Buchungs- und Versicherungsbedingungen

- Ausführliche Buchungsbedingungen der TUI Deutschland GmbH
- Versicherungsbedingungen für TUI, airtours und ltur
- Kundeninformation für Flugreisende
- Conditions de réservation détaillées de TUI Deutschland GmbH

Ausführliche Buchungsbedingungen

Lieber Urlaubsgast,
bitte schenken Sie diesen Buchungsbedingungen Ihre Aufmerksamkeit, denn mit Ihrer Buchung erkennen Sie diese Buchungsbedingungen, die Ihnen vor der Buchung übermittelt werden, an. Sie gelten für alle Pauschalreisen sowie für als Einzelleistung gebuchte Reiseleistungen im Sinne von § 651 a Abs. 3 Nr. 2 und 3 BGB (Beherbergung in Hotels oder Ferienhäusern / -wohnungen und Vermietung von Kraftfahrzeugen (einschl. Wohnmobilen) und Krafträdern - nachstehend „Einzelleistungen“ genannt - des Anbieters TUI Deutschland GmbH (nachfolgend „TUI“). Sie ergänzen die jeweils auf die Beherbergung/ Vermietung anwendbaren gesetzlichen Vorschriften des BGB, für Pauschalreisen die §§ 651a - y BGB, Art. 250 und 252 EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB), und füllen diese aus. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Buchungsbedingungen ganz oder teilweise nur auf Pauschalreisen bzw. nur auf Einzelleistungen von TUI anwendbar sein, wird dies an der entsprechenden Stelle deutlich gemacht. Der Begriff „Leistung(en)“ umfasst sowohl Pauschalreisen, als auch Einzelleistungen. Diese Buchungsbedingungen gelten nicht für vermittelte Einzelleistungen(z. B. Eintrittskarten als Einzelleistungen und Leistungen des TUI Ticket Shop (TTS)) und die Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651w BGB. Über diese erhalten Sie ggf. gesonderte Informationen. Darüber hinaus gelten diese Buchungsbedingungen für Geschäftsreisen nur soweit, als diesen kein Rahmenvertrag über die Organisation von Geschäftsreisen zugrunde liegt. Diese Buchungsbedingungen sind im Internet abrufbar unter www.tui.com > Hilfe & Kontakt > Geschäftsbedingungen.

1. Vertragsschluss

1.1 Mit Ihrer Anmeldung bieten Sie TUI den Abschluss eines Vertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebotes sind die Ausschreibung und die ergänzenden Informationen der TUI für die jeweilige Leistung in der Form, wie Ihnen diese bei Buchung vorliegen. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung von TUI zustande. Diese bedarf keiner bestimmten Form.

1.2 Sie haben für alle Vertragsverpflichtungen von Teilnehmern, für die Sie die Buchung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen haben.

1.3 Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhalten Sie eine Buchungsbestätigung, die alle wesentlichen Angaben über die von Ihnen gebuchte(n) Leistung(en) enthält. Bei Buchung einer Pauschalreise unter gleichzeitiger Anwesenheit beider Parteien, vor allem im Reisebüro, haben Sie einen Anspruch auf eine Buchungsbestätigung in Papierform, ansonsten, insbesondere im elektronischen Geschäftsverkehr, reicht die Übermittlung auf einem dauerhaften elektronischen Datenträger. Weicht die Bestätigung von Ihrer Anmeldung ab, ist TUI an das neue Angebot 10 Tage gebunden. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit TUI bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und - bei Buchung einer Pauschalreise - ihre vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und Sie innerhalb der Bindungsfrist gegenüber TUI die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

1.4 Bei Buchung einer Pauschalreise werden die von TUI gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Rücktrittspauschalen (gem. Art. 250 § 3 Nrn. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, wenn dies zwischen TUI und Ihnen ausdrücklich vereinbart wird.

1.5 Wir weisen darauf hin, dass gemäß §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB sowie bei Verträgen über Einzelleistungen, die im Fernabsatzabgeschlossen werden (Briefe, Telefon, Telekopie, E-Mail, SMS, Rundfunk, Telemedien, Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, bei Pauschalreisen insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe dazu auch Ziffer 8). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Pauschalreisevertrag nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

2. Bezahlung

2.1 Zur Absicherung der Kundengelder bei Pauschalreisebuchungen hat TUI eine Insolvenzversicherung bei der Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH abgeschlossen. Ein Sicherungsschein befindet sich in diesen Fällen auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben

sich aus der Bestätigung unabhängig davon, ob eine Pauschalreise oder eine Einzelleistung gebucht wurde, die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls die Berechnungsmethode der fälligen Beträge bei Rücktritt. Zahlungen für alle Buchungen sind nach Maßgabe der nachstehenden Ziffern 2.2 bis 2.10 zu leisten:

2.2 Bei Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung der Bestätigung die Anzahlung in Höhe von 25 % des Gesamtpreises fällig, soweit die gebuchte Reise eine Flugbeförderung enthält. Enthält die gebuchte Leistung keine Flugbeförderung, wird eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Gesamtpreises fällig, wobei dies nicht für Produkte, die mit „Kostenloser Storno bis 18 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, gilt; insoweit findet die Regelung in Ziffer 2.3 Anwendung.

2.3 Der restliche Preis wird 4 Wochen vor Leistungsbeginn fällig, wenn feststeht, dass die Leistung - wie gebucht - durchgeführt wird und der Reiseplan entweder bei Ihrer Vertriebsstelle (z. B. Reisebüro, Online-Reisebüro, Call Center) bereitliegt oder Ihnen verabredungsgemäß übermittelt wird. Bei Kurzfristbuchungen (ab dem 28. Tag vor Leistungsbeginn) wird der gesamte Preis sofort fällig.

2.4 Die Gebühren im Falle eines Rücktritts (vgl. Ziffer 8) und Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (vgl. Ziffer 9) werden jeweils sofort fällig.

2.5 Zahlung direkt an TUI

2.5.1 Benötigt wird dafür der Vor- und Zuname, die vollständige Adresse, die Telefonnummer und - für die Zahlarten „Überweisung“ und „Paypal“ - auch die E-Mail-Adresse des Zahlenden.

2.5.2 Bei Zahlung im SEPA-Lastschriftverfahren benötigt TUI (ggf. über Ihre Vertriebsstelle) ein sogenanntes „Mandat“, das die Belastung Ihres Girokontos mit dem zu zahlenden Preis (An- und Restzahlung) im Wege der Lastschrift erlaubt. Das Mandat ist Teil der Bestätigung.

2.5.3 Bei Zahlung Ihrer bei TUI gebuchten Leistung mit einer Kreditkarte benötigt TUI (ggf. über die Vertriebsstelle) Ihr Einverständnis zur Abbuchung von Ihrer Kreditkarte. Im Onlinevertrieb ist in einigen Fällen ein weiteres Authentifizierungsmerkmal erforderlich.

2.5.4 Bis 30 Tage vor Leistungsbeginn können Sie auch per Überweisung bezahlen.

2.5.5 Vereinbaren Sie mit dem Sie beratenden Reisebüro ein Beratungsentgelt (RSE), beauftragen Sie mit Ihrer Buchung die TUI zugleich, dieses RSE an das Reisebüro zu zahlen. TUI zieht dieses RSE gemeinsam mit dem Entgelt für die Pauschalreise und / oder Einzelleistungen von Ihnen ein.

2.6 Zahlung über die Vertriebsstelle

Im Ausnahmefall können sowohl die Anzahlung als auch, bei Entgegennahme des Reiseplans, die Restzahlung an Ihre Vertriebsstelle geleistet werden.

2.7 Änderungen der vereinbarten Zahlungsartkönnen nur bis 35 Tage vor Leistungsbeginn und nur für noch offen stehende Zahlungen vorgenommen werden.

2.8 Sollte Ihnen der Reiseplan nicht bis spätestens 4 Tage vor Leistungsbeginn zugegangen sein, wenden Sie sich bitte umgehend an Ihre Vertriebsstelle. Bei Kurzfristbuchungen oder Änderungen der Buchung ab 14 Tagen vor Leistungsbeginn erhalten Sie einen Reiseplan über den gleichen Weg wie bei längerfristigen Buchungen. In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, den Reiseplan nach Erhalt sorgsam zu überprüfen.

2.9 Werden fällige Zahlungen von Ihnen nicht oder nicht vollständig geleistet und zahlen Sie auch nach Mahnung mit Nachfristsetzung nicht, kann TUI von dem jeweiligen Vertrag zurücktreten, es sei denn, dass bereits zu diesem Zeitpunkt ein erheblicher Leistungsmangel vorliegt. TUI kann bei Rücktritt vom Vertrag im Sinne des vorherigen Satzes als Entschädigung Rücktrittsgebühren entsprechend den Ziffern 8.2, 8.5 verlangen. Wenn Sie Zahlungen trotz Fälligkeit nicht leisten, behält sich TUI zudem vor, für die zweite Mahnung eine Mahnkostenpauschale von € 1,50 zu erheben. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt Ihnen unbenommen.

2.10 Kosten für Nebenleistungen wie die Besorgung von Visa etc. sind, soweit nicht ausdrücklich vermerkt, nicht im Reisepreis enthalten. Falls solche Kosten entstehen, zahlen Sie diese bitte an die Vertriebsstelle.

3. Kinderermäßigungen

Maßgebend ist das Kindesalter bei Leistungsbeginn. Unabhängig davon ist jedes mitreisende Kind und dessen Alter bei der Buchung anzugeben. Den Umfang der Kinderermäßigungen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Für die Flugbeförderung von Kindern unter 2 Jahren fallen ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz folgende Kosten an: im Rahmen von Pauschalarrangements bei Charterflügen eine Verwaltungsgebühr von max. € 70,- je Kind und Strecke, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist; im Rahmen von Pauschalarrangements mit Linienflugbeförderung und bei reinen Flugangeboten (Charter- bzw. Linienflug) werden die jeweiligen Verwaltungsgebühren des Leistungserbringers (der Airline) weiterbelastet. Bei falschen Altersangaben ist TUI berechtigt, darauf beruhende Differenzen zum korrekten Preis zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von € 50,- nach zu erheben. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Bearbeitungskosten bleibt Ihnen unbenommen.

4. Besondere Hinweise für Ferienwohnungen und Ferienhäuser

Verbrauchsabhängige Nebenkosten oder solche für von Ihnen gewünschte Zusatzleistungen sind in der Regel nicht im Preis eingeschlossen. Sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes erwähnt ist, sind sie unmittelbar am Ort zu zahlen. Die Ferienwohnung / das Ferienhaus darf nur von der in der Leistungsbeschreibung angegebenen und in der Bestätigung aufgeführten Anzahl von Erwachsenen und Kindern bewohnt werden. Die angegebenen An- und Abreisetermine sind bindend. Bei Übergabe der Schlüssel kann ein angemessener Betrag (Kaution) als Sicherheit für evtl. Schäden oder vor Ort zu zahlende, verbrauchsabhängige Nebenkosten verlangt werden. Die Rückzahlung oder Verrechnung erfolgt, wenn die Ferienwohnung / das Ferienhaus bei Beendigung des Aufenthaltes in ordnungsgemäßem Zustand zurückgegeben worden sind.

5. Sonderwünsche, individuelle Urlaubsgestaltung, Reiseleitung / Betreuung

5.1 Sonderwünsche

5.1.1 TUI bemüht sich, bei Buchung Ihren besonderen Vorgaben (Sonderwünschen) nach Sonderleistungen, die nicht ausgeschrieben sind, z. B. benachbarte Zimmer oder Zimmer in bestimmter Lage, nach Möglichkeit zu entsprechen. Da TUI dies nicht garantieren kann, werden Sonderwünsche nur dann Vertragsbestandteil, wenn diese in der Buchungsbestätigung („Bestätigung / Rechnung“) enthalten und als „verbindlich“ gekennzeichnet sind. Anderenfalls gilt Ziffer 1.3 Sätze 3 und 4. Für einen Sonderwunsch, den Sie nach Vertragsschluss aber vor Reisebeginn äußern, gilt das Gleiche: Er wird nur in dem Umfang Vertragsbestandteil, in dem TUI Ihnen diesen Sonderwunsch durch schriftliche Erklärung („Änderung“) bestätigt. Bitte beachten Sie, dass innerhalb einer Wohneinheit nur identische Verpflegungsleistungen gebucht werden können. Dies gilt auch für mitreisende Kinder.

5.1.2 Für die Bearbeitung individueller, von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichender Leistungen wird eine Gebühr von maximal € 50,- pro Teilnehmer und Woche erhoben.

5.1.3 Bei von Ihnen im Zielgebiet gewünschten Flug- und / oder Hotelumbuchungen behält TUI sich zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr pro Person vor. Bei Angeboten von XTUI und ltur sind Flugumbuchungen nicht möglich.

5.1.4 Die Mitnahme von Haustieren ist nur in den Fällen gestattet, in denen die Leistungsbeschreibung dies ausdrücklich zulässt.

5.2 Urlaubsverlängerung

Falls Sie länger an Ihrem Urlaubsort bleiben wollen, sprechen Sie bitte möglichst frühzeitig Ihre Reiseleitung bzw. die örtliche Vertretung der TUI an. Wir verlängern Ihren Aufenthalt gerne, wenn entsprechende Unterbringungs- und Rückbeförderungsmöglichkeiten verfügbar sind. Die Kosten für eine Verlängerung sind vor Ort zu zahlen. Bitte beachten Sie die mit Ihrer Rückreise verbundenen tariflichen Bedingungen sowie die Gültigkeitsdauer Ihrer Reiseversicherungen und eventuell erforderlicher Visa. Bei Angeboten von XTUI und ltur sind Verlängerungen nicht möglich.

5.3 Reiseleitung, Betreuung

Bei den angebotenen Pauschalreisen werden Sie vor Ort betreut. Sie finden die Kontaktdaten in Ihrem Reiseplan, auf my.tui.com bzw. in der myTUI App. Sofern Bestandteil der gebuchten Leistung, haben Sie einen Reiseleiter in Ihrem Hotel. Bei Beanstandungen beachten Sie bitte die besonderen Hinweise unter Ziffer 13.7.2.

6. Flugbeförderung bei Pauschalreisen

6.1 Ausführendes Luftfahrtunternehmen / gemeinschaftliche Liste

TUI ist gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmen(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität der / des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmen(s) zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten. Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“), finden Sie unter www.lba.de > Presse > Passagierinformationen.

6.2 Zwischenlandungen

TUI weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann.

6.3 Es wird dringend empfohlen, Geld, Wertgegenstände, technische Geräte und Medikamente ausschließlich im Handgepäck zu befördern.

7. Leistungsänderungen

7.1 Vor Vertragsschluss kann TUI jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die Sie vor Buchung selbstverständlich informiert werden.

7.2 Änderungen wesentlicher Leistungen gegenüber dem vereinbarten Vertragsinhalt, die nach Vertragsschluss und vor Leistungsbeginn notwendig werden und von TUI nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Leistung nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

7.3 TUI wird Sie über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger informieren. Gegebenenfalls wird TUI Ihnen eine unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten. Für eine Ersatzbeförderung wegen Änderung des Flughafens steht Ihnen das im Reiseplan gegebenenfalls beigefügte Zug-zum-Flug-Ticket (vgl. Ziffer 13.6) zur Verfügung.

7.4 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben von Ihnen, die Inhalt des Vertrages geworden sind, sind Sie berechtigt, innerhalb einer von TUI gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise bzw. - bei Buchung einer Einzelleistung - Inanspruchnahme einer Ersatzleistung zu verlangen, wenn TUI Ihnen eine solche angeboten hat. Sie haben die Wahl, auf die Mitteilung von TUI zu reagieren oder nicht. Wenn Sie gegenüber TUI reagieren, dann können Sie entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise bzw. - bei Buchung einer Einzelleistung - die Inanspruchnahme einer Ersatzleistung verlangen, sofern Ihnen eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten. Wenn Sie gegenüber TUI nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagieren, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf werden Sie in der Erklärung

gemäß Ziffer 7.3. in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hingewiesen.

7.5 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte TUI für die Durchführung der geänderten bzw. ersatzweise bereitgestellten Pauschalreise oder Einzelleistung bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist Ihnen der Differenzbetrag zu erstatten.

7.6 Bei Schiffsreisen entscheidet über notwendig werdende Änderungen der Fahrtzeit und / oder der Routen, etwa aus Sicherheits- oder Witterungsgründen, allein der Kapitän.

8. Rücktritt durch den Kunden vor Leistungsbeginn / Rücktrittsgebühren

8.1 Sie können jederzeit vor Leistungsbeginn von dem Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber TUI zu erklären. Falls die Leistung über eine Vertriebsstelle gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Ihnen wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

8.2 Treten Sie vor Leistungsbeginn zurück oder treten Sie die Pauschalreise bzw. die gebuchte Einzelleistung nicht an, so verliert TUI den Anspruch auf den vereinbarten Preis. Stattdessen kann TUI eine angemessene Entschädigung verlangen,

- soweit der Rücktritt nicht von TUI zu vertreten ist und

- am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe keine außergewöhnlichen Umstände auftreten, die die Durchführung der gebuchten Leistung oder - falls in der gebuchten Leistung enthalten - die Beförderung von Personen an den Bestimmungort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von TUI unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

Die Rücktrittsgebühren sind in Ziffer 8.4 pauschaliert. Sie bestimmen sich nach dem Preis abzüglich des Werts der von TUI ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was TUI durch anderweitige Verwendung der Leistungen erwirbt. Die nachfolgenden Pauschalen berücksichtigen ferner den Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Leistungsbeginn. Sie sind auf Ihr Verlangen von TUI zu begründen. Ihnen bleibt darüber hinaus der Nachweis unbenommen, TUI sei durch seinen Rücktritt kein Schaden entstanden oder die der TUI zustehenden Gebühren seien wesentlich geringer als die von TUI geforderte Entschädigungspauschale.

8.3 Rücktrittsgebühren sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein Teilnehmer nicht rechtzeitig zu den in den Buchungsdokumenten bekannt gegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreise- bzw. Leistungsort einfindet oder wenn die Leistung wegen nicht von TUI zu vertretenden Fehlens der Reisedokumente, wie z. B. Reisepass oder notwendige Visa, nicht angetreten wird.

8.4 Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren beträgt pro Person /pro Wohneinheit bei Rücktritt:

8.4.1 Standard-Gebühren:

A Reise mit einer Flugbeförderung

bis zum 31. Tag vor Reisebeginn 40 %
ab dem 30. Tag vor Reisebeginn 60 %
ab dem 14. Tag vor Reisebeginn bis zum Tag des Reisebeginns oder bei Nichtantritt der Reise 80 % des vereinbarten Reisepreises

B Reise / Leistung ohne eine Flugbeförderung

bis zum 31. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 20 %
ab dem 30. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 40 %
ab dem 14. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn bis zum Tag des Reise-/Leistungsbeginns oder bei Nichtantritt der Reise bzw. der Leistungsinanspruchnahme 80 % des vereinbarten Preises

8.4.2 Ausnahmen von der Standardregelung:

A Ferienwohnungen/-häuser /Appartements (soweit auf der Reisebestätigung entsprechend gekennzeichnet, ansonsten gilt 8.4.1), Caravan Parks, auch bei Bus- und Bahnanreise, Motorradrundreisen, airtours Private Travel

bis zum 46. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 25 %
ab dem 45. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 50 %
ab dem 35. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn bis zum Tag des Reise-/Leistungsbeginns oder bei Nichtantritt der Reise bzw. der Leistungsinanspruchnahme 80 % des vereinbarten Preises

B Schiffsreisen, Camper-Programme

bis zum 31. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 25 %
ab dem 30. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 40 %
ab dem 24. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 50 %
ab dem 17. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn 60 %
ab dem 10. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn bis zum Tag des Reise-/Leistungsbeginns oder bei Nichtantritt der Reise bzw. der Leistungsinanspruchnahme 80 % des vereinbarten Preises

Für Schiffsreisen von airtours cruises gelten abweichende Bedingungen, die Ihnen jeweils vor Buchung mitgeteilt werden.

C Bei lediglich vermittelten Eintrittskarten, z. B. für Musicals, gelten die Rücktrittsbedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei Buchung mitgeteilt werden.

D Bei Produkten, die mit dem Vermerk „80 % Rücktrittsgebühr ab Buchung“ gekennzeichnet sind, werden unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % des vereinbarten Preises fällig. Bei Produkten, die mit dem Vermerk „Kostenloser Storno

(Rücktritt) bis 18 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, fallen bei einem Rücktritt vor Leistungsbeginn (Check-In) bis 18:00 Uhr (MEZ) am Anreisetag keine Rücktrittsgebühren an, bei zeitlich späterem Rücktritt bis hin zum Nichtantritt der Leistungsinanspruchnahme werden Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % des vereinbarten Preises fällig.

E Für TUI Cars werden Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % erst ab 24 Stunden vor dem vereinbarten Leistungsbeginn und bei Nichtabnahme des Mietwagens fällig. Für Motorräder gelten gesonderte Rücktrittsgebühren, die vor Vertragsschluss mitgeteilt werden.

8.5 Wenn für den Fall Ihres Rücktritts die vorstehend (Ziffer 8.4) festgelegten Pauschalen aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht wirksam vereinbart sein sollten, behält sich TUI vor, dann anstelle der Pauschale die konkrete Entschädigung (§ 651h Abs. 2 Satz 2 BGB) zu verlangen, die dem Preis Ihrer Pauschalreise abzüglich der ersparten Aufwendungen und Einnahmen der TUI aus anderweitiger Verwendung Ihrer Reiseleistungen entspricht. Auf Ihr Verlangen hat TUI die Höhe der konkreten Entschädigung zu begründen.

8.6 Ist TUI infolge eines Rücktritts zur teilweisen oder vollständigen Rückerstattung des vereinbarten Preises verpflichtet, hat TUI die Rückerstattung unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten. Ihr Recht, innerhalb einer angemessenen Frist vor Leistungsbeginn durch Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger einen Ersatzteilnehmer zu stellen (siehe unten Ziffer 9.2), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie TUI nicht später als sieben Tage vor Leistungsbeginn zugeht.

9. Umbuchung, Gebühr, Ersatzperson

9.1 Auf Ihren Wunsch nimmt TUI, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn bzw. bei Reisen und Leistungen im Sinne der Ziffer 8.4.2 A bis zum 46. Tag vor Reise-/Leistungsbeginn eine Abänderung der Bestätigung (Umbuchung) vor. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Termins, des Ziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Beförderung als auch Sonderwünsche (Ziffer 5.1). Dafür wird eine gesonderte Gebühr von € 50,- pro Person erhoben. Gegenüber Leistungserbringern (z. B. Fluggesellschaften und Anbietern von Campern) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Bitte achten Sie deshalb auch auf die korrekte Schreibweise Ihres Namens entsprechend Ihrem Pass. Bitte beachten Sie, dass Umbuchungen zum Verlust von zum Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung ggf. geltenden Vergünstigungen und Rabatten und damit zu höheren Endpreisen führen können. Auskünfte dazu finden Sie bei TUI.com oder in Ihrem TUI Reisebüro. Änderungen nach den oben genannten Fristen (z. B. bei Reisen / Leistungen gemäß Ziffer 8.4.1 und 8.4.2 B ab 30. Tag vor Reise- bzw. Leistungsantritt) sowie Änderungen über den Geltungszeitraum der der Buchung zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1) hinaus, können nur nach Rücktritt vom Vertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden. Des Weiteren können Flugumbuchungen, Änderungen des Reise- / Leistungstermins, des Ziels und des Reiseantritts bei Angeboten von XTUI, airtours Private Travel, Itur und von gesondert gekennzeichneten Pauschalreisen, die Linienflug- Sondertarife enthalten, stets nur nach Rücktritt vom Vertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden. Bei Produkten, die mit „80 % Rücktrittsgebühr ab Buchung“ gekennzeichnet sind, besteht kein Anspruch auf Umbuchung.

9.2 Innerhalb einer angemessenen Frist vor Leistungsbeginn können Sie auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass ein Dritter in Ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie TUI spätestens sieben Tage vor Leistungsbeginn zugeht. TUI kann dem Eintritt des Dritten anstelle des angemeldeten Teilnehmers widersprechen, wenn der Dritte vertragliche Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist TUI berechtigt, für die ihr durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal € 10,- zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. TUI hat Ihnen einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind. Der Nachweis, dass durch den Eintritt des Dritten keine oder wesentlich niedrigerer Kosten entstanden sind, bleibt Ihnen unbenommen. Für den vereinbarten Preis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

9.3 Bei Produkten, die mit „Kostenloser Storno bis 18 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, ist eine Umbuchung gem. Ziffer 9.1 und der Eintritt eines Dritten gem. Ziffer 9.2 bis 18:00 Uhr (MEZ) am Anreisetag ohne gesonderte Gebühr möglich. Mietwagen können bis zum vereinbarten Leistungsbeginn ohne gesonderte Gebühr umgebucht werden.

10. Reiseversicherungen

TUI empfiehlt den Abschluss eines umfassenden Reiseversicherungs-Pakets, insbesondere inklusive einer (auch jeweils separat zu buchenden) Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Bitte beachten Sie hierzu die besonderen Angebote in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen. Einzelheiten zum Versicherungsschutz finden Sie im Anschluss an diese Buchungsbedingungen oder erhalten Sie bei Ihrer Vertriebsstelle.

11. Rücktritt und Kündigung durch TUI

11.1 TUI kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der gebuchten Leistung trotz einer entsprechenden Abmahnung durch TUI von Ihnen nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn Sie sich in solchem Maß vertragswidrig verhalten, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. TUI behält jedoch den Anspruch auf den vereinbarten Preis. Evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst. TUI muss sich jedoch den Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden, einschließlich evtl. Erstattungen durch Leistungsträger.

11.2 Bei Pauschalreisen kann TUI bei Nichterreichen einer in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. den vorvertraglichen Informationen und in der Bestätigung angegebenen Mindestteilnehmerzahl bis 4 Wochen vor Reiseantritt von der Reise zurücktreten (Zugang beim Reisenden). TUI informiert den Reisenden selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann. Die Rücktrittserklärung wird dem Reisenden unverzüglich zugeleitet. Sie erhalten den gezahlten Reisepreis dann unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zurück.

11.3 TUI kann vor Leistungsbeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn TUI aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist; in diesem Fall hat TUI den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären. Tritt TUI vom Vertrag zurück, verliert sie den Anspruch auf den vereinbarten Preis.

11.4 Reisehinweise des Auswärtigen Amtes erhalten Sie im Internet unter „www.auswaertiges-amt.de“ sowie unter der Telefonnummer (030) 5000-2000.

12. Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung

12.1 Wird eine Leistung nicht oder nicht frei von Mängeln erbracht, können Sie Abhilfe verlangen. TUI kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unmöglich ist oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.

12.2 Sie können eine Minderung des vereinbarten Preises verlangen, falls Leistungen nicht frei von Mängeln erbracht worden sind und Sie es nicht schuldhaft unterlassen haben, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) anzuzeigen. Die sich aus einer Minderung des vereinbarten Preises ergebenden Rechte verjähren bei Einzelleistungen nach drei Jahren, bei Pauschalreisen nach zwei Jahren. Für den Beginn der Verjährungsfrist bei Einzelleistungen gilt § 199 Abs. 1 BGB, bei Ansprüchen aus Pauschalreisen beginnt die Verjährungsfrist mit dem vertraglichen Ende der Pauschalreise.

12.3 Soweit TUI infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen kann, können Sie weder Minderungsansprüche nach noch Schadensersatzansprüche im Hinblick auf mangelhafte Leistungen geltend machen.

12.4 Ist die gebuchte Leistung durch einen Leistungsmangel erheblich beeinträchtigt und leistet TUI innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, können Sie den Vertrag - in Ihrem eigenen Interesse und aus Beweissicherungsgründen wird Schriftform empfohlen - kündigen. Der Bestimmung einer Frist für die Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe von TUI verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Wird der Vertrag danach aufgehoben, behalten Sie, sofern der Vertrag die Beförderung umfasste, den Anspruch auf Rückbeförderung. Sie schulden TUI im Fall einer Kündigung nach dieser Ziffer 12.4 nur den auf die in Anspruch genommenen (bzw. zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden) Leistungen entfallenden Teil des vereinbarten Preises.

13. Schadensersatz

13.1 Bei Vorliegen eines Leistungsmangels können Sie unbeschadet der Herabsetzung des vereinbarten Preises (Minderung) oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn, der Leistungsmangel ist von Ihnen verschuldet, ist von einem Dritten verschuldet, der weder Leistungserbringer ist noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Vertrag umfassten Leistungen beteiligt ist und für TUI nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar war oder durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht wurde. Bei Buchung einer Pauschalreise kann er auch eine angemessene Entschädigung in Geld wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit verlangen, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wird.

13.2 Haftungsbeschränkung

Die Haftung von TUI für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf das Dreifache des vereinbarten Preises beschränkt, soweit ein Schaden von Ihnen nicht schuldhaft herbeigeführt wird.

13.3 Deliktische Schadenersatzansprüche

Für alle gegen TUI gerichteten Schadenersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf das Dreifache des vereinbarten Preises beschränkt. Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Teilnehmer und gebuchter Leistung. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

13.4 TUI haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangsund Zielort), wenn diese Leistungen ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für Sie erkennbar nicht Bestandteil der gebuchten Leistungen sind. Ein Schadensersatzanspruch gegen TUI ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungserbringer zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

13.5 Die Beteiligung an Sport- und anderen Ferienaktivitäten müssen Sie selbst verantworten. Sportanlagen, Geräte und Fahrzeuge sollten Sie vor Inanspruchnahme überprüfen. Für Unfälle, die bei Sportveranstaltungen und anderen Ferienaktivitäten auftreten, haftet TUI nur, wenn sie ein Verschulden trifft. TUI empfiehlt den Abschluss einer Unfallversicherung.

13.6 Für Pauschalreisen gilt: Soweit ausgeschrieben, enthält Ihr Reiseplan Fahrscheine „Zug zum Flug“ der DB AG. Die Beförderung erfolgt auf der Grundlage der Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens, die auf Wunsch zugänglich gemacht werden. Die Rechte und Pflichten der TUI und Ihre Rechte und Pflichten nach dem Reisevertragsrecht und diesen ausführlichen Buchungsbedingungen werden durch die Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens nicht eingeschränkt. Sie sind für Ihre rechtzeitige Anreise zum Abflughafenselbst verantwortlich, es sei denn, eine Verspätung beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von TUI.

13.7 Mitwirkungspflicht, Beanstandungen

13.7.1 Sie sind verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, evtl. Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

13.7.2 Sollten Sie wider Erwarten Grund zur Beanstandung haben, ist diese an Ort und Stelle unverzüglich dem TUI Service bzw. der örtlichen Vertretung mitzuteilen und Abhilfe zu verlangen (Kontaktdaten siehe Ziffer 5.3). Ist der TUI Service bzw. die angegebene Kontaktstelle nicht

erreichbar, wenden Sie sich an den Leistungserbringer (z. B. Transfer-Unternehmen, Hotelier, Schiffsleitung), TUI (Kontaktdaten siehe am Ende) oder Ihre Vertriebsstelle. Die notwendigen Kontaktdaten finden Sie in Ihrem Reiseplan oder in der Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1). Gäste von Ferienwohnungen/-häusern/Appartements müssen bitte unverzüglich bei dem im Reiseplan angegebenen Ansprechpartner Abhilfe verlangen. Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck und Gütern bei Flugreisen empfiehlt TUI dringend unverzüglich an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach Entdeckung des Schadens bei Reisegepäck, bei Gütern binnen 14 Tagen seit der Annahme, im Falle einer Verspätung spätestens 21 Tage, nachdem Ihnen das Gepäck oder die Güter zur Verfügung gestellt worden sind, mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung der TUI anzuzeigen.

13.7.3 Reiseleiter sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen.

13.8 Verjährung

Ihre Schadensersatzansprüche verjähren bei Einzelleistungen nach drei Jahren, bei Pauschalreisen nach zwei Jahren. Für den Beginn der Verjährungsfrist bei Einzelleistungen gilt § 199 Abs. 1 BGB, bei Ansprüchen aus Pauschalreisen beginnt die Verjährungsfrist mit dem vertraglichen Ende der Pauschalreise. Die gesetzlichen Ersatzansprüche der TUI wegen Veränderung oder Verschlechterung der Ihnen im Rahmen der Durchführung der Leistungen überlassenen Sachen verjähren in sechs Monaten nach Reiseende.

14. Verbraucherstreitbeilegung

TUI Deutschland GmbH nimmt derzeit nicht an einem - für sie freiwilligen - Verfahren zur alternativen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil. Wir weisen darauf hin, dass die europäische Plattform für Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) ab dem 20.07.2025 eingestellt wird und dann nicht mehr besteht.

15. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen

15.1 Bei Buchung einer Pauschalreisewird TUI Sie über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung erforderlicher Visa vor Vertragsschluss sowie ggf. bis zum Reiseantritt über eventuelle Änderungen unterrichten. Bei Buchung einer Einzelleistung obliegt die Beschaffung dieser Informationen ausschließlich Ihnen selbst.

15.2 Sie sind für die Einhaltung aller für die Durchführung der gebuchten Leistungen wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhafte Falsch- oder Nichtinformation durch TUI bedingt sind.

15.3 TUI haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie sie mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass die Verzögerung von TUI zu vertreten ist. Zur Erlangung von Visa etc. bei den zuständigen Stellen müssen Sie mit einem ungefähren Zeitraum von etwa 8 Wochen rechnen.

15.4 Bei Buchung einer Pauschalreiseentnehmen Sie bitte der vorvertraglichen Information, ob für Ihre Reise ein Reisepass erforderlich ist oder der Personalausweis genügt und achten Sie bitte darauf, dass Ihr Reisepass oder Ihr Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeitsdauer besitzt. Kinder benötigen eigene Reisedokumente.

15.5 Zoll- und Devisenvorschriften werden in verschiedenen Ländern sehr streng gehandhabt. Informieren Sie sich bitte genau und befolgen Sie die Vorschriften unbedingt.

15.6 Von verschiedenen Staaten werden bestimmte Impfzeugnisse und Gesundheitsvorkehrungen verlangt. Dies kann auch für deutsche Behörden gelten. Entsprechende Informationen entnehmen Sie bei Buchung einer Pauschalreise bitte der vorvertraglichen Information und wenden Sie sich an Ihre Vertriebsstelle.

16. Datenschutz

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle Ihre personenbezogenen Daten werden nach deutschen und europäischen Datenschutzrecht bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter: www.tui.de/Datenschutz

17. Allgemeines

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Das gleiche gilt für die vorliegenden Buchungsbedingungen. Diese Buchungsbedingungen und Hinweise gelten für den Anbieter

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Handelsregister: Hannover
HRB 62522
Telefon: 0511 87 9898-98

Alle Angaben entsprechen dem aktuellen Stand September 2025, Version 83

Informationen zu Reiseversicherungen für TUI, XTUI und airtours
(für alle Neubuchungen ab dem 29.06.2021) finden Sie auf Seite 7 bis 68:

www.tui.com/fileadmin/tuicom/PDF/AGB/AusfuehrlBuchungs-Versbed_Version81_Juli25.pdf

Kundeninformation für Flugreisende

Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, dem Verlust oder der Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder des Warschauer Abkommens. Welches der Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben. Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet unter www.icao.int > Bureaus > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ vom 28.05.1999. Soweit dieses (noch) nicht anwendbar ist, gelten weiterhin die entsprechenden Bestimmungen des Warschauer Abkommens. Den Text sowohl des Montrealer Übereinkommens als auch des Warschauer Abkommens finden Sie unter http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf.

Hinweis an international reisende Fluggäste auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Montrealer Übereinkommen.
Eine Beförderung im internationalen Luftverkehr kann dem Montrealer Übereinkommen unterliegen, sofern nach Vereinbarung der Parteien der Abgangs- und der Bestimmungsort in den Hoheitsgebieten von zwei Vertragsstaaten liegen. Das Montrealer Übereinkommen kann ebenfalls Anwendung finden, wenn Abgangs- und Bestimmungsort zwar im Hoheitsgebiet nur eines Vertragsstaates liegen, aber eine Zwischenlandung in dem Hoheitsgebiet eines anderen Staates vorgesehen ist, selbst wenn dieser kein Vertragsstaat ist. Das Montrealer Übereinkommen regelt die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung, für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck sowie für Verspätung und kann diese beschränken.

Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr
1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteil diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Fluggast oder sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Montrealer Übereinkommen“ das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr gezeichnet in Montreal am 28. Mai 1999.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheines unterliegt der Haftungsordnung des Montrealer Übereinkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne dieses Übereinkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandepunkte gelten solche, die im Flugschein oder in Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandepunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinander folgenden Luftfrachtführern auszuführende Beförderungen gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheininhaber ausgeliefert. Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks. Für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Anreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu der vom Luftfrachtführer bestimmten Zeit oder, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

10. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen dieses Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

Hinweis auf Umfang der Haftung wegen Schadensersatz bei Tod oder Körperverletzung
Es gibt keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 128.821 Sonderziehungsrechten gemäß der Definition des Internationalen Währungsfonds (SZR) (gerundeter Betrag in Landeswährung) kann das Luftfahrtunternehmen keine Einwendungen gegen Schadensersatzforderungen erheben. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen kann das Luftfahrtunternehmen durch den Nachweis abwenden, dass es weder fahrlässig noch sonst schuldhaft gehandelt hat.

Vorschusszahlungen
Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat der Luftfrachtführer innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadensberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt diese Vorschusszahlung nicht weniger als 16.000 SZR. Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartiger Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbegrenzung des Luftfrachtführers im Rahmen des Montrealer Übereinkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Verspätung von Fluggästen und Reisegepäck
Für Verspätungsschäden haftet der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Personen nur bis zu einem Betrag von 5.346 SZR je Reisenden, es sei denn, dass das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat, oder die Ergreifung dieser Maß nahmen unmöglich war. Der Luftfrachtführer haftet für Schäden durch Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck, es sei denn, dass er alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Reisegepäck ist auf 1.228 SZR begrenzt. Seit dem 17.05.2005 können daneben Rechte aus der Verordnung EG Nr. 261/04 vom 11.04.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen bestehen.

Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck
Der Luftfrachtführer haftet für die Zerstörung, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bis zu einer Höhe von 1.228 SZR. Bei aufgegebenem Reisegepäck besteht eine verschuldensunabhängige Haftung, sofern nicht das Reisegepäck bereits vorher schadhaft war. Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck haftet das Luftfahrtunternehmen nur für schuldhaftes Verhalten.

Höhere Haftungsgrenze für Reisegepäck
Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgibt und einen Zuschlag entrichtet.

Haftung des vertraglichen und des ausführenden Luftfrachtführers
Wenn der ausführende Luftfrachtführer nicht mit dem vertraglichen Luftfrachtführer identisch ist, kann der Fluggast seine Anzeige oder Schadensersatzansprüche an jeden der beiden Luftfrachtführer richten. Ist auf dem Flugschein der Name oder Code eines Luftfrachtführers angegeben, so ist dieser der Vertrag schließende Luftfrachtführer. Einige Fluggesellschaften übernehmen keine Haftung für zerbrechliche, wertvolle oder verderbliche Gegenstände. Weitere Auskünfte erteilen die Fluggesellschaften oder der Reiseveranstalter.

Gerichtliche Geltendmachung
Gerichtliche Klagen auf Schadensersatz sind innerhalb von zwei Jahren einzureichen, beginnend mit dem Tag der Ankunft des Flugzeugs oder dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen.

Hinweis auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Warschauer Abkommen
Bei einer Reise mit einem endgültigen Bestimmungsort oder einer Zwischenlandung in einem anderen Land als dem Abgangsland, kann die Beförderung des Fluggastes dem Warschauer Abkommen unterliegen, das in der Regel die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung sowie für Verlust oder Beschädigung von Gepäck beschränkt. Siehe auch „Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbegrenzung“. Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr

1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteil diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Fluggast oder sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Warschauer Abkommen“ das Abkommen zur Vereinheitlichung von Regeln über Beförderung im internationalen Luftverkehr, gezeichnet in Warschau am 12. Oktober 1929, oder dieses Abkommen in der Fassung von Den Haag, gezeichnet am 28. September 1955, je nachdem, welches zur Anwendung kommt.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheines unterliegt der Haftungsordnung des Warschauer Abkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne des Abkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandepunkte gelten solche, die im Flugschein oder in den Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandepunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinanderfolgen- den Luftfrachtführern auszuführende Beförderung gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als dessen Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheininhaber ausgeliefert. Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks, für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Luftfrachtführer ist nach besten Kräften bemüht, Fluggast und Gepäck möglichst pünktlich zu befördern.

10. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Ausreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu der vom Luftfrachtführer bestimmten Zeit oder, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

11. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen diese Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbegrenzung
Fluggäste, die ihre Flugreise in einem anderen Land als dem Land des Reiseantritts beenden oder unterbrechen, werden darauf hingewiesen, dass die Bestimmungen des Warschauer Abkommens auf die gesamte Flugreise einschließlich einer Flugstrecke gänzlich innerhalb des Reiseantrittslandes oder des Bestimmungslandes Anwendung finden können. Für Fluggäste, die eine Flugreise nach oder von den USA unternehmen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA aufweist, sehen das Abkommen und weitere Sondervereinbarungen, die Bestandteil der anwendbaren Tarifbestimmungen sind, vor, dass die Haftung der Luftverkehrsgesellschaft, die diesen Flugschein ausgestellt hat, und bestimmter anderer Luftverkehrsgesellschaften, die diesen Sondervereinbarungen unterliegen, für Tod und Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen auf nachgewiesene Schäden, maximal jedoch auf US $ 75.000 pro Fluggast begrenzt ist, und das die Haftung bis zu diesem Limit auch ohne Fahrlässigkeit des Luftfrachtführers gilt. Für Fluggäste, die mit einer Luftverkehrsgesellschaft reisen, die diesen Sondervereinbarungen nicht unterliegen, oder Fluggäste, die nicht nach oder von den USA reisen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA nicht aufweist, ist die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen begrenzt auf etwa US $ 10.000 oder auf US $ 20.000. Die Namen der Luftverkehrsgesellschaften, die den Sondervereinbarungen unterliegen, können auf Wunsch bei allen Flugscheinbüros dieser Luftverkehrsgesellschaften oder beim Reiseveranstalter erfragt werden. Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartiger Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbegrenzung des Luftfrachtführers im Rahmen des Warschauer Abkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

Anmerkung
Das obige Limit von US $ 75.000 schließt Kosten der Rechtsverfolgung ein; falls ein Anspruch in einem Land erhoben wird, in dem Kosten der Rechtsverfolgung gesondert zuerkannt werden, beträgt das Limit US $ 58.000 ohne Einschluss der Kosten der Rechtsverfolgung.

Hinweis auf die Verordnungen (EG) 2027/97 und 889/02 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen
Die Haftung von Luftfahrtunternehmen bzw. von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft i.S.d. Verordnungen entspricht derjenigen nach dem Montrealer Übereinkommen. „Luftfahrtunternehmen“ sind Lufttransportunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung. „Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft“ sind Luftfahrtunternehmen mit einer von einem Mitgliedstaat im Einklang mit der Verordnung (EWG) Nr. 2407/92 erteilten gültigen Betriebsgenehmigung.

Conditions de réservation détaillées de TUI Deutschland GmbH

82e édition
Valable pour les nouvelles réservations à compter du 20/07/2025

Chère cliente, cher client touriste,
Nous vous remercions de lire attentivement les présentes conditions de réservation ; en effet, par votre réservation, vous acceptez les présentes conditions de réservation, qui vous sont communiquées avant la réservation. Elles s'appliquent à tous les voyages organisés ainsi qu'à toutes les prestations de voyage fournies au titre de prestations individuelles au sens de l'art. 651 a alinéa 3 n° 2 et 3 du Code civil allemand (BGB) (hébergement dans des hôtels ou maisons / appartements de vacances et location de véhicules (y compris camping-cars) et deux-roues motorisés - ci-après dénommés « prestations individuelles » - du prestataire TUI Deutschland GmbH (ci-après « TUI ») . Elles complètent les dispositions légales applicables à l'hébergement / à la location du Code civil allemand (BGB), pour des voyages organisés les articles 651a - y BGB, art. 250 et 252 EGBGB (Loi introductive au Code civil allemand), et les remplissent. Si l'une des dispositions des présentes conditions de réservation devait n'être applicable, en totalité ou en partie, qu'aux voyages organisés ou aux prestations individuelles de TUI, cela sera mis en évidence à l'endroit correspondant. Le terme « prestation(s) » englobe tant les voyages organisés que les prestations individuelles. Les présentes conditions de réservation ne s'appliquent pas aux prestations individuelles tierces (p. ex. entrées fournies au titre de prestations individuelles et prestations de la billetterie TUI Ticket Shop (TTS)) ni à la réservation de prestations de voyage connexes auprès de tiers au sens de l'art. 651w du Code civil allemand (BGB). Vous recevrez, le cas échéant, des informations spécifiques sur ces prestations. Par ailleurs, les présentes conditions de réservation ne s'appliquent aux voyages professionnels que dans la mesure où ceux-ci ne reposent pas sur un contrat-cadre d'organisation de voyages professionnels. Les présentes conditions de réservation peuvent être consultées sur internet sous www.tui.com > Hilfe & Kontakt > Geschäftsbedingungen (Conditions de vente).

1. Signature du contrat

1.1 En vous inscrivant, vous offrez fermement à TUI la conclusion d'un contrat. Cette offre se base sur le descriptif et les informations supplémentaires fournies par TUI pour la prestation en question, respectivement sous la forme dont vous disposez à la date de réservation. Le contrat est conclu dès la réception par le client de la déclaration d'acceptation de TUI. Celle-ci n'est soumise à aucune exigence de forme particulière.

1.2 Vous êtes responsable de toutes les obligations contractuelles des participants pour lesquels vous effectuez la réservation, comme s'il s'agissait des votres, si vous avez accepté cette obligation par un engagement exprès et spécifique.

1.3 À la signature du contrat ou immédiatement après celle-ci, vous recevez une confirmation de réservation reprenant les principales informations relatives à la (aux) prestation(s) que vous avez réservée(s). En cas de présence simultanée des deux parties lors de la réservation d'un voyage organisé, et notamment dans une agence de voyage, vous avez droit à une confirmation de réservation sous forme de tirage papier ; à défaut, et notamment dans le commerce électronique, la transmission sur un support de données électronique durable est suffisante. Lorsque le contenu de la confirmation diffère de celui de votre inscription, la nouvelle offre engage TUI pendant un délai de 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette nouvelle offre, si TUI a informé le client sur la modification relative à la nouvelle offre et - à la réservation d'un voyage organisé - si TUI a satisfait à ses obligations d'information précontractuelles, et si vous déclarez son acceptation vis-à-vis de TUI par un engagement exprès, ou en versant un acompte, durant le délai d'engagement.

1.4 Lors de la réservation d'un voyage organisé, les informations précontractuelles fournies par TUI concernant les caractéristiques essentielles des prestations de voyage, le prix du voyage et tous les coûts supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre de participants minimum et les forfaits applicables en cas d'annulation (en vertu de l'art. 250, point 3, n° 1, 3 jusqu'à 5 et 7 de la Loi introductive au code civil allemand (EGBGB)) deviennent partie intégrante du contrat de voyage organisé, si cela a été expressément convenu entre TUI et vous.

1.5 Nous vous informons que conformément aux art. 312, al. 7, 312g, al. 2, phrase 1 n° 9 du Code civil allemand (BGB), pour les contrats de voyages organisés visés aux art. 651a et 651c du Code civil allemand (BGB), conclus par vente à distance (par courrier, téléphone, télécopie, e-mail, SMS, radio, télémédias, services en ligne), il n'existe pas de droit de rétractation, mais uniquement les délais d'annulation et de résiliation légaux, et pour les voyages organisés notamment le droit d'annulation visé à l'art. 651h du Code civil allemand (BGB) (voir également le point n° 8.). En revanche, il existe un droit de rétractation, si le contrat de voyage organisé visé à l'art 651a du Code civil allemand (BGB) a été signé en-dehors de locaux commerciaux, à moins que les négociations orales sur lesquelles la conclusion du contrat se base n'aient été réalisées sur la base d'une commande du consommateur ; dans ce dernier cas, le droit de rétractation est exclu.

2. Paiement

2.1 Aux fins de garantir les fonds engagés par le client lors de réservations de voyages organisés, TUI a souscrit une assurance d'insolvabilité auprès de l'association Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH. L'attestation de garantie correspondante figure dans ce cas sur la confirmation. Cette dernière mentionne par ailleurs, qu'il s'agisse de la réservation d'un voyage organisé ou d'une prestation individuelle, les montants de l'acompte et du solde et, le cas échéant, la méthode de calcul appliquée aux montants exigibles en cas d'annulation. Pour toutes les réservations, les paiements sont à effectuer conformément aux points 2.2 à 2.10 ci-après.

2.2 À la conclusion du contrat, un acompte de 25 % sur le montant total est exigible, moyennant la remise d'un récépissé attestant du paiement de l'acompte, si le voyage réservé comporte un transport aérien. Si la prestation réservée ne comporte pas de transport aérien, un acompte de 20 % sur le montant total est exigible, étant précisé que cela ne s'applique pas aux produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu'au jour d'arrivée, 18h00 » ; dans ce cas, la règle du point 2.3 est applicable.

2.3 Le solde est payable 4 semaines avant le début de la prestation, dès lors qu'il est assuré que la prestation est organisée comme vous l'avez réservée et que le plan de voyage est disponible à votre bureau de vente (p. ex. agence de voyage, agence de voyage en ligne, call center) ou vous a été transmis comme convenu. Pour les réservations de dernière minute (à compter du 28ème jour avant le début de la prestation), le prix

intégral est exigible de suite.

2.4 Les frais d'annulation (voir point 8) ainsi que les frais de traitement et de modification de la réservation (voir point 9) sont également exigibles de suite.

2.5 Paiements effectués directement à TUI

2.5.1 Pour ce faire, TUI a besoin des prénoms et nom, de l'adresse complète, du numéro de téléphone et - pour les modes de paiement « Virement » et « Paypal » - également de l'adresse de courrier électronique de la personne qui effectue le paiement.

2.5.2 Lors d'un paiement par prélèvement SEPA, TUI (le cas échéant via votre bureau de vente) a besoin d'une « autorisation » de débit sur votre compte courant du montant à payer (acompte et solde). Cette autorisation fait partie intégrante de la confirmation.

2.5.3 Au paiement de votre prestation réservée auprès de TUI par carte de crédit, TUI a besoin (le cas échéant via le bureau de vente)) de votre autorisation de prélèvement sur votre carte de crédit. S'il s'agit d'une vente en ligne, un élément d'authentification supplémentaire peut être nécessaire dans certains cas.

2.5.4 Jusqu'à 30 jours avant le début de la prestation, vous pouvez également payer par virement.

2.5.5 Si vous convenez d'un honoraire de conseil (RSE) avec l'agence de voyage qui vous conseille, vous chargez également TUI, lors de votre réservation, de payer le RSE à l'agence de voyage. TUI encaissera ce RSE en même temps que le prix à payer pour le voyage à forfait et/ou les services individuels.

2.6 Paiement via le bureau de vente Dans certains cas exceptionnels, le paiement de l'acompte et le paiement du solde, au moment de la remise du plan de voyage, peuvent s'effectuer aux mains de votre bureau de vente.

2.7 Toute modification du mode de paiement convenu est à apporter au plus tard 35 jours avant le début de la prestation et ne s'applique qu'aux montants non encore payés.

2.8 Si vous ne recevez pas votre plan de voyage au plus tard 4 jours avant le début de la prestation, veuillez vous adresser immédiatement à votre bureau de vente. En cas de réservation de dernière minute ou de modifications de la réservation à partir de 14 jours avant le début de la prestation, vous recevrez votre plan de voyage via le même canal que dans le cas des réservations anticipées. Dans votre propre intérêt, nous vous prions de vérifier attentivement votre plan de voyage dès réception.

2.9 À défaut de règlement ou de règlement intégral de montants dus à la date d'exigibilité et à défaut de règlement après relance et délai supplémentaire, TUI peut annuler le contrat en question, sauf dans les cas où la prestation serait d'ores et déjà entachée d'un défaut majeur. En cas d'annulation du contrat au sens de la phrase précédente, TUI peut réclamer des frais d'annulation à titre d'indemnités, conformément aux points 8.2 et 8.5. À défaut de paiement à la date d'exigibilité, TUI se réserve en outre la faculté de réclamer des frais forfaitaires de 1,50 € au titre de la deuxième relance. Vous pouvez néanmoins apporter la preuve que les frais supplémentaires réclamés n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.

2.10 En l'absence de toute stipulation expresse, les frais liés aux prestations connexes telles que l'obtention des visas etc. ne sont pas compris dans le prix du voyage. Si de tels frais sont engagés, veuillez les régler au bureau de vente.

3. Réductions enfants

L'âge de référence de l'enfant est l'âge à la date du début de la prestation. Dans tous les cas, l'identité et l'âge de chaque enfant vous accompagnant doivent être indiqués à la réservation. Le montant de la réduction enfant est indiqué dans le descriptif des prestations. Pour le transport aérien d'enfants de moins de 2 ans, les frais suivants s'appliquent sans pouvoir prétendre à un siège individuel : dans le cadre de formules forfaitaires incluant un vol charter, des frais administratifs d'un montant maximal de 60,00 € seront facturés par enfant et par destination, dans la mesure où l'enfant voyage en compagnie d'une personne adulte ; dans le cadre de formules forfaitaires incluant un vol de ligne et pour les offres de vols secs (vol charter ou vol régulier), les frais administratifs respectifs du prestataire de service (la compagnie aérienne) seront répercutés. En cas de fausse déclaration sur l'âge des enfants, TUI est en droit de facturer ultérieurement la différence par rapport au prix régulier, majorée de 50,00 € de frais de gestion. Vous pouvez néanmoins apporter la preuve que les frais supplémentaires réclamés n'ont pas été engagés, ou qu'ils sont nettement moins élevés que le montant réclamé.

4. Informations particulières relatives aux appartements et maisons de vacances

De manière générale, les frais annexes dépendant de la consommation ou les frais liés à des prestations complémentaires que vous avez demandées ne sont pas compris dans le prix. À défaut de stipulation contraire dans le descriptif des prestations, ces frais sont à régler de suite sur place. L'appartement / la maison de vacances ne peut être occupé(e) que par le nombre d'adultes et d'enfants spécifié dans le descriptif des prestations et la confirmation de voyage. Les dates d'arrivée et de départ sont contractuelles. À la remise des clés, une somme modique (caution) peut être demandée à titre de garantie pour une éventuelle détérioration ou pour des frais annexes liés à la consommation à régler sur place. Cette caution est remboursée ou compensée dès lors qu'au terme du séjour l'appartement / la maison de vacances est restitué(e) propre et en bon état.

5. Demandes spéciales, organisation de vacances personnalisée, guide / suivi

5.1 Demandes spéciales

5.1.1 Lors de la réservation, TUI s'efforce de répondre dans la mesure du possible à vos exigences particulières (souhaits spéciaux) concernant des prestations spéciales non indiquées dans l'annonce, par exemple des chambres voisines ou des chambres situées à un endroit précis. Comme TUI ne peut pas le garantir, les souhaits particuliers ne font pas l'objet du contrat sauf s'ils figurent dans la confirmation de réservation

(« confirmation/ facture ») et sont indiqués comme « fermes ». Dans le cas contraire, le point 1.3, phrases 3 et 4, s'applique. Il en va de même pour un souhait particulier que vous formulez après la conclusion du contrat mais avant le début du voyage : Il ne devient partie intégrante du contrat que dans la mesure où TUI vous confirme ce souhait particulier par une déclaration écrite (« modification »). Veuillez noter que vous devez réserver un régime de pension identique par unité d'hébergement. Cette règle s'applique également aux enfants qui vous accompagnent.

5.1.2 La gestion de prestations personnalisées, différant du descriptif des prestations respectif, entraîne la facturation de frais de dossier d'un montant maximal de 50,00 € par participant et par semaine.

5.1.3 En cas de modification de la réservation d'un vol et / ou d'un hôtel que vous souhaitez sur le lieu de destination, TUI se réserve le droit de facturer, en plus des éventuels surcoûts engagés, des frais de gestion raisonnables par personne. La modification d'une réservation de vol sur les offres des enseignes XTUI et ltur n'est pas possible.

5.1.4 Les animaux domestiques peuvent être emmenés seulement lorsque le descriptif des prestations l'autorise expressément.

5.2 Prolongation du séjour

Si vous souhaitez séjourner plus longtemps sur votre lieu de vacances, veuillez en informer au plus tôt votre guide ou le représentant local de TUI. Nous prolongerons volontiers votre séjour dans la limite des possibilités d'hébergement et de voyage retour. Les frais liés à la prolongation de votre séjour sont payables sur place. Veuillez observer les conditions tarifaires liées à votre voyage retour et la durée de validité de votre assurance voyage et, éventuellement, de votre visa. La prolongation n'est pas possible pour les offres des enseignes XTUI et ltur.

5.3 Guide, suivi

Pour les voyages organisés proposés, vous bénéficiez d'un suivi sur place. Vous trouverez les coordonnées sur votre plan de voyage, sur my.tui.com ou dans l'application « myTUI » (mon Tui). Pour autant qu'il fasse partie intégrante de la prestation réservée, vous aurez un guide de voyage dans votre hôtel. En cas de réclamation, veuillez observer les informations particulières figurant au point 13.7.2.

6. Transport aérien pour les voyages organisés

6.1 Compagnies aériennes assurant les vols /liste communautaire

En vertu du règlement (CE) 2111/2005 du 14/12/2005, TUI est tenu de vous informer à la réservation sur l'identité de la/des compagnie(s) aérienne(s) assurant les vols. Si une compagnie aérienne assurant le vol n'est pas encore définie au moment de la réservation, vous serez dans un premier temps informé(e) sur la/les compagnie(s) aérienne(s) probablement chargée(s) d'assurer les vols. Dès que son identité est fixée définitivement, vous en serez informé(e). En cas de changement de compagnie aérienne assurant les vols après la réservation, vous serez informé(e) du changement dans les meilleurs délais. La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction de vol au sein de l'UE (« liste communautaire ») est publiée sous https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en?prefLang=fr

6.2 Escales

TUI informe le client que les vols directs peuvent être interrompus par des escales pour des raisons techniques liées au vol ou à la programmation des voyages.

6.3 Nous vous recommandons vivement de transporter votre argent, vos objets de valeur, vos appareils électroniques et vos médicaments exclusivement dans vos bagages à main.

7. Modifications des prestations

7.1 Avant la signature du contrat, TUI se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications au descriptif des prestations et, bien entendu, vous en avertit avant la réservation.

7.2 Une modification des prestations essentielles par rapport au contenu du contrat convenu s'avérant nécessaire après la signature du contrat et avant le début de la prestation et n'étant pas imputable à de la mauvaise foi de la part de TUI est autorisée uniquement si elle ne modifie pas de manière substantielle le schéma global de la prestation réservée. Les éventuels droits de garantie du client n'en sont pas affectés, notamment si les prestations modifiées devaient être entachées de vices.

7.3 TUI vous informera des modifications de prestations sur un support de données durable immédiatement après avoir pris connaissance de la raison de la modification. Le cas échéant, TUI vous proposera un changement de réservation sans frais ou une annulation sans frais. En cas de modification du transport par suite d'un changement d'aéroport, le client pourra utiliser le billet de train (cf. point 13.6) pour l'acheminement en train jusqu'à l'aéroport le cas échéant joint au plan de voyage.

7.4 En cas de modification importante d'une caractéristique essentielle de la prestation de voyage ou de dérogation à des exigences particulières que vous avez formulées et qui sont devenues partie intégrante du contrat, vous êtes en droit, dans un délai raisonnable fixé par TUI en même temps que la communication de la modification, soit d'accepter la modification, soit de résilier le contrat sans frais, soit d'exiger la participation à un voyage de remplacement ou - en cas de réservation d'une prestation individuelle - le recours à une prestation de remplacement, si TUI vous a proposé une telle prestation. Vous avez le choix de réagir ou non à la communication de TUI. Si vous réagissez vis-à-vis de TUI, vous pouvez soit accepter la modification du contrat, soit exiger de participer à un voyage de remplacement ou - en cas de réservation d'une prestation individuelle - de bénéficier d'une prestation de remplacement, pour autant qu'une telle prestation vous ait été proposée, soit résilier le contrat sans frais. Si vous ne réagissez pas à l'égard de TUI ou si vous ne réagissez pas dans le délai imparti, la modification communiquée est considérée comme acceptée.

7.5 Vous en serez informé de manière claire, compréhensible et bien mise en évidence dans la déclaration visée au point 7.3.Les éventuels droits à la garantie ne sont pas affectés dans la mesure où les prestations modifiées sont entachées de défauts. Si TUI a dû engager des frais moindres pour la réalisation du forfait ou de la prestation individuelle modifiés ou mis à disposition en remplacement, à qualité équivalente, la différence doit vous être remboursée.

7.6 Dans le cas d’un voyage en bateau, seul le capitaine décide des modifications de durée du voyage et/ou d’itinéraire à apporter, par ex. pour des raisons liées à la sécurité ou aux conditions météorologiques.

8. Annulation par le client avant le début de la prestation/frais d‘annulation

8.1 Vous pouvez résilier le contrat à tout moment avant le début des prestations. La résiliation doit être déclarée à TUI. Si la prestation a été réservée par l‘intermédiaire d‘un point de vente, la résiliation peut également être déclarée à ce dernier. Il vous est recommandé de déclarer la résiliation sur un support de données durable.

8.2 Si vous vous retirez avant le début de la prestation ou si vous ne commencez pas le voyage à forfait ou la prestation individuelle réservée, TUI perd le droit au prix convenu. En revanche, TUI peut réclamer une indemnité raisonnable,

- si l‘annulation n’est pas imputable à TUI,

- ou en l‘absence de circonstances exceptionnelles sur le lieu de destination, ou à proximité immédiate de celui-ci, propres à gêner considérablement l‘exécution de la prestation réservée ou - si la prestation réservée l‘inclut - le transport des personnes sur le lieu de destination ; on parle de circonstances extraordinaires et inévitables lorsqu‘elles se soustraient au contrôle de TUI, et qu‘il n‘aurait pas été possible d‘en éviter les conséquences même si toutes les mesures raisonnablement acceptables avaient été prises.

8.3 Ces frais d’annulation forfaitaires sont définis au point 8.4. Ils sont fonction du prix, déduction faite des dépenses non encourues par TUI et des recettes que TUI a pu générer par une remise en jeu des prestations. Les forfaits ci-après tiennent en outre compte du délai restant entre la notification de l‘annulation et le début de la prestation. Ils doivent être justifiés par TUI à votre demande. Vous êtes en outre libre de prouver que TUI n‘a subi aucun dommage du fait de sa résiliation ou que les frais auxquels TUI a droit sont nettement moins élevés que le forfait d‘indemnisation exigé par TUI. Les frais d‘annulation sont également exigibles lorsqu‘un participant ne se présente pas à l’aéroport de départ ou dans la ville de départ ou de fourniture de la prestation dans les délais indiqués dans sa documentation de réservation ou que la prestation ne peut pas débuter pour une raison indépendante de la volonté de TUI, par ex. absence d‘un document requis tel que passeport ou visa.

8.4 Le droit à percevoir des frais d’annulation forfaitaires ci-après est applicable par personne /unité d’hébergement :

8.4.1 Frais standard :

A Voyage avec transport aérien Jusqu’au 31ème jour avant le début du voyage 40 %

à compter du 30ème jour avant le début du voyage 60 %

à compter du 14ème jour avant le début du voyage jusqu‘au jour du début du voyage ou en cas de non présentation au voyage 80 % du prix du voyage convenu

B Voyage /prestation sans transport aérien

Jusqu’au 31ème jour avant le début du voyage / de la prestation 20 %

à compter du 30ème jour avant le début du voyage / de la prestation 40 %

à compter du 14ème jour avant le début du voyage / de la prestation jusqu‘au jour du début du voyage / de la prestation ou en cas de non présentation au voyage ou de mise en jeu de la prestation 80 % du prix convenu

8.4.2 Exceptions aux règles standard :

A Appartements / maisons de vacances / studios (dans la mesure où ils sont spécifiés en conséquence dans la confirmation de voyage, sinon la clause 8.4.1 est applicable), parcs de caravanes, y compris dans le cadre de voyages en autocar ou en train, circuits en moto, voyages personnalisés « airtours Private Travel »

Jusqu’au 46ème jour avant le début du voyage / de la prestation 25 %

à compter du 45ème jour avant le début du voyage / de la prestation 50 %

à compter du 35ème jour avant le début du voyage / de la prestation jusqu‘au jour du début du voyage / de la prestation ou en cas de non présentation au voyage ou de mise en jeu de la prestation 80 % du prix convenu

B Voyages en bateau, programmes avec camping-cars

Jusqu’au 31ème jour avant le début du voyage / de la prestation 25 %

à compter du 30ème avant le début du voyage / de la prestation 40 %

à compter du 24ème jour avant le début du voyage / de la prestation 50 %

à compter du 17ème jour avant le début du voyage / de la prestation 60 %

à compter du 10ème jour avant le début du voyage / de la prestation jusqu‘au jour du début du voyage / de la prestation ou en cas de non présentation au voyage ou de mise en jeu de la prestation 80 % du prix convenu

Aux croisières avec airtours cruises s‘appliquent des conditions divergentes qui vous seront communiquées avant la réservation.

C Dans le cas de billets d‘entrée, p. ex. pour des comédies musicales, où le prestataire n‘assume qu‘un rôle d‘intermédiaire, les conditions d’annulation du prestataire qui vous sont indiquées à la réservation s’appliquent.

D Pour les produits identifiés par la mention « 80 % de frais d‘annulation à compter de la réservation », des frais d‘annulation s‘élevant à 80 % du prix convenu sont exigibles, indépendamment de la date de l‘annulation. Les produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu’au jour d’arrivée à 18h00 » n’entraînent pas l‘application de frais d’annulation en cas d’annulation jusqu’à 18h00 (heure normale d’Europe centrale) le jour de l’arrivée avant le début des prestations (Check-In) ; l’annulation plus tardive voire le fait de ne pas se présenter à la mise en jeu de la prestation entraînent automatiquement l‘application de frais d‘annulation équivalant à 80 % du prix convenu.

E Pour les offres TUI Cars, des frais d‘annulation d‘un montant de 80% seront exigibles uniquement 24 heures avant le début de la prestation convenu, et si le véhicule de location réservé n‘est pas pris. Pour les motos, des frais d’annulation différents s’appliquent ; ils seront communiqués avant la conclusion du contrat.

8.5 Si, en cas de résiliation de votre part, les forfaits définis ci-dessus (point 8.4) ne sont pas valablement convenus pour des raisons de droit ou de fait, TUI se réserve le droit d’exiger alors, à la place du forfait, l’indemnisation concrète (art. 651h, al. 2 phrase 2 du Code civil allemand), qui correspond au prix de votre voyage tout compris, déduction faite des dépenses économisées et des recettes de TUI provenant d’une autre utilisation de vos prestations de voyage. Sur votre demande, TUI doit justifier le montant de l’indemnisation concrète.

8.6 Si TUI est tenu de rembourser en totalité ou en partie le prix convenu suite à une annulation, TUI devra le faire immédiatement, mais dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification d‘annulation. Votre droit à désigner un remplaçant dans un délai raisonnable avant le début de la prestation, par déclaration fournie sur un support de données durable (voir plus bas, point 9.2), n‘est pas affecté par les dispositions ci-dessus. Une telle déclaration sera réputée fournie à temps, si elle parvient à TUI au plus tard sept jours avant le début de la prestation.

9. Modification de la réservation, frais, désignation d‘un remplaçant

9.1 À votre demande et dans la mesure de ses possibilités, TUI modifiera votre confirmation (modification de réservation) jusqu’au 31ème jour avant le début du voyage / de la prestation ou, dans le cas de voyages et de prestations au sens du point 8.4.2 A jusqu‘au 46ème jour avant le début du voyage / de la prestation. Sont considérés comme changements de réservation, par exemple, les changements de date, de destination, de lieu de départ, d’hébergement, de transport, ainsi que les souhaits particuliers (point 5.1).. Une telle modification donne lieu à la facturation de frais de gestion spécifiques d‘un montant de 50,00 € par personne. D‘éventuels frais supplémentaires engagés par les prestataires (p. ex. compagnies aériennes et fournisseurs de camping-cars) seront facturés en sus. À cet égard, veuillez vérifier l‘orthographe correcte de votre nom, conformément à votre passeport. Veuillez noter que les modifications de réservation peuvent entraîner la perte des avantages et remises applicables à la date de la réservation initiale et une augmentation des prix définitifs. Pour plus d’informations, consultez le site TUI.com ou votre agence de voyage TUI. Les modifications intervenant après les délais sus-mentionnés (par ex. en cas de voyage / prestations visés aux points 8.4.1 et 8.4.2 B à partir du 30ème jour avant le début du voyage / de la prestation) et les modifications excédant la période de validité du descriptif des prestations sur lequel est basée la réservation (point 1.1), ne peuvent être apportées qu‘après annulation du contrat dans les conditions visées au point 8.4, couplée à une nouvelle inscription. En outre, les modifications de vol, de date du voyage / de la prestation, de destination et de départ dans le cas des offres des enseignes XTUI, airtours Private Travel, ltur et de voyages organisés signalés en tant que tels, qui comportent des vols de ligne à tarif spécial, ne peuvent être apportées qu‘après annulation du contrat dans les conditions visées au point 8.4, couplée à une nouvelle inscription. Pour les produits identifiés par la mention « 80 % de frais d‘annulation à compter de la réservation », il n‘existe pas de doit à la modification de la réservation.

9.2 Dans un délai raisonnable avant le début de la prestation, vous pouvez déclarer sur un support de données durable qu‘un tiers reprend vos droits et obligations découlant du contrat.. Une telle déclaration sera réputée fournie à temps, si elle parvient à TUI au plus tard sept jours avant le début de la prestation. TUI pourra s‘opposer à la substitution, si le tiers ne réunit pas les exigences contractuelles du voyage. Si un tiers se substitue au participant inscrit, TUI a le droit d‘exiger des frais de gestion forfaitaires de 10,00 € occasionnés par la participation du remplaçant. D‘éventuels frais supplémentaires effectivement engagés vis-à-vis de prestataires (p. ex. compagnies aériennes) seront facturés en sus. TUI doit vous fournir une preuve du montant des frais supplémentaires occasionnés par l‘intervention du tiers. Vous êtes libre de prouver que l‘entrée du tiers n‘a entraîné aucun frais ou des frais nettement moins élevés. Le participant initialement inscrit et le tiers le remplaçant assument une responsabilité solidaire quant au paiement du prix convenu et des frais supplémentaires engagés par cette substitution

9.3 Les produits identifiés par la mention « annulation gratuite jusqu’au jour d’arrivée, 18h00 » sont éligibles à une modification de la réservation visée au point 9.1 et à la substitution du participant par un tiers remplaçant visée au point 9.2, jusqu’à 18h00 (heure normale d’Europe centrale) le jour de l’arrivée, sans frais spécifiques. La réservation d‘un véhicule de location peut être modifiée sans frais spécifiques jusqu‘au début de la prestation convenu.

10. Assurances voyage

TUI recommande la souscription d’une assurance voyage complète, incluant notamment l’assurance annulation (à réserver séparément), ainsi qu’une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d’accident ou de maladie. Veuillez observer à ce sujet les offres spéciales figurant dans les descriptifs de prestations concernés. Les détails relatifs à l’assurance figurent à la suite des présentes conditions de réservation ou bien vous seront remis par votre bureau de vente.

11. Annulation et résiliation par TUI

11.1 TUI peut résilier le contrat sans préavis si, malgré un avertissement de TUI, l‘exécution de la prestation réservée est durablement perturbée par vous. Il en va de même si vous vous comportez de manière contraire au contrat au point de justifier la résiliation immédiate du contrat. TUI se réserve cependant le droit au prix convenu. Le client à l‘origine des perturbations devra supporter d‘éventuels surcoûts liés à son rapatriement. En revanche, TUI devra déduire les économies qu’il a pu réaliser sur les prestations non consommées, par la remise en jeu des prestations, et les éventuels remboursements consentis par les prestataires de services.

11.2 En ce qui concerne les voyages organisés, TUI peut annuler le contrat jusqu’à 4 semaines (date de réception par le voyageur) avant le début de voyage si le nombre minimum de participants figurant sur le descriptif des prestations, les informations précontractuelles et dans la confirmation de voyage n’est pas atteint. Bien entendu, si TUI devait constater avant cette date que le nombre minimum de participants ne sera

pas atteint, il devra en informer le voyageur. Le voyageur est notifié de suite de l'annulation. Vous êtes remboursé du prix du voyage dans les meilleurs délais mais dans tous les cas dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification d'annulation.

11.3 TUI peut annuler le contrat avant le début de la prestation si TUI est dans l'incapacité d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ; dans ce cas, TUI devra notifier l'annulation immédiatement après avoir eu connaissance du motif d'annulation. En cas d'annulation du contrat par TUI, TUI perd tout droit à percevoir le prix convenu.

11.4 Pour obtenir des informations de voyage, veuillez consulter le site du Ministère des affaires étrangères allemand sous « www.auswaertigesamt.de » ou composer le numéro de téléphone allemand (+33) (0)30 5000-2000.

12. Réclamation d'une prestation défectueuse, remède, réduction de prix, résiliation

12.1 En cas d'inexécution ou d'exécution non conforme au contrat d'une prestation, vous pouvez demander de remédier à ce défaut. TUI peut refuser d'y remédier si cela lui est impossible, ou lui occasionne des dépenses disproportionnées.

12.2 En cas d'exécution défectueuse d'une prestation, vous pouvez exiger une réduction du prix convenu si vous n'avez pas omis de manière fautive (c'est-à-dire avec une lenteur fautive) de signaler immédiatement le défaut. Les droits découlant d'une réduction du prix expirent après trois ans pour les prestations individuelles et après deux ans pour les voyages organisés. Pour le début du délai de prescription pour les prestations individuelles, l'article 199 (1) du Code civil allemand (BGB) s'applique, tandis que pour les demandes découlant des voyages organisés, le délai de prescription commence à la fin contractuelle du voyage organisé.

12.3 Si TUI n'est pas en mesure de remédier à la situation en raison d'une omission fautive de l'avis des défauts, vous ne pouvez pas faire valoir de droits à une réduction du prix ou à des dommages-intérêts en ce qui concerne les prestations défectueuses.

12.4 Lorsqu'un défaut de prestation porte un préjudice majeur à la prestation réservée et lorsque TUI n'y remédie pas dans un délai raisonnable, vous pouvez résilier le contrat - dans votre propre intérêt et à titre de preuve, la résiliation doit être notifiée par écrit. La fixation d'un délai pour remédier au défaut est requise uniquement si TUI refuse de remédier au défaut, ou en cas d'urgence. Lorsque le contrat est annulé après l'expiration de ce délai, vous conservez votre droit au rapatriement, si le contrat prévoyait le transport. Dans le cas d'une annulation telle que visée au point 12.4, vous ne devez à TUI que la part du prix convenu correspondant aux prestations que vous avez consommées (ou restant à fournir pour terminer le voyage organisé).

13. Dommages et intérêts

13.1 En cas de défaut de la prestation, vous pouvez, sans préjudice d'une diminution du prix convenu (réduction) ou de la résiliation du contrat, réclamer des dommages et intérêts, sauf si le défaut de la prestation est imputable à vous-même, à un tiers qui n'est ni prestataire ni autrement impliqué dans la fourniture des prestations comprises dans le contrat, et si le défaut n'était pas prévisible pour TUI, et n'était pas évitable, ou s'il a été causé par des circonstances inévitables et exceptionnelles. S'il s'agit d'une réservation de voyage organisé, il peut également réclamer des dommages et intérêts pécuniaires raisonnables au titre de la perte infructueuse de jours de congé, si le voyage est compromis ou gravement perturbé.

13.2 Limitation de la responsabilité La responsabilité de TUI pour tout dommage autre que les dommages corporels se limite au triple du prix convenu, sauf en cas de provocation fautive du dommage.

13.3 Droits à dommages et intérêts nés d'une action illicite Pour toute réclamation de dommages et intérêts dirigée contre TUI au titre d'une action illicite qui ne serait pas due à une faute délibérée ou un cas de négligence aggravée de ce dernier, la responsabilité en cas de dommages matériels sera limitée au triple du prix convenu. Ces montants s'entendent comme plafonds, par participant et par prestation réservée. D'éventuels droits de réclamation supplémentaires en vertu de la Convention de Montréal ou de la législation (allemande) sur les transports aériens n'en sont pas affectés.

13.4 TUI ne répond pas des irrégularités dans l'exécution d'une prestation, des dommages corporels et des dommages matériels liés à des prestations de tiers au titre desquelles il assume uniquement un rôle d'intermédiaire (par ex. excursions, manifestations sportives, sorties au théâtre, expositions, prestations de transport entre le lieu d'origine et le lieu de destination indiqués), lorsque ces prestations figurent expressément comme prestations de tiers, et que la mention du nom du partenaire contractuel vous indique clairement que ces prestations ne font pas partie intégrante des prestations réservées. Le droit de réclamer des dommages et intérêts vis-à-vis de TUI est limité ou exclu si des conventions internationales ou des réglementations légales nationales, prises en vertu de ces dernières, applicables aux prestations à fournir par un prestataire, imposent des conditions ou des restrictions précises en matière de réclamation de dommages et intérêts vis-à-vis du prestataire ou est exclu sous certaines conditions.

13.5 La responsabilité de votre participation à des activités sportives et autres activités de loisir vous incombe. Il vous incombe de contrôler les installations sportives, appareils et véhicules avant de les utiliser. TUI ne répond des accidents survenus lors de manifestations sportives ou d'autres activités de loisir que si l'accident est imputable à un manquement de sa part. TUI recommande au client de souscrire une assurance accident.

13.6 Aux voyages organisés s'applique : dès lors que le descriptif des prestations le mentionne, votre plan de voyage englobe les billets de voyage en train de DB AG, pour votre acheminement jusqu'à l'aéroport. Le transport est assuré sur la base des conditions de la compagnie de transport réalisant le transport. Ces conditions peuvent être communiquées sur demande. Les droits et obligations de TUI et de vous-même régis par la législation sur les contrats de voyage et les présentes conditions de réservation détaillées ne sont pas limités par les conditions de la compagnie de transport intervenante. Vous êtes responsable de votre acheminement en temps et en heure à l'aéroport de départ, à moins que son retard ne soit dû à un acte délibéré ou à un cas de négligence aggravée de la part de TUI.

13.7 Devoir de coopération, réclamations

13.7.1 En cas d'irrégularité dans l'exécution d'une prestation, vous êtes tenu de se montrer coopératif, dans la limite des dispositions légales, afin de prévenir ou d'empêcher l'aggravation d'éventuels dommages.

13.7.2 Si, contre toute attente, vous deviez avoir un motif de réclamation, cette dernière serait à présenter immédiatement à TUI Service ou à l'interlocuteur sur place, afin d'exiger qu'il soit remédié à la situation (coordonnées au point 5.3). Si TUI Service ou l'interlocuteur sur place n'est pas joignable, veuillez vous adresser au prestataire (par ex. compagnie chargée du transfert, hôtelier, officiers du bateau), TUI (voir coordonnées en bas du document) ou à votre bureau de vente. Les coordonnées nécessaires sont indiquées sur votre plan de voyage ou dans le descriptif des prestations (point 1.1). En cas de réclamation, le client hébergé en appartement / maison de vacances doit immédiatement demander à l'interlocuteur indiqué sur son plan de voyage qu'il soit remédié à la situation. TUI recommande de notifier immédiatement sur place tout dommage ou retard de remise de bagages ou de biens dans le cas d'un voyage aérien, à savoir au plus tard dans les 7 jours suivant la survenance d'un dommage subi par les bagages, dans les 14 jours si le dommage concerne des biens et dans les 21 jours en cas de retard de remise de bagages ou de biens à vous-même, moyennant la déclaration de sinistre (P.I.R.) de la compagnie aérienne concernée. De manière générale, les compagnies aériennes refusent tout remboursement si la déclaration de sinistre n'a pas été remplie. Pour le reste, la perte, la détérioration ou l'acheminement erroné de bagages sont à notifier au guide ou au représentant local de TUI.

13.7.3 Les guide de voyage n'est pas habilité à reconnaître une réclamation, quelle qu'elle soit.

13.8 Prescription La prescription des-vous droits de dommages et intérêts expirent après trois ans pour les prestations individuelles et après deux ans pour les voyages organisés. Pour le début du délai de prescription pour les prestations individuelles, l'article 199 (1) du Code civil allemand (BGB) s'applique, tandis que pour les demandes découlant des voyages organisés, le délai de prescription commence à la fin contractuelle du voyage organisé. Les droits à réclamer des dommages et intérêts de TUI pour cause de modification ou de dégradation des objets mis à la disposition du client dans le cadre de l'exécution des prestations se prescrivent à l'échéance de six mois à compter de la fin du voyage.

14. Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs

14.1 Règlement des litiges opposant les professionnels aux consommateurs

Actuellement, TUI ne participe pas à une procédure alternative de règlement de litiges selon la Loi allemande relative à la résolution alternative de conflits de consommation, facultative pour elles, de règlement de litiges tombant sous la législation relative à la protection du consommateur. Nous vous informons que la plateforme de règlement de litiges en ligne mise en place par la Commission Européenne (plateforme RLC) sera désactivée à compter du 20 juillet 2025 et ne sera plus disponible par la suite.

15. Formalités d'entrée en pays étranger (passeport, visa, devises) et réglementations sanitaires

15.1 En ce qui concerne la réservation d'un voyage organisé, TUI s'engage à communiquer à vous-même toutes les informations sur les formalités administratives (passeport, visa) requises et les réglementations sanitaires du pays de destination, y compris les délais approximatifs d'obtention des visas requis avant la signature du contrat, ainsi que toute modification éventuelle le cas échéant jusqu'au jour de départ. Dans le cas de la réservation d'une prestation individuelle, la collecte de ces informations incombe exclusivement à vous-même.

15.2 Il appartient à vous-même de s'assurer que vous êtes en règle avec toutes les formalités essentielles nécessaires à l'exécution des prestations réservées. D'éventuels inconvénients, et notamment le paiement de frais d'annulation suite au nonrespect de ces formalités sont à la vôtre charge, à moins que la responsabilité de TUI ne soit engagée pour manquement à son devoir d'information ou pour une information erronée.

15.3 TUI, si vous le chargez d'effectuer les démarches nécessaires à l'obtention des visas ne répond pas des retards de la part des missions diplomatiques compétentes, sauf si ce retard est imputable à TUI. Il convient de prévoir un délai d'au moins 8 semaines pour l'obtention d'un visa ou de tout autre document de voyage auprès des autorités compétentes.

15.4 À la réservation d'un voyage organisé, veuillez vérifier dans les informations précontractuelles si vous devez être en possession d'un passeport ou d'une simple carte d'identité. Vous devez également vous assurer que la période de validité de votre passeport ou de votre carte d'identité est suffisante pour réaliser le voyage. Les enfants doivent être munis de leurs propres documents de voyage.

15.5 Certains pays appliquent des règles très strictes en matière de douane et de contrôle des devises. Veuillez vous renseigner avec précision et respecter impérativement les règles.

15.6 Différents pays exigent des certificats de vaccination et des précautions sanitaires spécifiques. Ceci peut valoir également pour des autorités allemandes. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet à la réservation d'un voyage organisé, veuillez consulter les informations précontractuelles et contacter votre bureau de vente.

16. Protection des données

Les données à caractère personnel que vous nous fournissez sont traitées et utilisées par voie électronique uniquement aux fins de l'exécution du contrat. Toutes vos données à caractère personnel seront traitées conformément aux dispositions de la législation allemande et européenne sur la protection des données. Pour plus d'informations relatives au traitement de vos données, veuillez vous reporter à notre déclaration relative à la protection des données à l'adresse ci-après : www.tui.de/Datenschutz (protection des données).

17. Généralités

La nullité de certaines clauses du contrat n'entraîne pas la nullité des autres dispositions du contrat. Ceci vaut également pour les présentes conditions de réservation.

Les présentes conditions de réservation et informations s'appliquent au prestataire

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
D - 30625 Hannover
Registre du commerce : Hanovre : HRB 62522
Téléphone : +49 (0)511 87 9898-98

Toutes les informations ont été actualisées à la date de juillet 2025, 82e édition.