédiatement après : celle-ci peut être effectuée par écrit ou par voie électronique. Si les données figurant dans la confirmation du voyage divergent de celles de l'inscription, il s'agit d'une nouvelle offre de l'organisateur : celui-ci y est lié pendant 10 jours et le client peut l'accepter pendant ce délai par acceptation explicite, par le paiement d'un acompte, du solde ou par le départ en voyage. L'organisateur sauvegarde le texte contractuel après la conclusion du contrat et le remet au client sur demande. La langue du contrat est l'allemand.

### **2. Paiement**

Les paiements relatifs au prix du voyage ne doivent être effectués qu'après réception du certificat de garantie dans le sens de l'article 651 k al. 3 *BGB*. Le certificat de garantie est envoyé au client avec la confirmation du voyage. L'obligation de présenter un certificat de garantie n'existe pas si le voyage dure moins de 24 heures, ne comprend pas de nuit d'hôtel et que le prix du voyage n'excède pas 75 €.

Un acompte de 20 % du prix de la facture est dû lors de la conclusion du contrat et de la remise du certificat de garantie. Le solde est dû 4 semaines avant le début du voyage. L'intégralité du prix est due immédiatement pour les contrats conclus dans un délai de moins de 4 semaines avant le départ en voyage. Après avoir reçu le paiement, nous envoyons au client les documents de voyage (bon, tickets, etc.) environ 2 semaines avant le début du voyage. Le client est tenu d'examiner tous les documents reçus afin de vérifier que toutes les données concernant la prestation et le client en question et les participants mentionnés dans l'inscription sont correctes. Le client doit adresser d'éventuelles réclamations à l'organisateur sans délai. Des réclamations ultérieures ne peuvent plus être prises en compte. Si un envoi des documents de voyage n'est plus possible par manque de temps, les documents de voyage seront déposés à la caisse du palais des festivals de Baden-Baden (*Festspielhaus Baden-Baden*).

### **3. Prestations**

Les prestations contractuelles figurent dans la confirmation du voyage. Si l'organisateur utilise des prospectus, les prestations figurent également dans la description du voyage du prospectus correspondant. Les informations contenues dans la publication en question sont fermes pour l'organisateur. Celui-ci se réserve toutefois expressément le droit de procéder à une modification du prospectus avant la conclusion du contrat ; le client sera informé au sujet de cette modification avant la réservation.

### **4. Envoi des documents de voyage**

Les documents de voyage sont envoyés à l'adresse indiquée par le client. Les livraisons partielles sont autorisées pour autant que cela soit dans la limite de l'acceptable pour le client. L'organisateur doit être informé immédiatement si les documents de voyage ne sont pas arrivés chez le client au plus tard 7 jours avant le début du voyage.

### **5. Modifications de prestations et de prix ultérieures à la conclusion du contrat**

Les modifications et divergences concernant des prestations de voyage isolées par rapport au contenu du contrat de voyage devenues nécessaires après la conclusion du contrat et non occasionnées par l'organisateur contrairement aux règles de la bonne foi, sont autorisées si elles sont négligeables et n'altèrent pas le déroulement général du voyage réservé. L'organisateur est tenu d'informer le client immédiatement au sujet de modifications de prestations. En cas de modifications peu importantes relatives au programme et à la distribution ayant lieu après la conclusion du contrat, le voyage fait toujours office de réservé, malgré la modification de programme ou de distribution. Le client n'est pas autorisé à annuler le voyage dans ce cas.

### **6. Annulation /résiliation et modification de la réservation par le client / personne de remplacement**

Le client peut annuler le voyage à tout moment avant le début du voyage. Si le client résilie le contrat de voyage ou ne se présente pas le jour du départ, l'organisateur est en droit de facturer des frais d'annulation pour les préparatifs du voyage et ses frais administratifs. Cela ne vaut pas en cas d'annulation pour des raisons de force majeure. Le client est tenu d'informer l'organisateur par écrit au sujet de l'annulation. Les frais d'annulation forfaitaires suivants sont les suivants, par participant :

jusqu'au 30<sup>e</sup> jour avant le début du voyage : 15 % du prix du voyage,  
du 29<sup>e</sup> au 15<sup>e</sup> jour avant le début du voyage : 40 % du prix du voyage,  
du 14<sup>e</sup> au 7<sup>e</sup> jour avant le début du voyage : 50 % du prix du voyage,

du 6<sup>e</sup> au 1<sup>er</sup> jour avant le début du voyage : 80 % du prix du voyage,

à partir du jour du début du voyage : 95 % du prix du voyage.

La date déterminante pour le calcul des coûts d'annulation forfaitaires est l'arrivée de la déclaration d'annulation du voyage du client chez l'organisateur. L'organisateur peut faire valoir un dommage excédant les frais d'annulation forfaitaires convenus s'il est capable d'en fournir la preuve. Si le client se fait remplacer par un tiers avant le début du voyage (article 651 b *BGB*), des frais administratifs de 25,- euros sont facturés par personne. Le client et le tiers sont solidairement responsables du prix du voyage.

Les souhaits du client quant à la modification de la date du voyage, du logement, des options de repas ou du type de transport sont pris en compte jusqu'à 30 jours avant la date du voyage, pour autant qu'ils soient réalisables, moyennant des frais administratifs de 25,- euros par personne, auxquels peut s'ajouter un surcoût éventuel. Une fois ce délai écoulé, les souhaits de modifications du client ne peuvent être pris en compte qu'après une annulation du contrat de voyage conformément aux conditions ci-dessus et une nouvelle inscription simultanée. Le type de transport et les options de repas y font exception. Dans ce cas, les frais administratifs convenus continuent d'être applicables.

Le client et le tiers sont toutefois autorisés à fournir la preuve que l'annulation ou la non-participation, le remplacement ou la modification n'a engendré aucuns frais ou des frais considérablement moins élevés. Dans ce cas, le client et le tiers sont uniquement tenus de payer les coûts réellement occasionnés.

### **7. Annulation et résiliation par l'organisateur**

Dans le cas où le nombre de participants minimum annoncé ou prescrit par les autorités n'est pas atteint, l'organisateur peut résilier le contrat jusqu'à 4 semaines avant le début du voyage si la confirmation de voyage et – pour autant que l'organisateur y ait recours – le prospectus relatif au voyage en question mentionnent un nombre minimum de participants. La déclaration d'annulation du voyage en raison du nombre de participants insuffisant indiquant que le voyage doit donc être modifié ou ne peut avoir lieu doit parvenir au client dès que l'on a connaissance que le nombre de participants est insuffisant ou au plus tard jusqu'à 4 semaines avant le début du voyage contractuel. Dans ce cas, le client peut exiger la participation à un autre voyage d'une valeur au moins égale si l'organisateur est en mesure de proposer au client un tel voyage de son offre sans supplément. Le client est tenu de faire valoir ce droit dès que l'organisateur lui fait cette déclaration. Le client a également le droit d'exiger le remboursement du prix du voyage.

## **8. Garantie / élimination de vices / résiliation**

Si le client n'est pas en mesure de faire remédier à un vice en s'adressant au prestataire correspondant ou si cela ne peut être raisonnablement exigé de lui, il est tenu d'en informer l'organisateur sans délai et d'exiger l'élimination du vice. L'organisateur peut refuser cette action correctrice si celle-ci exige un effort disproportionné. L'organisateur peut remédier au vice en fournissant une prestation de remplacement de même valeur, pour autant que cela soit raisonnablement acceptable pour le client et que le vice du voyage n'ait pas été occasionné intentionnellement en violation des règles de la bonne foi et ne constitue pas une modification du contrat non autorisée. Si le client omet fautivelement de réclamer le vice, il n'a droit à aucune réduction du prix. Une résiliation du contrat de voyage par le client en raison d'un vice du voyage entravant le voyage considérablement est uniquement autorisée si l'organisateur ne procède pas à l'élimination du vice après que le client lui a donné un délai raisonnable pour le faire. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai si l'élimination du vice est impossible, si l'organisateur refuse celle-ci ou si la résiliation immédiate est justifiée par un intérêt particulier du client.

## **9. Revendications / prescription / cession**

Les droits à la garantie concernant le contrat de voyage conformément à l'article 651 g al. 1 *BGB* doivent être exercés par le client vis-à-vis de l'organisateur dans le délai d'un mois après la fin du voyage prévue par le contrat, en écrivant à cette adresse :

Festspielhaus und Festspiele Baden-Baden gGmbH,  
Beim Alten Bahnhof 2, 76530 Baden-Baden, Allemagne.

Les prestataires, guides touristiques ou autres représentants locaux ne sont pas habilités à recevoir les revendications des clients. Le délai est uniquement respecté si la déclaration du client est arrivée avant l'expiration du délai, sauf si le client a été empêché de respecter le délai sans que cela lui soit imputable. Le client peut faire valoir les droits mentionnés ci-dessus, outre en son propre nom, également au nom d'autres membres de sa famille ou d'autres participants au voyage que le client a représentés lors de l'inscription au voyage. Les droits contractuels du voyageur en raison de vices du voyage (élimination du vice par l'organisateur / action propre du voyageur en vue de l'élimination du vice, réduction du prix du voyage, dommages-intérêts et résiliation) se prescrivent, suite à l'habilitation légale (article 651 m phrase 2 *BGB*), après un an, à compter du lendemain de la date de la fin du voyage prévue par le contrat. Si le dernier jour du délai tombe un dimanche, un jour férié officiel au lieu de déclaration ou un samedi, le jour ouvrable suivant fait office de fin du délai. Si le client a fait valoir de tels droits, la prescription est suspendue jusqu'au jour où l'organisateur rejette les revendications par écrit et de manière définitive. La cession de droits contre l'organisateur est exclue.

## **10. Limitation de responsabilité**

La responsabilité contractuelle de l'organisateur pour des dommages non corporels est limitée au triple du prix du voyage, pour autant qu'un dommage n'ait été occasionné au client ni intentionnellement ni par négligence grave ou pour autant que l'organisateur ne soit pas responsable d'un dommage occasionné au client uniquement en raison d'une faute d'un prestataire.

Pour toutes les demandes de dommages-intérêts contre l'organisateur en raison d'un acte illicite n'étant pas fondées sur une faute volontaire ou une négligence grave, l'organisateur est responsable à concurrence du triple du prix du voyage en cas de dommages matériels. Le montant maximal s'entend par personne et par voyage.

En cas de simple négligence, les limitations de responsabilité ci-dessus ne sont pas applicables si une violation d'obligations contractuelles essentielles a lieu et que le dommage typique prévisible est supérieur aux montants prévus. Les obligations contractuelles essentielles sont celles permettant l'exécution du contrat en bonne et due forme, dont la violation compromet la réalisation de l'objectif du contrat et dont le respect est généralement attendu par les clients.

La responsabilité pour faute volontaire et négligence grave reste intacte.

## **11. Manifestations au palais des festivals de Baden-Baden**

Le client n'est pas autorisé à réaliser des enregistrements sonores ou vidéo, à prendre des photos ou à filmer.

Une fois que la manifestation a commencé, les clients peuvent uniquement pénétrer éventuellement dans la salle à un moment où ils ne perturbent pas la manifestation. Les instructions du personnel doivent être observées à ce sujet.

Si le client quitte la salle ou le site de la manifestation après y avoir été admis ou lors de la pause ou que le bout du ticket détachable est enlevé par un tiers mandaté par l'organisateur, la carte perd sa validité.

## **12. Compétence / droit applicable**

Le siège social de l'organisateur est le domicile de compétence et ce contrat est régi par le droit allemand, pour autant que le client soit un commerçant.

## **13. Prescriptions en matière de passeports et de visas, réglementations douanières et des changes, et règlements sanitaires**

L'organisateur instruit les ressortissants de pays de membres de l'Union européenne où le voyage est proposé quant aux législations en matière de passeports et de visas et aux règlements sanitaires et leurs éventuelles modifications avant le début du voyage. Les ressortissants d'autres pays sont priés de se renseigner auprès des ambassades / consulats compétents dans leur cas. Il est supposé qu'aucune particularité n'existe dans le cas du client et des autres participants (p. ex. double nationalité, apatridie).

L'organisateur n'est pas responsable de la délivrance de visas requis en temps utile par la représentation diplomatique concernée.

L'organisateur n'est pas responsable du respect des réglementations douanières et des changes.

## **14. Remarque sur les assurances pouvant être contractées**

L'organisateur attire l'attention sur la possibilité de contracter une assurance annulation voyage et une assurance bagages ainsi qu'une assurance maladie voyage.

## **15. Divisibilité**

L'invalidité de certaines clauses du contrat de voyage n'affecte pas la validité du reste du contrat de voyage. Il en va de même pour les présentes Conditions générales de voyage.

**Version : août 2016**