

INFORMATIONS REQUISES PAR LA LOI

Cher voyageur, chère voyageuse,

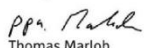
La législation nous oblige à vous transmettre les documents suivants dès lors qu'un contrat de voyage est conclu :

- nos Conditions Générales de Vente (CGV),
- un formulaire d'information concernant vos droits en tant que voyageur auprès de ChingiTours,
- un certificat de garantie financière (attestant que, dans le cas très, très improbable de notre insolvabilité, les paiements que vous nous avez déjà effectués vous seront remboursés par R+V Allgemeine Versicherung AG).

Le même principe s'applique ici que pour l'ensemble de notre relation avec vous : depuis votre première demande, en passant par la préparation du voyage et sa réalisation, jusqu'à son suivi après votre retour si vous le souhaitez. Si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à nous la poser.



CERTIFICAT DE GARANTIE FINANCIÈRE

Sicherungsschein für Pauschalreisen gemäß § 651r des Bürgerlichen Gesetzbuchs	
Versicherungsschein-Nr.: 406 90 101120376	Bitte beachten Sie: Ein Sicherungsschein ist keine Reiserücktrittsversicherung!
Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reiseteilnehmer.	
Der Sicherungsschein gilt nur für Pauschalreisen, die bis zum 01.04.2027 (einschließlich) gebucht wurden; Antritt oder Beendigung der Reise haben dagegen keine Bedeutung für seine Gültigkeit.	gegenüber dem unten angegebenen Absicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch im Sinne des § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu.
Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz der / des	Die Einstandspflicht des Absicherers für die zu erbringenden Leistungen ist auf 1 Million Euro für jeden Insolvenzfall begrenzt. Sollte diese Summe nicht für alle Reisenden ausreichen, so verringern sich die einzelnen Leistungsansprüche der Reisenden in dem Verhältnis, in dem der Gesamtbetrag ihrer Ansprüche zum Höchstbetrag steht.
ChingiTours UG (haftungsbeschränkt) Tulpenweg 3 34292 Ahnatal	Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an: R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden. Telefon: +49 611 533-5859
	Was müssen Sie im Schadenfall tun? www.reiseschaden.ruv.de
	Absicherer: R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden
	R+V Allgemeine Versicherung AG
	  Alexander Niemeyer Thomas Marloh
R+V Allgemeine Versicherung AG, Vorsitzender des Aufsichtsrats: Generaldirektor Dr. Norbert Rollinger. Vorstand: Dr. Klaus Endres, Vorsitzender; Jens Hasselbacher, Julia Merkel, Marc René Michallet, Dragica Mischler. Sitz: Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Handelsregister Nr. HRB 2188, Amtsgericht Wiesbaden, USt-IdNr. DE 811198334	
	 Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Le certificat de garantie financière est imposé par la loi pour les voyages à forfait afin de protéger les consommateurs contre les pertes financières en cas d'insolvabilité de l'organisateur de voyages. Cette protection trouve son origine dans la directive



européenne 90/314/CEE (remplacée par la suite par la directive (UE) 2015/2302) et a été transposée en droit allemand dans le Code civil allemand (§ 651r BGB).

Sans certificat de garantie financière, les voyageurs qui versent un acompte ou règlent leur voyage à l'avance (ce qui est habituel pour les voyages à forfait) risqueraient de perdre leur argent si l'organisateur devenait insolvable avant le départ. De même, leur rapatriement pourrait être compromis si l'insolvabilité survenait pendant le voyage. Le certificat de garantie financière garantit le remboursement des sommes déjà versées ainsi que, le cas échéant, la prise en charge du retour des voyageurs.



INFORMATION

FORMULAIRE D'INFORMATION À L'ATTENTION DU VOYAGEUR POUR UN VOYAGE À FORFAIT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 651a DU CODE CIVIL ALLEMAND (BGB)

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée constitue un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de l'ensemble des droits accordés par l'Union européenne aux voyageurs participant à un voyage à forfait. ChingiTours UG (haftungsbeschränkt) est entièrement responsable de la bonne exécution de l'ensemble du voyage à forfait.

En outre, conformément à la législation applicable, ChingiTours UG (haftungsbeschränkt) dispose d'une garantie destinée à assurer le remboursement des sommes que vous avez versées et, lorsque le transport est inclus dans le voyage à forfait, à garantir votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

Principaux droits prévus par la directive (UE) 2015/2302 :

- Les voyageurs reçoivent toutes les informations essentielles concernant le voyage à forfait avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.
- Au moins un professionnel est toujours responsable de la bonne exécution de l'ensemble des services de voyage inclus dans le contrat.
- Les voyageurs disposent d'un numéro de téléphone d'urgence ou des coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur de voyages ou l'agence de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne dans un délai raisonnable et, le cas échéant, moyennant des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si certains coûts augmentent (par exemple le prix du carburant) et si cette possibilité est expressément prévue dans le contrat, et au plus tard vingt jours avant le début du voyage. Si l'augmentation dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si

l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a également droit à une réduction de prix lorsque les coûts concernés diminuent.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans frais de résiliation et obtenir le remboursement intégral des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, est modifié de manière significative. Si l'organisateur annule le voyage avant son commencement, les voyageurs ont droit au remboursement des sommes versées et, le cas échéant, à une indemnisation.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans frais avant le début du voyage à forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple lorsque de graves problèmes de sécurité au lieu de destination sont susceptibles d'affecter le voyage.
- En outre, les voyageurs peuvent résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiés.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants du voyage ne peuvent être fournis comme convenu, des prestations de remplacement appropriées doivent être proposées au voyageur sans frais supplémentaires. Le voyageur peut résilier le contrat sans frais si les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela affecte de manière substantielle l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas à la situation.
- Les voyageurs ont droit à une réduction de prix et/ou à une indemnisation lorsque les services de voyage ne sont pas fournis ou sont fournis de manière non conforme.
- L'organisateur de voyages apporte une assistance au voyageur lorsqu'il se trouve en difficulté.
- En cas d'insolvabilité de l'organisateur de voyages ou, dans certains États membres, de l'intermédiaire de voyages, les paiements effectués seront remboursés. Si l'insolvabilité de l'organisateur ou, le cas échéant, de l'intermédiaire survient après le début du voyage à forfait et que le transport est inclus dans celui-ci, le rapatriement des voyageurs est garanti.

ChingiTours UG (haftungsbeschränkt) a souscrit une garantie contre l'insolvabilité auprès de R+V Versicherung, 65181 Wiesbaden. Les voyageurs peuvent contacter cet organisme si des prestations leur sont refusées en raison de l'insolvabilité de ChingiTours UG (haftungsbeschränkt).





CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Dispositions générales

- Les présentes conditions de voyage font partie intégrante du contrat conclu entre ChingiTours UG (haftungsbeschränkt), ci-après dénommée « ChingiTours », et le client. Elles complètent les dispositions légales applicables.
- Lorsque le terme « support durable » est utilisé dans les présentes conditions, il doit être compris au sens de l'article 126b du Code civil allemand (BGB), c'est-à-dire tout support permettant au destinataire de conserver ou d'enregistrer une déclaration qui lui est personnellement adressée de manière à pouvoir y accéder pendant une durée adaptée à sa finalité et permettant la reproduction fidèle et inchangée de cette déclaration. Sont notamment considérés comme supports durables les clés USB, les CD-ROM, les DVD, les documents papier, les courriels, les cartes mémoire et les disques durs d'ordinateur.

1. Contrat de voyage

1.1

Par son inscription, le client présente à ChingiTours une offre ferme de conclusion d'un contrat de voyage à forfait. L'inscription peut être effectuée par écrit, oralement, par téléphone ou par voie électronique (courriel, internet), après que le client a été dûment informé par ChingiTours conformément aux articles 250 §§ 1 à 3 de la loi introductive au Code civil allemand (EGBGB).

1.2

La personne effectuant l'inscription agit également au nom de tous les voyageurs mentionnés dans la réservation et répond de leurs obligations contractuelles comme des siennes propres, à condition qu'elle ait expressément et séparément accepté cette responsabilité.

1.3

Le contrat est conclu dès son acceptation par ChingiTours. Cette acceptation n'est soumise à aucune forme particulière. Au moment de la conclusion du contrat ou immédiatement après celle-ci, ChingiTours transmettra au client une confirmation de voyage conforme aux exigences légales sur un support durable ou, dans les cas prévus à l'article 250 § 6 alinéa 1 EGBGB, sous forme papier.



1.4

Si le contenu de la confirmation diffère de celui de la demande d'inscription, il s'agit alors d'une nouvelle offre de ChingiTours, qui demeure valable pendant dix jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, à condition que ChingiTours ait informé le client des modifications et ait rempli ses obligations d'information précontractuelle conformément aux articles 250 §§ 1 à 3 EGBGB. L'acceptation du client peut résulter d'une déclaration expresse, du versement d'un acompte ou du paiement intégral du prix du voyage, ou encore de manière implicite par l'utilisation des prestations de voyage ou le départ en voyage.

1.5

ChingiTours attire expressément l'attention du client sur le fait que, conformément aux dispositions légales applicables aux contrats de voyage à forfait conclus à distance (par exemple par courrier, téléphone, courriel, services télématiques ou services en ligne), il n'existe généralement aucun droit de rétractation. Seuls les droits légaux de résiliation et d'annulation sont applicables (voir également l'article 6 ci-dessous).

Un droit de rétractation existe toutefois lorsque le client conclut un contrat portant sur des prestations de voyage au sens de l'article 651a BGB en dehors des locaux commerciaux, sauf si les négociations ayant conduit à la conclusion du contrat ont eu lieu à la demande préalable du client. Dans ce dernier cas également, aucun droit de rétractation n'existe.

2. Paiement

2.1

Afin de protéger les fonds versés par les clients, ChingiTours a souscrit une assurance contre l'insolvabilité auprès de R+V Versicherung, 65181 Wiesbaden.

2.2

À la conclusion du contrat de voyage et après remise du certificat de garantie prévu aux articles 651r et 651t du BGB, indiquant de manière claire, compréhensible et apparente le nom et les coordonnées de l'organisme garant, le client est généralement tenu de verser un acompte correspondant à 20 % du prix du voyage, majoré, le cas échéant, du coût des assurances souscrites.

Lorsqu'un contrat de voyage repose sur une offre individuelle établie spécialement pour le client, le montant de l'acompte indiqué dans cette offre s'applique en lieu et place de cette règle.

Les prestations uniquement intermédiaires par ChingiTours peuvent être soumises à des échéances de paiement différentes selon les conditions des prestataires concernés. Le client en sera informé avant la conclusion du contrat.



2.3

Par dérogation à l'article 2.2, le prix total d'un voyage à forfait peut être exigé sans remise d'un certificat de garantie lorsque le voyage ne dure pas plus de 24 heures, ne comprend aucune nuitée et que son prix n'excède pas 500 EUR.

2.4

L'acompte est exigible immédiatement après réception de la facture et remise du certificat de garantie.

Le solde du prix du voyage est exigible quatre semaines avant le départ, à condition que le voyage ne puisse plus être annulé pour les motifs prévus à l'article 9 b).

Pour les virements bancaires internationaux, le client supporte l'intégralité des frais supplémentaires liés au transfert.

Pour les réservations effectuées moins de deux semaines avant le départ, l'intégralité du prix du voyage est due dès réception de la facture et du certificat de garantie.

2.5

Les primes d'assurance souscrites par l'intermédiaire de ChingiTours, les indemnités d'annulation, les frais administratifs et les frais de modification de réservation sont exigibles immédiatement.

Les frais engagés pour l'obtention de visas (par exemple les frais consulaires) sont également facturés et deviennent immédiatement exigibles dès que le client charge ChingiTours d'effectuer les démarches de demande de visa.

2.6

ChingiTours accepte les moyens de paiement suivants :

- Virement bancaire
- PayPal
- Remitly
- Revolut

2.7

Les documents de voyage ne seront remis ou envoyés qu'après réception par ChingiTours de l'intégralité du prix du voyage.



Jusqu'au paiement complet du prix du voyage, ChingiTours est en droit de suspendre l'exécution de ses prestations.

2.8

Si le client ne règle pas l'acompte et/ou le solde dans les délais prévus, ChingiTours est en droit, après mise en demeure et fixation d'un délai supplémentaire raisonnable, de résilier le contrat de voyage et de facturer les frais d'annulation conformément à l'article 6.

ChingiTours se réserve le droit de répercuter les frais supplémentaires résultant du non-paiement ou d'un paiement incomplet (par exemple frais bancaires, frais de rejet de prélèvement, etc.) et, après envoi d'une mise en demeure, de facturer des frais forfaitaires de relance de 3 EUR.

Le client conserve le droit de démontrer qu'aucun frais ou que des frais sensiblement inférieurs ont été engagés.

2.9

Pour les réservations de dernière minute, c'est-à-dire lorsque la réservation intervient 28 jours ou moins avant le début du voyage, le prix du voyage est payable simultanément à la remise des documents de voyage et du certificat de garantie.

2.10

Pour les conversions de devises, le taux de change applicable est celui en vigueur à la date de règlement et non celui de la date de réservation.

ChingiTours ne saurait être tenue responsable des différences de change.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés par la banque du client pour les paiements effectués à l'étranger.



3. Prestations

3.1

L'étendue des prestations contractuelles résulte exclusivement de la description des prestations publiée par ChingiTours, des informations figurant dans la confirmation de voyage ainsi que des informations communiquées conformément à l'article 250 § 3 EGBGB.

Tout accord complémentaire doit faire l'objet d'une confirmation expresse de ChingiTours sur un support durable.

3.2

Les descriptions de produits ou de prestations qui ne sont pas publiées par ChingiTours ne lient pas cette dernière.

3.3

Les tiers ne sont pas habilités à faire des promesses ou à conclure des accords dérogeant aux présentes conditions de voyage ou aux offres publiées par ChingiTours.

Les demandes particulières du client ne deviennent contractuellement contraignantes que si elles sont expressément confirmées par écrit par ChingiTours.

3.4

Les prestations réservées directement par le client auprès de prestataires tiers ne font pas partie des prestations contractuelles de ChingiTours (par exemple manifestations sportives, excursions, circuits touristiques, expositions, événements, etc.).

3.5

Lorsque ChingiTours compose un voyage selon le principe du « dynamic packaging » (assemblage dynamique de prestations), le prix convenu peut différer de celui figurant dans les offres publiées.



4. Modifications des prestations

4.1

ChingiTours se réserve expressément le droit, avant la conclusion du contrat, de modifier ou de corriger les informations figurant dans la description des prestations pour des raisons objectives, importantes et imprévisibles.

4.2

Conformément à l'article 651f alinéa 2 BGB, ChingiTours informera le client sans délai de toute modification ou divergence concernant les prestations sur un support durable.

En cas de modification substantielle du voyage à forfait, le client est en droit, sans frais, soit de résilier le contrat de voyage, soit d'exiger la participation à un voyage de remplacement d'une valeur au moins équivalente, dans la mesure où ChingiTours est en mesure de proposer une telle solution sans supplément de prix.

Le client doit exercer ces droits sans délai après réception de la notification de modification.

4.3

Les éventuels droits légaux à garantie demeurent inchangés dans la mesure où les prestations modifiées présentent des défauts.

5. Modifications du prix

ChingiTours se réserve le droit de modifier le prix convenu dans le contrat de voyage en cas d'augmentation des coûts de transport, des taxes ou redevances applicables à certaines prestations, telles que les taxes portuaires, les taxes aéroportuaires, les redevances de sécurité liées au transport, les droits d'entrée, de séjour ou d'accès, ou encore en cas de modification des taux de change applicables au voyage.

5.1

Si les coûts de transport existant au moment de la conclusion du contrat de voyage augmentent, notamment les coûts de carburant, ChingiTours peut augmenter le prix du voyage selon les modalités suivantes :

a) Lorsque l'augmentation est directement imputable à une place individuelle, le supplément correspondant peut être répercuté sur le client.



b) Dans tous les autres cas, les coûts supplémentaires facturés par le transporteur pour le moyen de transport concerné sont divisés par le nombre de places disponibles. Le montant correspondant à une place peut être réclamé au client.

5.2

Si les taxes ou redevances existantes au moment de la conclusion du contrat (par exemple taxes portuaires, taxes aéroportuaires, redevances de sécurité, droits d'entrée ou de séjour) sont augmentées pour ChingiTours, le prix du voyage peut être majoré du montant proportionnel correspondant.

5.3

En cas de modification des taux de change après la conclusion du contrat, le prix du voyage peut être augmenté dans la mesure où le coût du voyage pour ChingiTours s'en trouve accru.

5.4

En cas de modification ultérieure du prix, ChingiTours en informera le client sans délai et au plus tard 21 jours avant le départ.

Aucune augmentation de prix n'est autorisée après cette échéance.

Si l'augmentation dépasse 8 % du prix du voyage, le client est en droit de résilier le contrat ou de demander un voyage équivalent, à condition que ChingiTours puisse le proposer sans supplément.

Le client doit exercer ces droits sans délai après notification de l'augmentation de prix. Il lui est recommandé de le faire sur un support durable.

5.5

Conformément à l'article 651f alinéa 4 BGB, lorsque les coûts mentionnés aux articles 5.1 à 5.3 diminuent, ChingiTours est tenue de rembourser au client tout montant payé en trop, après déduction des frais administratifs effectivement engagés.



6. Annulation par le client

6.1

Le client peut annuler son voyage à tout moment avant le début de celui-ci. L'annulation doit être notifiée à ChingiTours. Si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyages, l'annulation peut également être notifiée à celle-ci. La date de réception de la déclaration d'annulation est déterminante. L'annulation n'est soumise à aucune forme particulière, mais il est recommandé au client de la formuler sur un support durable.

6.2

En cas d'annulation avant le départ, ChingiTours est en droit de réclamer une indemnité d'annulation conformément à l'article 651h BGB, sauf si l'annulation est imputable à ChingiTours ou si des circonstances exceptionnelles et inévitables au sens de l'article 651h alinéa 3 BGB affectent de manière significative l'exécution du voyage ou le transport des voyageurs vers la destination.

6.3

Sauf disposition contraire prévue dans l'offre de voyage, ChingiTours peut appliquer les frais d'annulation forfaitaires suivants :

- **Jusqu'à 31 jours avant le départ : 20 %**
- **Jusqu'à 21 jours avant le départ : 40 %**
- **Jusqu'à 15 jours avant le départ : 60 %**
- **Jusqu'à 7 jours avant le départ : 80 %**
- **Jusqu'à 3 jours avant le départ : 95 %**
- **Annulation ultérieure : 100 %**

du prix total du voyage.

6.4

En outre, le coût intégral des prestations intermédiaires (par exemple assurances ou visas) peut être dû.



6.5

Le client conserve le droit de démontrer que ChingiTours n'a subi aucun préjudice ou un préjudice nettement inférieur.

6.6

Au lieu des montants forfaitaires, ChingiTours peut réclamer une indemnisation calculée individuellement si le dommage réellement subi est sensiblement supérieur. Dans ce cas, le montant sera calculé sur la base du prix du voyage, déduction faite des dépenses économisées et des éventuelles réutilisations des prestations réservées. ChingiTours fournira alors un calcul détaillé et justifié.

6.7

Si le client ne peut participer au voyage, il peut, dans un délai raisonnable avant le départ, notifier sur un support durable qu'un tiers reprend ses droits et obligations découlant du contrat. Cette notification est réputée effectuée en temps utile lorsqu'elle parvient à ChingiTours au plus tard sept jours avant le départ. ChingiTours peut refuser ce remplacement si le tiers ne remplit pas les conditions contractuelles ou si le transfert n'est pas réalisable. Le client initial et le tiers deviennent alors solidairement responsables du paiement du prix du voyage et des frais supplémentaires éventuels.

7. Modifications de réservation

7.1

Après la conclusion du contrat, le client ne dispose d'aucun droit à modifier la date du voyage, la destination, le lieu de départ, l'hébergement, le moyen de transport ou la compagnie aérienne, à condition que ChingiTours ait rempli ses obligations d'information précontractuelle.

Toute modification demandée jusqu'à 60 jours avant le départ donnera lieu à la facturation des frais réellement engagés, auxquels s'ajoutera un forfait administratif de 30 EUR par personne.



7.2

Les demandes de modification formulées à partir du 59^e jour avant le départ ne peuvent généralement être réalisées qu'au moyen d'une annulation suivie d'une nouvelle réservation, sauf lorsqu'elles n'entraînent que des frais minimes.

7.3

Les modifications mineures, telles qu'un changement de formule de restauration ou de catégorie de chambre, sont facturées 30 EUR par personne.

7.4

Toute modification des coordonnées de paiement communiquées lors de la réservation ou tout changement de mode de paiement après émission de la confirmation de voyage/facture entraîne des frais administratifs forfaitaires de 10 EUR.

7.5

Les modifications de destination ne sont généralement possibles qu'après annulation du contrat initial et conclusion d'un nouveau contrat de voyage.

7.6

Le client conserve le droit de démontrer que les frais effectivement encourus sont inexistantes ou sensiblement inférieurs.

8. Prestations non utilisées

Si le client ne bénéficie pas de certaines prestations de voyage pour des raisons qui ne sont pas imputables à ChingiTours, il ne peut prétendre à aucun remboursement partiel.

ChingiTours s'efforcera toutefois d'obtenir un remboursement auprès du prestataire concerné. Cette obligation ne s'applique pas lorsque les prestations concernées sont insignifiantes ou lorsque des dispositions légales ou administratives s'opposent à un remboursement.



9. Résiliation et annulation par ChingiTours

ChingiTours peut résilier le contrat de voyage avant le départ ou y mettre fin après le début du voyage dans les cas suivants :

a)

Sans préavis, lorsque le client perturbe durablement le déroulement du voyage malgré un avertissement préalable ou lorsqu'il adopte un comportement si contraire au contrat qu'une résiliation immédiate est justifiée.

Dans ce cas, ChingiTours conserve son droit au paiement du prix du voyage mais doit déduire les dépenses économisées ainsi que les avantages retirés d'une éventuelle réutilisation des prestations non consommées.

b)

Lorsque le nombre minimum de participants annoncé pour le voyage n'est pas atteint, à condition que ce nombre minimum ainsi que le délai applicable aient été indiqués dans la description du voyage.

La résiliation doit intervenir au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour les voyages d'une durée supérieure à 6 jours ;
- 7 jours avant le départ pour les voyages d'une durée comprise entre 2 et 6 jours ;
- 48 heures avant le départ pour les voyages d'une durée inférieure à 2 jours.

Dans tous les cas, ChingiTours informera le client sans délai dès que la réalisation du voyage devient impossible et lui notifiera immédiatement sa décision de résilier le contrat.

Les sommes déjà versées au titre du prix du voyage seront intégralement remboursées.

10. Responsabilité de ChingiTours

10.1

ChingiTours est responsable, conformément aux obligations de diligence d'un professionnel avisé, de la préparation consciencieuse du voyage, du choix et du contrôle attentifs des prestataires ainsi que de la bonne exécution des prestations de voyage confirmées sur la base de l'offre correspondante.

10.2

ChingiTours n'est pas responsable des perturbations affectant des prestations qui ne font pas partie du contrat de voyage et/ou qui ont été réservées et utilisées



directement par le client sans l'intermédiaire de ChingiTours (par exemple manifestations, excursions, visites, etc.).

10.3

La responsabilité contractuelle de ChingiTours pour les dommages autres que les dommages corporels est limitée à trois fois le prix du voyage, sauf si le dommage a été causé intentionnellement ou par faute lourde de ChingiTours ou si la responsabilité résulte d'un manquement intentionnel ou gravement négligent d'un représentant légal ou d'un auxiliaire d'exécution (par exemple un prestataire).

Les droits plus étendus résultant de conventions internationales demeurent inchangés.

10.4

Pour toutes les demandes d'indemnisation fondées sur la responsabilité délictuelle et ne reposant ni sur une faute intentionnelle ni sur une faute lourde, la responsabilité de ChingiTours est également limitée à trois fois le prix du voyage, sous réserve des droits accordés par les conventions internationales applicables.

10.5

Lorsqu'une prestation de voyage fournie par un prestataire est régie par des conventions internationales ou des dispositions légales fondées sur celles-ci, prévoyant des conditions particulières, des limitations ou des exclusions de responsabilité, ChingiTours peut se prévaloir de ces dispositions.

10.6

Lorsque ChingiTours agit en qualité de transporteur aérien contractuel, sa responsabilité est régie par la loi allemande sur le transport aérien, la Convention de Varsovie telle que modifiée par le Protocole de La Haye lorsqu'elle demeure applicable, et notamment par la Convention de Montréal.

Lorsque ChingiTours agit en qualité de transporteur maritime contractuel, sa responsabilité est régie par les conventions internationales applicables (notamment la Convention d'Athènes et le règlement (CE) n° 392/2009) ainsi que par les dispositions légales correspondantes.



10.7

La participation à des activités sportives ou de loisirs relève de la seule responsabilité du client.

Le client est invité à vérifier les installations sportives, équipements et véhicules avant leur utilisation.

ChingiTours ne peut être tenue responsable des accidents survenant dans le cadre de telles activités que lorsqu'une faute lui est imputable.

11. Assurances

Sauf indication contraire expresse, aucune assurance n'est comprise dans le prix du voyage.

ChingiTours recommande expressément au client de souscrire les assurances suivantes :

- Assurance annulation de voyage
- Assurance bagages
- Assurance interruption de voyage
- Assurance accidents de voyage
- Assurance maladie et assistance à l'étranger

12..Obligations du client et délais

12.1

Le client doit informer immédiatement ChingiTours s'il n'a pas reçu les documents de voyage nécessaires (billets d'avion, bons d'échange et informations de voyage) au plus tard cinq jours ouvrables avant le départ, sauf dans les cas visés à l'article 1.5.

Sous réserve de la réception du paiement par ChingiTours, les documents de voyage seront alors envoyés immédiatement par courrier électronique.

12.2

Si les prestations de voyage ne sont pas fournies conformément au contrat, le client peut demander qu'il soit remédié à la situation.

Le client est tenu de signaler sans délai tout défaut affectant le voyage. Cette notification doit être adressée au représentant local dont les coordonnées figurent dans les documents de voyage.



Si aucun représentant local n'est disponible ou joignable, les défauts doivent être signalés directement au siège de ChingiTours.

Les droits à réduction du prix prévus à l'article 651m BGB et les demandes d'indemnisation prévues à l'article 651n BGB sont exclus si le client omet fautivement de signaler le défaut.

ChingiTours peut remédier à la situation en fournissant une prestation de remplacement équivalente ou supérieure, dans la mesure où cela est raisonnablement acceptable pour le client.

ChingiTours n'est pas tenue d'intervenir lorsque le défaut a été provoqué délibérément contrairement aux principes de bonne foi ou lorsque la mesure corrective constituerait une modification contractuelle inadmissible.

Le représentant local est habilité à organiser des mesures correctives lorsque cela est possible, mais n'est pas autorisé à reconnaître des prétentions juridiques au nom de ChingiTours.

12.3

Si le client souhaite résilier le contrat de voyage en raison d'un défaut au sens de l'article 651i BGB ou pour tout autre motif important rendant la poursuite du voyage déraisonnable et identifiable pour ChingiTours, il doit au préalable accorder à ChingiTours un délai raisonnable pour remédier à la situation.

Cette obligation ne s'applique pas lorsque toute mesure corrective est impossible, refusée par ChingiTours ou lorsqu'une résiliation immédiate est justifiée par un intérêt particulier du client reconnaissable pour ChingiTours.

12.4

En cas de perturbation des prestations, le client est tenu de prendre toutes les mesures raisonnablement exigibles afin de contribuer à la résolution du problème et de limiter autant que possible les dommages éventuels.

Il doit notamment informer ChingiTours de tout risque de préjudice.

12.5

En cas de perte, de détérioration ou de retard de livraison des bagages lors d'un transport aérien, le client doit immédiatement déposer auprès de la compagnie aérienne exploitante un rapport écrit d'irrégularité bagages (P.I.R.).



La déclaration doit être effectuée dans un délai de sept jours en cas de perte ou de détérioration et dans un délai de vingt-et-un jours après la remise des bagages en cas de retard.

Les compagnies aériennes refusent généralement toute indemnisation lorsqu'aucun rapport P.I.R. n'a été établi.

ChingiTours n'assume aucune responsabilité pour la perte ou la détérioration d'objets de valeur ou d'argent contenus dans les bagages enregistrés, sauf déclaration expresse lors de l'enregistrement.

Toute perte, détérioration ou erreur d'acheminement des bagages doit également être signalée sans délai à ChingiTours ou au représentant local.

12.6

Les demandes d'indemnisation relatives au refus d'embarquement, à l'annulation ou au retard de vols au titre du règlement (CE) n° 261/2004 doivent être adressées directement à la compagnie aérienne exploitante.

12.7

Sauf disposition contraire des conditions générales du prestataire concerné, le client devrait faire reconfirmer tous les vols retour de voyages à forfait, vols spéciaux ou vols charter au plus tard quarante-huit heures avant le départ.

Pour les voyages à forfait, cette reconfirmation est généralement effectuée par le représentant local.

Les conditions de transport des prestataires concernés demeurent applicables.

13. Identité du transporteur aérien effectif

Le règlement (CE) n° 2111/2005 relatif à l'information des passagers concernant l'identité du transporteur aérien effectif impose à ChingiTours d'informer le client, lors de la réservation, de l'identité de toutes les compagnies aériennes assurant les vols inclus dans le voyage réservé.

Lorsque le transporteur effectif n'est pas encore connu au moment de la réservation, ChingiTours communiquera au client le ou les transporteurs susceptibles d'effectuer le vol.

Dès que l'identité du transporteur effectif est connue, ChingiTours en informe le client.



Si la compagnie aérienne initialement annoncée est remplacée, ChingiTours en informera le client sans délai et prendra toutes les mesures raisonnables afin qu'il soit informé aussi rapidement que possible.

Dans le cadre d'accords de partage de code (« code sharing »), la compagnie indiquée peut faire exécuter tout ou partie du vol par des compagnies affiliées.

ChingiTours en informera le client dès qu'elle en aura connaissance.

Cette situation ne constitue pas une modification des prestations contractuelles.

La liste de l'Union européenne des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation est disponible sur le site internet de la Commission européenne.

14. Passeports, visas, formalités d'entrée et exigences sanitaires

14.1

ChingiTours informe le client des exigences relatives aux passeports et aux visas, ainsi que des formalités sanitaires nécessaires au voyage et au séjour, y compris du délai approximatif requis pour l'obtention des documents nécessaires.

Le client demeure toutefois seul responsable du respect de toutes les prescriptions applicables à la réalisation du voyage.

Tous les inconvénients résultant du non-respect de ces prescriptions sont à la charge du client, sauf s'ils résultent d'informations incorrectes ou incomplètes fournies par ChingiTours.

14.2

Afin de permettre à ChingiTours de remplir ses obligations au titre de l'article 10.1, le client s'engage à fournir des informations complètes et exactes concernant sa nationalité ainsi que celle de tous les voyageurs participant au voyage, y compris toute situation particulière telle qu'une double nationalité, l'apatridie ou toute circonstance similaire.

14.3

Si le client ne respecte pas les conditions d'entrée applicables dans un pays donné et se trouve ainsi empêché de participer au voyage, ChingiTours est en droit de lui facturer les frais d'annulation correspondants.

14.4

Lorsque le client charge ChingiTours d'obtenir des visas, autorisations de voyage ou autres documents nécessaires, ChingiTours ne saurait être tenue responsable de leur délivrance ou de leur transmission dans les délais par les autorités diplomatiques compétentes, sauf en cas de manquement fautif à ses propres obligations.



14.5

Par ailleurs, les dispositions et exigences des différents prestataires locaux communiquées au client avant la réservation demeurent applicables.

15. Réglementation douanière

Le client est tenu de respecter les réglementations douanières tant du pays de destination que de son pays de résidence.

Il lui appartient de s'informer lui-même des dispositions douanières applicables.

16. Droit applicable

Les relations contractuelles entre le client et ChingiTours sont exclusivement régies par le droit allemand. Cette disposition s'applique à l'ensemble des relations juridiques entre les parties. Dans la mesure où, dans le cadre d'une action engagée par le client contre ChingiTours à l'étranger, la responsabilité n'est pas régie par le droit allemand, celui-ci demeure néanmoins exclusivement applicable aux conséquences juridiques, notamment en ce qui concerne la nature, l'étendue et le montant des prétentions du client.

17. Juridiction compétente

13.1

Le client ne peut engager une action contre ChingiTours qu'au siège social de l'entreprise.

La juridiction compétente est celle de Kassel, Allemagne.

13.2

Pour les actions engagées par ChingiTours contre le client, le lieu de résidence du client est déterminant.

Pour les actions dirigées contre des commerçants, des personnes morales de droit public ou privé, ou des personnes dont le domicile ou la résidence habituelle se situe à l'étranger ou est inconnu au moment de l'introduction de l'instance, la juridiction compétente est Kassel.

13.3

Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas :

a) lorsque des dispositions impératives de conventions internationales applicables au contrat de voyage accordent au client une protection plus favorable ;

ou

b) lorsque des dispositions impératives applicables dans l'État membre de l'Union européenne dont le client est ressortissant ou résident lui accordent une protection plus favorable que les présentes dispositions ou que les dispositions correspondantes du droit allemand.



18. Interdiction de compensation

Le client n'est pas autorisé à opposer une compensation aux créances de ChingiTours relatives au paiement du prix convenu du voyage, sauf si la créance invoquée est incontestée ou a été définitivement reconnue par une décision de justice ayant force de chose jugée.

19. Protection des données

Les données à caractère personnel fournies par le client à ChingiTours sont collectées, enregistrées, traitées, transmises aux prestataires de services et/ou aux assureurs et utilisées sous forme électronique dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat.

ChingiTours ainsi que les tiers agissant pour son compte respectent l'ensemble des dispositions applicables en matière de protection des données.

Des informations complémentaires relatives à la protection des données sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://www.chingitours.com/datenschutz/>

20. Information destinée aux consommateurs

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (plateforme RLL) de la Commission européenne est accessible à l'adresse suivante :
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

ChingiTours n'est ni disposée ni tenue de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de médiation de la consommation.

21. Dispositions générales

La nullité ou l'inapplicabilité d'une disposition du contrat de voyage ou des présentes conditions générales n'affecte pas la validité des autres dispositions du contrat de voyage ni celle des présentes conditions générales.



22. Organisateur du voyage

ChingiTours UG (haftungsbeschränkt)
Tulpenweg 3
34292 Ahnatal
Allemagne

Téléphone: +49 160 921 00 826
Courriel: info@chingitours.com

Version: juin 2026

