

Les conditions de courtage de services de voyages (conditions de courtage) ci-après s'appliquent au **courtage de différentes prestations de voyages** (hébergements, billets d'entrée, événements etc.), à la **mise à disposition de prestations de voyages** liées et au **courtage de voyages à forfait par TI** !

**Domaine d'application des présentes conditions de vente ;
Division en parties A, B et C**

Pour autant qu'elles soient valablement convenues, les conditions de vente suivantes font partie intégrante du contrat de courtage conclu entre vous (ci-après désigné par « Client » ou « Voyageur ») et Tourist-Information Hachenburger Westerwald ci-après désignée par l'abréviation « **TI** » et entrant en dans le cadre d'une réservation. Elles complètent les dispositions légales des articles §§ 675, 631 BGB (Code civil allemand) et, dans le cas de l'intermédiation de voyages à forfait ou de prestations de voyage liées, des articles 651a – y du Code civil allemand (BGB) et des articles 250 et 251 de la loi d'introduction au code civil allemand (EGBGB) et les respectent. **Veillez lire attentivement ces conditions de vente avant toute réservation !**

Au regard des différents types légaux de courtage de services de voyages et de voyages à forfait, les présentes conditions de courtage de services de voyages se divisent en 3 sections selon le type de service de voyage facilité.

Les dispositions exclusives à la facilitation

A) d'un ou plusieurs services de voyage sont indiquées dans la **section A** des présentes conditions de générales pour un seul type de service de voyage.

B) de prestations de voyage liées sont indiquées dans la **section B** des présentes conditions générales.

C) d'un voyage à forfait sont indiquées dans la **section C** des présentes conditions de vente.

Section A : Dispositions lors de la facilitation d'un ou de plusieurs services de voyage pour un seul type de service de voyage

Les prescriptions de cette section I sur la facilitation d'un ou de plusieurs services de voyage pour un type de service voyage au sens de la nouvelle version de l'art. 651a, al. 3, phrase 1 du Code civil allemand (BGB) s'appliquent exclusivement lorsque le service de voyage facilité **ne fait ni partie des prestations de voyage liées selon la section B, ni d'un voyage à forfait selon la section C**. Dans ce cas, aucune information des clients n'est prescrite légalement au moyen d'un formulaire.

1. Conclusion du contrat, dispositions légales; Information concernant l' Absence de certains droits de révocation

1.1. Lorsque **TI** accepte la commande de facilitation passée par le client, le contrat concernant la facilitation des services de voyage s'applique entre le client et **TI**. La commande et l'acceptation ne requièrent pas de forme particulière.

1.2. Si la commande est passée par voie électronique (e-mail, internet), **TI** confirme immédiatement sa réception par voie électronique. L'accusé de réception ne représente pas une confirmation de l'acceptation de la commande de facilitation.

1.3. Les droits et obligations mutuels du client et de **TI** résultent, dans la mesure où les dispositions légales ne s'y opposent pas, des accords contractuels passés, des présentes conditions générales et des prescriptions légales, en particulier des art. 675, 631 et suivants du code civil allemand sur la gestion d'affaires rémunérée.

1.4. Les conditions de voyage et les conditions générales dûment convenues ainsi que les accords conclus avec le client régissent les droits et obligations du client à l'égard du cocontractant de la prestation facilitée. En l'absence d'accord particulier ou de mention particulière, les conditions de transport et les dispositions tarifaires adoptées sur la base légale établie par les autorités de transport compétentes ou les conventions internationales s'appliquent en cas de prestations de transport.

1.5. Conformément aux obligations légales, le client est averti qu'il n'existe aucun droit de révocation des contrats conclus à distance (lettres, catalogues, appels téléphoniques, e-mails, messages envoyés par service de téléphonie mobile [SMS] ou autres) ou dehors de locaux commerciaux en vertu des dispositions légales (§ 312g, al. 2, phrase 1, point 9 du Code civil allemand [BGB]). Les autres droits légaux du client en matière de rétractation et de résiliation ne sont pas affectés.

2. Obligations contractuelles générales de TI, informations, remarques

2.1. Le client est conseillé du mieux possible sur la base des présentes conditions de facilitation. Sur demande, la demande de réservation sera effectuée par **TI** auprès du prestataire de services. Après confirmation du prestataire de services, la remise des documents relatifs au(x) service(s) de voyage facilité(s) fait partie de l'obligation de prestation. Cela ne s'applique pas lorsqu'il a été convenu que le prestataire de services transmette directement

les documents au client.

2.2. En donnant des conseils et des informations, **TI** est responsable, dans le cadre de la loi et des accords contractuels, du bon choix des sources d'informations et de la communication correcte au client. Un contrat de renseignement avec une obligation principale contractuelle à communiquer des informations s'applique uniquement en cas d'accord explicite. **TI** décline toute responsabilité quant à l'exactitude des renseignements fournis selon le § 675, al. 2 du Code civil allemand, à moins qu'un contrat de renseignement spécial ne soit conclu.

2.3. Sans accord explicite, **TI** n'est pas tenue de rechercher et/ou de proposer le fournisseur de services de voyage demandés le moins cher du marché. Les obligations contractuelles de **TI** dans le cadre des « garanties du meilleur prix » qu'il accorde demeurent inchangées.

2.4. Sans accord explicite, **TI** ne fournit aucune garantie concernant les renseignements sur les prix, les services, les conditions de réservation et les autres circonstances du service de voyage au sens de l'art. 276, par. 1, phrases 1 du code civil allemand et aucune garantie de fourniture au sens de cette disposition concernant la disponibilité des prestations facilitées par le détaillant.

2.5. **TI** accepte uniquement les demandes spéciales à transmettre au prestataire ayant facilité les services. Sauf convention contraire expresse, **TI** n'est pas tenu de satisfaire de telles demandes spéciales. Celles-ci ne constituent pas une condition ou une base du contrat pour une commande de facilitation ou pour la réservation du client communiquée par le détaillant au prestataire de services. L'attention du client est attirée sur le fait que les demandes spéciales feront partie, en principe, des obligations contractuelles du prestataire de services qu'en cas de confirmation expresse de celui-ci.

3. Documents sur les services de voyage facilités

3.1. Le client et **TI** sont tenus de contrôler l'exactitude et l'exhaustivité du contrat et des autres documents du prestataire ayant facilité les services de voyage, qui ont été remis au client par **TI**, notamment les confirmations de réservation, bons d'hôtel, billets d'entrée, polices d'assurance et autres documents sur les services de voyage facilités, en particulier la conformité avec la réservation et la commande de facilitation.

3.2. Dans la mesure où les documents sur les services de voyage mis à disposition ne sont pas directement transmis par le prestataire intermédiaire, leur remise s'effectue par **TI** dans le local commercial de **TI** ou, au choix de **TI** par envoi postal ou électronique.

4. Devoir de collaboration du client à l'égard de TI

4.1. Le client doit informer **TI** sans délai des erreurs ou des défauts apparents qu'il vient de constater dans le cadre des activités de facilitation de **TI**. Cela comprend notamment les informations erronées ou incomplètes sur les données personnelles des clients, les autres informations, renseignements et documents sur les services de voyage facilités ainsi que l'exécution incomplète des prestations facilitées (par ex. les réservations non effectuées).

4.2. Si aucune réclamation n'est faite par le client selon le point 4.1, les dispositions suivantes s'appliquent :

a) Si le client ne fait pas de réclamation selon le point 4.1, ses droits subsistent.

b) Le client ne peut pas faire valoir ces droits à l'égard de **TI** dans la mesure où **TI** prouve que le dommage ne serait pas survenu en cas de réclamation en bonne et due forme par le client au à hauteur du montant demandé. Cela s'applique en particulier si **TI** prouve qu'une réclamation immédiate du client lui aurait permis de remédier à l'irrégularité ou de diminuer le dommage, par ex. par un transfert, une réservation supplémentaire ou une annulation avec le prestataire ayant facilité les services.

c) Les droits du client en cas de défaut de réclamation selon le point 4.1 ne sont **pas** annulés

- en cas de dommages portant atteinte à la vie, au corps ou à la santé, qui résultent d'une violation intentionnelle ou d'une négligence grossière des obligations de **TI** ou d'un représentant légal ou des auxiliaires de **TI**
- en cas de droit à des indemnités pour dommages qui reposent sur la violation intentionnelle ou la négligence grossière des obligations de **TI** ou d'un représentant légal ou des auxiliaires de **TI**.
- en cas de manquement à une obligation essentielle, dont l'accomplissement permet la bonne exécution du contrat de facilitation ou dont le manquement compromet la réalisation de l'objectif du contrat.

La responsabilité en cas d'erreur de réservation selon le § 651x du Code civil allemand reste inchangée.

4.3. Une obligation contractuelle et/ou légale du client à notifier les défauts à l'égard du prestataire ayant facilité les services demeure inchangée aux termes du point 4.

4.4. Le client est prié, dans son propre intérêt, de mentionner à **TI** les besoins ou restrictions concernant les services de voyage demandés.

4.5. Si le client indique une adresse e-mail pour la communication, le client accepte une correspondance par e-mail qui est codée par **TI** et s'engage à vérifier régulièrement sa boîte de réception (y compris un éventuel filtre SPAM).

5. Remboursement des frais, rémunérations, recouvrement

5.1. TI est en droit d'exiger les modalités de prestations et de paiement du prestataire ayant facilité les services, pour autant qu'elles ont été dûment convenues entre le prestataire de services et le client et comportent les conditions de paiement juridiquement valables.

5.2. TI peut exiger le paiement du client, dans la mesure où il correspond aux accords conclus entre TI et le prestataire de services en tant qu'agent de recouvrement, mais aussi de plein droit sur la base de l'obligation légale du client de payer à l'avance à titre de mandant selon le § 669 du Code civil allemand.

5.3. Les précédentes dispositions s'appliquent aux frais d'annulation (indemnités de résiliation) et aux autres créances légales ou contractuelles justifiées du prestataire ayant facilité les services.

5.4. Le client ne peut pas objecter aux droits à paiement de TI dans le cadre de la rétention de paiement ou de la compensation en invoquant avoir des droits à l'égard du prestataire de services, en particulier en raison d'une exécution incorrecte du contrat de facilitation ou de résiliation du contrat conclu par l'intermédiaire. Cela ne s'applique pas lorsque, pour le fait générateur de tels droits, une violation fautive des obligations contractuelles de TI est devenue causale ou coresponsable ou TI est responsable, pour d'autres raisons, à l'égard du client pour les revendications invoquées.

6. Obligations de TI en cas de réclamations du client à l'égard du prestataire mis en relation

6.1. Les droits doivent être invoqués à l'égard du prestataire ayant facilité les services dans des délais déterminés aux termes de la loi ou d'accords contractuels. En général, ces délais ne sont pas accordés en les invoquant à l'égard de TI. Cela s'applique aussi si le client entend faire valoir les mêmes droits concernant la prestation de voyage à l'égard de TI et du prestataire de services.

6.2. En cas de réclamations ou d'autres prétentions à l'égard des prestataires de services, l'obligation de TI se limite à la communication d'informations et la délivrance de documents nécessaires et connus, en particulier la communication des noms et adresses des prestataires de services.

6.3. Si TI se charge – sans y être tenu – de transmettre la réclamation du client dans un délai raisonnable, TI est uniquement responsable de sa réception en temps voulu par le destinataire en cas de non-respect des délais causé par la faute intentionnelle ou de négligence grossière de TI.

6.4. Concernant les autres droits du client à l'égard des prestataires ayant facilité les services, TI n'est pas tenu de donner des conseils sur le type, l'étendue, le montant, les conditions requises et les délais à respecter ou les autres dispositions légales.

7. Conseils importants relatifs aux assurances de services de voyage

7.1. TI attire l'attention sur la possibilité de conclure une assurance annulation voyage lors de la réservation afin de réduire les risques de frais en cas d'annulation.

7.2. De plus, le client est informé qu'une assurance annulation voyage ne couvre généralement pas les dommages survenus qui peuvent être occasionnés par une interruption – même non fautive – des services de voyage après leur début. Une assurance interruption de voyage doit, en principe, être souscrite séparément.

7.3. Lors de la souscription d'assurances voyage, il est attiré l'attention du client sur le fait que les conditions des assurances voyage peuvent comporter des conditions contractuelles et/ou des obligations de coopération spécifiques du client, en particulier les exclusions de responsabilité (par ex. en cas d'antécédents médicaux), les délais pour les avis de dommages et les franchises. TI décline toute responsabilité, dans la mesure où il n'a pas fourni de données inexactes concernant les conditions d'assurance, et où l'assureur du voyage impliqué est en droit de refuser la prestation au client sur la base des conditions d'assurance convenues.

8. Responsabilité de TI

8.1. Dans la mesure où TI n'a pas accepté une autre obligation contractuelle par accord explicite, il n'est tenu que de la bonne exécution des obligations de détaillant. Ces obligations d'intermédiaire comprennent notamment la communication juridiquement valable de l'offre à la conclusion du contrat avec les prestataires ayant facilité les services, ainsi que la communication de la confirmation du contrat au nom et pour le compte du prestataire de service en cas d'acceptation de l'offre contractuelle par le prestataire de services.

8.2. TI décline toute responsabilité pour les défauts et dommages en lien avec la prestation de voyage mise à disposition. Cela ne s'applique pas en cas d'accord explicite ou de garantie de TI, notamment lorsqu'elle s'écarte considérablement de la description des prestations du prestataire de services.

8.3. La responsabilité de TI découlant de la violation fautive de ses obligations d'intermédiaire n'est pas affectée par les précédentes dispositions.

9. Réglementations particulières en lien avec les pandémies (notamment avec le virus du corona)

9.1. Sans consentement exprès, TI n'est pas tenue d'informer le client des éventuelles réglementations générales en vigueur sur le lieu de référence des prestations de voyage par rapport aux pandémies (notamment en lien avec le coronavirus).

Les parties s'entendent sur le fait que les services de voyage facilités sont toujours exécutés par les fournisseurs

de prestation facilités dans le respect des exigences et obligations administratives en vigueur au moment du séjour.

9.2. Le voyageur déclare consentir à respecter les réglementations ou restrictions d'usage raisonnables des fournisseurs de prestation lors de l'exécution des prestations de voyage et d'alerter directement le responsable du voyage en cas d'apparition de symptômes typiques de la maladie.

9.3. Les droits légaux du voyageur ne sont pas affectés par les dispositions ci-dessus.

10. Protection des données ; Règlement alternatif d'un litige; choix du droit applicable et tribunal compétent

10.1. Lors de l'initiation, de la conclusion, de l'exécution et de l'annulation d'un contrat d'intermédiaire, **TI** collecte, enregistre, traite et transmet des données aux prestataires de services de voyage intermédiaires dans le cadre des dispositions légales. Pour en savoir plus sur vos droits en matière de données personnelles, veuillez consulter la déclaration de protection des données à l'adresse www.....

10.2. En référence à la loi sur le règlement des litiges de consommation, **TI** signale qu'elle ne participera à aucun règlement volontaire de litiges de consommation. Si après publication des présentes conditions de mise à disposition, **TI** était contraint à un règlement de litiges de consommation, il en informerait les consommateurs sous une forme appropriée.

10.3. Pour les clients/voyageurs appartenant à un état hors de l'Union européenne ou de la Suisse, le seul droit applicable reconnu pour la relation contractuelle et juridique entre le client/voyageur et **TI** est le droit allemand. Ces clients/voyageurs peuvent exclusivement porter plainte contre **TI** auprès de la juridiction compétente pour le lieu de son siège.

10.4. Concernant les plaintes de **TI** à l'encontre de clients ou de partenaires du contrat intermédié qui sont des commerçants, personnes morales de droit public ou privé ou personnes dont le lieu de résidence ou de séjour habituel se trouve à l'étranger, ou dont le lieu de séjour habituel, le tribunal compétent est celui de la juridiction dont relève le siège social de **TI**.

Section B : Dispositions lors de la facilitation des prestations de voyage liées selon l'art. 651w du Code civil allemand (BGB)

Les dispositions de la présente **section B** concernant la facilitation des prestations de voyage liées selon article 651w BGB (code civil allemand) s'appliquent exclusivement lors de la remise du formulaire par **TI**. Dans ce formulaire, le client est informé qu'aucun voyage à forfait ne peut être réservé auprès de l'intermédiaire lors de la réservation d'un autre service de voyage, alors que les prestations de voyage liées résultent de la conclusion d'un deuxième contrat.

1. Paiements des prestations de voyage liées

1.1. **TI** peut uniquement accepter les versements du voyageur pour les services de voyage liés lorsque **TI** s'est assuré qu'ils sont remboursés au voyageur dans la mesure où les services de voyage sont à fournir par **TI** elle-même ou que les demandes de paiement des prestataires ayant facilité les services sont encore à satisfaire et en cas d'insolvabilité de **TI**.

a) les services de voyage sont annulés ou

b) eu égard aux services de voyage prestés, le voyageur ne s'acquitte pas des demandes de paiement du prestataire ayant facilité les services.

1.2. Lors de la vente de prestations de voyage liées, **TI** fournit cette garantie en concluant une assurance insolvabilité selon le § 651w, al. 3 du Code civil allemand (BGB) avec mention du nom et des coordonnées de l'assureur du client de manière claire, compréhensible et mise en relief et en délivrant un certificat de garantie pour tous les paiements du client au titre des prestations de voyage liées de **TI**, dans la mesure où le client ne paie pas directement le prestataire des services pour les prestations de voyage liées.

2. Renvoi à la validité supplémentaire des dispositions de la section A

2.1 De plus, la facilitation des prestations de voyage liées est régie par les points suivants de la section A des présentes conditions de vente: 1.1, 1.2, 1.4, 1.5; 2; 3; 4; 6; 7; 8.1, 8.2; 9; 10.

2.2. Le point 1.3 de la section A s'applique, étant entendu que les droits et obligations réciproques en cas d'intermédiation de prestations de voyage liées résultent en outre des dispositions légales des §§ 651a–y BGB et des articles 250 et 251 de l'EGBGB

2.3. Le point 5 de la section A s'applique seulement à condition que **TI ait rempli son obligation de garantie de paiement tels que décrits au point 1 de la section B.**

2.4 Le point 8.3 de la section A s'applique, étant entendu que les dispositions du point 8.1 f. n'affectent pas non plus la responsabilité en vertu de l'article 651x du BGB (code civil allemand).

Section C : Dispositions pour le courtage de voyages à forfait par TI selon le § 651v du Code civil allemand (BGB)

Les dispositions de cette **section C** en rapport avec la mise à disposition de contrats de voyages à forfait (« mise à disposition de voyages ») selon la nouvelle version du § 651v du Code civil allemand (BGB) s'appliquent exclusivement si l'agence de voyage remet le formulaire relatif aux voyages à forfait. Le voyageur mis à disposition est indiqué dans le formulaire comme entreprise responsable de l'exécution du voyage à forfait.

1. Paiements du client / voyageur sur les voyages forfaitaires

1.1 **TI** et le voyageur mis à disposition sont autorisés à exiger ou à accepter des paiements sur le prix du voyage avant la fin du voyage à forfait uniquement si le voyageur dispose d'un contrat de garantie des versements du client et qu'un certificat de garantie du voyageur sur lequel figurent le nom et les coordonnées du garant de manière claire, compréhensible et bien évidente a été remis au client.

2. Déclarations du client / voyageur

TI est autorisé par le voyageur à recevoir les réclamations et autres déclarations du client/voyageur relatives à l'exécution du voyage à forfait. **TI** fera immédiatement part au voyageur de telles déclarations émises par le voyageur. Pour éviter toute perte de temps, malgré la transmission immédiate, **TI** recommande de déclarer les éléments déplorés directement au voyageur ou au point de contact du voyageur.

3. Renvoi à la validité supplémentaire des dispositions de la section A

3.1 De plus, la mise à disposition de voyages à forfait est régie par les points de la section A, mentionnés ci-après, des présentes conditions de vente : 1.1; 1.2; 1.4; 2.1; 2.3; 2.4; 3.1; 4.1; 4.4; 6.4; 7; 8.1; 8.2; 9; 10.

3.2 Le point 1.3 de la section A s'applique étant entendu que les droits et obligations réciproques en cas d'intermédiation de voyages à forfait résultent en outre des dispositions légales des articles 651a-y du BGB et des articles 250 et 251 de l'EGBGB.

3.3. Le point 1.5. de la section A s'applique étant entendu que, conformément aux dispositions légales (article 312, paragraphe 7, du BGB), il n'existe pas de droit de rétractation pour les contrats de voyage à forfait selon les articles 651a et 651c du BGB conclus à distance (lettres, catalogues, appels téléphoniques, télécopies, courriers électroniques, messages envoyés par téléphonie mobile (SMS) ainsi que radiodiffusion, télémedias et services en ligne), mais uniquement les droits légaux de résiliation et de résolution, en particulier le droit de résiliation selon l'article 651h du BGB. Un droit de rétractation existe toutefois si le contrat portant sur des prestations de voyage a été conclu en dehors de locaux commerciaux conformément à l'article 651a du BGB, à moins que les négociations orales sur lesquelles repose la conclusion du contrat n'aient été menées sur commande préalable du consommateur ; dans ce dernier cas, le droit de rétractation n'existe pas non plus.

3.4 Le point 2.2. de la section A s'applique uniquement si des informations que l'agence de voyage n'est pas tenue de communiquer selon le § 651v, al. 1 du Code civil allemand (BGB) corrélié à l'art. 250, § 1 à 3 de la loi introductive au code civil allemand (EGBGB) sont concernées.

3.5 Le point 3.2 de la section A s'applique uniquement si le client n'a pas prétention à une confirmation de voyage imprimée sur papier selon l'art. 250, § 6, al. 1, phrase 2 de la loi introductive au BGB (EGBGB).

3.6 Le point 8.3 de la section A s'applique, étant entendu que les dispositions du point 8.1 s. n'affectent pas non plus la responsabilité en vertu de l'article 651x du BGB.

3.7 Le point 9 de la section A s'applique, étant entendu que les droits du client du voyage à forfait découlant de l'article 651i du BGB ne sont pas affectés.

© protégé par droit d'auteur ; Cabinet d'avocats TourLaw – Noll | Hütten | Dukic, Munich | Stuttgart, 2025

L'intermédiaire est :

Verbandsgemeindeverwaltung Hachenburg
Abteilung Tourist-Information
Alter Markt 4-6
57627 Hachenburg
02662 96 99 760
info@hachenburger-westerwald.de

Date de la présente version : Juin 2025