

## 1. Réservation du voyage

L'enregistrement du voyage est la proposition ferme du client de conclure un contrat de voyage. Le contrat de voyage est conclu quand CU | Travel accepte l'enregistrement. L'acceptation se fait par une confirmation après réception de l'enregistrement du voyage.

Si le contenu de notre confirmation écrite diffère de celui de l'enregistrement ou si la confirmation des souhaits particuliers du client fait défaut, une nouvelle offre est proposée par CU | Travel au client du voyage, à laquelle CU | Travel est liée pendant 10 jours. Le contrat est conclu sur la base de cette offre si le client déclare l'accepter.

Pour être valables, les accords et garanties supplémentaires doivent être expressément confirmés par CU | Travel.

Les informations précontractuelles fournies par CU | Travel sur les caractéristiques essentielles des prestations de voyage, le prix du voyage et tous les frais supplémentaires, les modalités de paiement, le nombre minimum de participants et les forfaits d'annulation (conformément à l'article 250 § 3 points 1, 3 à 5 et 7 EGBGB - loi d'introduction au code civil allemand) ne font pas partie intégrante du contrat de voyage, sauf si les parties en ont expressément convenu ainsi.

## 2. Paiement, facturation, documents de voyage

a) Après la conclusion du contrat, un acompte de 15 % du prix du voyage est dû. Le solde est dû et payable au plus tard 28 jours avant le début du voyage, dans la mesure où notre droit de résiliation ne peut plus être exercé pour le motif mentionné au point 5a). Les descriptifs de voyage peuvent indiquer des échéances plus rapprochées pour certaines prestations de voyage.

b) Si le montant total du voyage n'est pas complètement payé, le voyageur n'a pas le droit de recevoir les documents de voyage et de bénéficier des prestations de voyage fournies par CU | Travel.

## 3. Contenu du contrat de voyage

Le contenu du contrat de voyage est déterminé par la description du voyage et la confirmation de la réservation. Les brochures des lieux et des hôtels n'ont qu'un caractère informatif non contraignant et n'ont aucune influence sur le contenu du contrat de voyage conclu avec CU | Travel.

## 4. Modifications des prestations et des prix

Les modifications ou les divergences de certaines prestations de voyage par rapport au contenu convenu du contrat de voyage, devenues nécessaires après la conclusion du contrat et effectuées par CU | Travel en toute bonne foi, ne sont autorisées que dans la mesure où les modifications ou les divergences ne sont pas importantes et n'affectent pas la configuration générale du voyage réservé. Les éventuels droits de faire valoir la garantie restent inchangés dans la mesure où les prestations modifiées comprennent des défauts. CU | Travel est tenu d'informer immédiatement le client des modifications de prestations ou de l'annulation du contrat de manière claire, compréhensible et bien en évidence, au moyen d'un support de données durable.

Le cas échéant, CU | Travel proposera au client un changement de réservation ou une annulation sans frais. En cas de modification importante d'une prestation de voyage essentielle, le client est en droit de résilier le contrat de voyage sans frais ou d'exiger de participer à un voyage au moins équivalent, si CU | Travel est en mesure de proposer un tel voyage dans son offre sans supplément de prix pour le client. Le client doit faire valoir ces droits immédiatement auprès de CU | Travel après que CU | Travel a indiqué qu'il y avait une modification de la prestation de voyage.

## 5. Annulation et résiliation par CU | Travel

CU | Travel peut résilier le contrat de voyage sans préavis si le voyageur, malgré un avertissement de CU | Travel, perturbe durablement le déroulement du voyage ou s'il se comporte d'une manière si contraire au contrat que la résiliation immédiate du contrat

est justifiée. Cela ne s'applique pas si le comportement contraire au contrat est dû au départ au fait que CU | Travel a enfreint à son obligation de fournir au client certaines informations nécessaires. Si CU | Travel résilie le contrat, CU | Travel conserve le droit de percevoir le montant du voyage, mais doit prendre en compte la valeur des dépenses économisées ainsi que les avantages obtenus par une autre utilisation de la prestation non utilisée, y compris les montants crédités par les prestataires de services.

a) CU | Travel peut résilier le contrat de voyage jusqu'à 28 jours avant le début du voyage si le nombre minimum de participants annoncé ou fixé par les autorités n'est pas atteint, à condition que le nombre minimum de participants ait été indiqué dans la description du voyage et que ce nombre ainsi que la date susmentionnée à laquelle la déclaration de résiliation doit vous parvenir avant le début du voyage convenu par contrat aient été mentionnés dans la confirmation du voyage. Dans tous les cas, CU | Travel est tenu d'informer le client immédiatement après que la condition empêchant l'exécution du voyage est survenue et de lui faire parvenir l'avis d'annulation le plus rapidement possible.

b) S'il apparaît déjà à un stade antérieur que le nombre minimum de participants ne pourra pas être atteint, CU | Travel en informera le client.

c) Si le voyage n'a pas lieu pour cette raison, CU | Travel rembourse immédiatement au client, et en tout cas dans les 14 jours suivant la réception de l'avis d'annulation, les paiements effectués sur le prix du voyage.

## 6. Annulation du voyageur, non-présentation et non-utilisation des prestations, modification des réservations

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à tout moment avant le début du voyage. La résiliation doit être déclarée à CU | Travel. Si le voyage a été réservé par le biais d'un opérateur, la résiliation peut également être déclarée à ce dernier. Il est recommandé au voyageur de déclarer l'annulation sur un support de données durable.

Si le voyageur résilie le contrat

avant le début du voyage ou s'il ne se présente pas pour commencer son voyage, CU | Travel perd le droit de percevoir le montant du voyage. À la place, CU | Travel peut exiger un dédommagement approprié. Cela ne s'applique pas si la résiliation est imputable à CU | Travel ou si des circonstances exceptionnelles entravant considérablement le déroulement du voyage surviennent à la destination ou à proximité immédiate ; les circonstances sont inévitables et exceptionnelles lorsqu'elles sont indépendantes du contrôle de CU | Travel et que leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.

Le montant de l'indemnité est déterminé par les conditions de location du loueur de camping-cars concerné. CU | Travel attire l'attention sur le fait qu'en cas d'annulation, une partie seulement du prix de la location (en fonction de la date d'annulation) est généralement remboursée, le reste étant retenu par le loueur de camping-cars comme frais d'annulation. Des informations détaillées sont spécifiées dans les conditions de location de chaque loueur de camping-cars. Le client est toujours libre de prouver qu'il n'y a pas eu de dommage ou que celui-ci est inférieur aux frais d'annulation appliqués.

Si CU | Travel est tenu de rembourser le prix du voyage à la suite d'une annulation, CU | Travel doit le faire immédiatement, et en tout cas dans les 14 jours suivant la réception de l'avis d'annulation. Les conditions susmentionnées n'affectent pas le droit légal du voyageur d'exiger de CU | Travel, conformément à l'article 651e du Code civil allemand (BGB) et par le biais d'une communication sur un support de données durable, qu'un tiers reprenne à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage. Une telle déclaration est en tout cas considérée comme ponctuelle si elle parvient à CU | Travel 7 jours avant le début du voyage.

Si le client souhaite modifier sa réservation jusqu'à 14 jours avant la date effective de prise en charge du camping-car, CU | Travel tentera, sur demande du client, de déterminer avec le fournisseur de camping-cars concerné la possibilité d'une modification de la réservation et informera d'abord le client des conditions d'une modification de la réservation (en

particulier des éventuels frais et paiements supplémentaires). Si le client accepte les conditions individuelles s'appliquant à la modification de la réservation, il propose une modification du contrat. Si CU | Travel l'accepte, une nouvelle confirmation de réservation et un nouveau voucher sont envoyés au client par e-mail.

En outre, une facture nouvelle/modifiée lui est envoyée. En ce qui concerne le paiement à effectuer suite à cette modification, le chiffre 5 des présentes Conditions générales de voyage s'applique.

Les demandes de modification de la réservation formulées par le voyageur qui ne sont pas possibles comme décrit ci-dessus ou qui sont effectuées après l'expiration des délais susmentionnés ne peuvent être satisfaites que par un nouvel enregistrement du voyageur après la résiliation du contrat de voyage, dans la mesure où leur exécution est possible. Cela ne s'applique pas aux demandes de modification de la réservation n'entraînant que des frais mineurs.

## 7. Garantie, obligation de coopérer/demande d'aide

Si le voyage n'est pas exempt de défauts, le voyageur peut demander réparation. Dans la mesure où CU | Travel n'a pas pu remédier à la situation car le voyageur a omis de notifier CU | Travel de la présence de défauts, le voyageur ne peut faire valoir ni des droits à une réduction du prix selon l'article 651m du BGB (code civil allemand) ni des droits à des dommages et intérêts selon l'article 651n du BGB.

Le voyageur est tenu de porter immédiatement sa réclamation à la connaissance du représentant de CU | Travel sur place. Si un représentant de CU | Travel n'est pas présent sur place et n'est pas tenu par le contrat, les éventuels défauts du voyage doivent être portés à la connaissance de CU | Travel par le biais des coordonnées communiquées par CU | Travel. Les documents de voyage contiennent les disponibilités du représentant sur place et ses coordonnées. Le voyageur peut toutefois également porter la réclamation à la connaissance de l'opérateur par l'intermédiaire duquel il a réservé le voyage.

Le représentant de CU | Travel est chargé d'aider dans la mesure du

possible. Il n'est toutefois pas habilité à reconnaître d'éventuels droits.

Si un voyageur souhaite résilier le contrat de voyage en raison d'un défaut du type stipulé à l'article 651i, paragraphe 2, du code civil allemand (BGB), pour autant qu'il soit important, conformément à l'article 651l du BGB, il doit auparavant fixer à CU | Travel un délai raisonnable pour y remédier. Cette disposition ne s'applique pas si CU | Travel refuse de remédier à la situation ou si une réparation immédiate est nécessaire.

## 8. Limitation de la responsabilité

La responsabilité contractuelle de CU | Travel pour les dommages qui ne sont pas des dommages corporels et qui n'ont pas été causés par sa faute est limitée à trois fois le prix du voyage.

Les droits éventuels dépassant ce cadre, conformément à des conventions internationales ou à des dispositions légales basées sur de telles conventions, ne sont pas concernés par cette limitation.

## 9. Réclamation de droits

Le client doit faire valoir ses droits conformément à l'article 651i alinéa 3 n° 2, 4-7 du BGB (Code civil allemand) auprès de CU | Travel. La réclamation peut également se faire par l'intermédiaire de l'opérateur si le voyage a été réservé par l'intermédiaire d'un tour-opérateur. Il est recommandé de faire valoir ses droits sur un support de données durable.

## 10. Documents de voyage, passeports, douanes et dispositions sanitaires

CU | Travel informe le client des dispositions en matière de passeport, de visa, de douane et de santé en vigueur dans le pays où il va passer ses vacances. Le client est tenu de révéler toute particularité de sa personne et des autres voyageurs importante dans le contexte de ces prescriptions.

Chaque voyageur est lui-même responsable du respect des prescriptions importantes correspondant aux pays visités. Tous les inconvénients résultant du non-respect de ces prescriptions sont à la charge du voyageur, sauf s'ils sont dus à une information erronée ou à une absence d'information de la part de

CU | Travel.

Il n'y a actuellement pas de prescriptions sanitaires particulières à respecter pour les voyages aux États-Unis, au Canada, en Australie et en Nouvelle-Zélande. En cas d'entrée en Afrique du Sud en provenance d'un pays déclaré par l'OMS comme zone touchée par la fièvre jaune, la preuve d'une vaccination contre la fièvre jaune en cours de validité est requise.

#### États-Unis et Canada

Les citoyens de la République fédérale d'Allemagne ont besoin d'un passeport valide pour se rendre dans les états des États-Unis et au Canada pour des séjours allant jusqu'à trois mois dans ces territoires, à condition qu'ils disposent d'un billet aller-retour payé. En cas de séjour plus long, un visiteur n'est plus considéré comme touriste dans certains pays et des dispositions particulières s'appliquent, sur lesquelles CU | Travel peut fournir des informations sur demande.

Depuis le 26.10.2004, un passeport à lecture optique (passeport bordeaux) est nécessaire pour entrer aux États-Unis. Les passeports à couverture verte et les cartes d'identité pour enfants ne suffisent plus. Les passeports pour enfants délivrés après le 25.10.2006 ne sont pas non plus suffisants. Les passeports provisoires ne sont plus acceptés non plus.

**Pour entrer aux États-Unis, il est nécessaire de s'enregistrer en ligne au plus tard 72 heures avant le départ.** Vous trouverez les détails et le formulaire nécessaire sur le site Internet de l'ambassade américaine : <https://de.usembassy.gov/de/> ou <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>.

Les voyageurs qui ne sont pas de nationalité allemande peuvent être soumis à des dispositions particulières en matière de visa, sur lesquelles les consulats de leur pays d'origine peuvent fournir des informations complémentaires.

**Pour entrer au Canada, il faut également s'enregistrer en ligne depuis le 15 mars 2016.** Les ressortissants allemands exemptés de l'obligation de visa pour le Canada doivent, au plus tard à partir du 15 mars 2016, obtenir au préalable une autorisation électronique d'entrée (eTA) afin de pouvoir se rendre au Canada par voie aérienne. Pour plus de détails

et pour obtenir le formulaire nécessaire, veuillez consulter le site web de l'ambassade canadienne : <https://www.cic.gc.ca/english/visit/eta.asp>.

Les citoyens n'ayant pas la nationalité allemande sont priés de se renseigner auprès des consulats de leur pays d'origine ou de consulter le lien susmentionné. Le ministère des Affaires étrangères fournit également des informations complémentaires. Les voyageurs qui ne sont pas de nationalité allemande peuvent être soumis à des dispositions particulières en matière de visa, sur lesquelles les consulats de leur pays d'origine peuvent fournir des informations complémentaires.

#### Australie

Les citoyens de la République fédérale d'Allemagne ont besoin d'un passeport en cours de validité pour se rendre en Australie pour un séjour de trois mois maximum dans ce territoire. Le passeport doit être valable au moins six mois pour toute la durée du séjour et en cas de passage par un pays asiatique.

Les passeports qui ne sont pas à lecture optique, les cartes d'identité et les cartes d'identité pour enfants ne suffisent pas. Les inscriptions des enfants dans le passeport des parents ne sont pas reconnues. Chaque enfant doit avoir son propre passeport.

Un passeport provisoire est suffisant. Il doit toutefois répondre aux exigences susmentionnées. Les passeports pour enfants de l'ancien type (délivrés avant le 1er janvier 2006) sont également suffisants.

**Pour entrer en Australie, il est également obligatoire de s'enregistrer en ligne pour obtenir un visa.**

Dans l'idéal, celui-ci doit être demandé au moins 72 heures avant l'arrivée en Australie. Selon le pays d'origine du voyageur, l'eVisitor (subclass 651), l'ETA (subclass 601) ou le Visitor visa (subclass 600) peuvent être nécessaires. Vous trouverez toutes les informations détaillées sur les différents visas sur le site web de l'ambassade d'Australie : [https://germany.embassy.gov.au/bel/Visas\\_and\\_Migration.html](https://germany.embassy.gov.au/bel/Visas_and_Migration.html).

Selon la nationalité, il peut exister des dispositions particulières en matière de visas, sur lesquelles les consulats du pays d'origine

fournissent de plus amples informations.

#### Nouvelle-Zélande

Les citoyens de la République fédérale d'Allemagne n'ont pas besoin de visa pour voyager lors d'un séjour de moins de trois mois. Ils reçoivent à leur arrivée une autorisation d'entrée correspondant au motif de leur voyage. Pour cela, il faut : un passeport dont la validité dépasse d'au moins trois mois la période de séjour prévue. Un passeport délivré à titre provisoire est également suffisant. Il doit toutefois répondre aux exigences susmentionnées. Les passeports pour enfants de l'ancien type (délivrés avant le 1er janvier 2006) sont également suffisants. Les passeports, cartes d'identité et cartes d'identité pour enfants qui ne sont pas à lecture optique ne sont pas suffisants. Les inscriptions des enfants dans le passeport des parents ne sont pas reconnues. Chaque enfant doit avoir son propre passeport. Billet de retour ou vers un autre pays dans lequel l'entrée est autorisée. Preuve de moyens financiers suffisants pour financer le séjour. Une déclaration de prise en charge des frais par un Néo-Zélandais résidant en permanence en Nouvelle-Zélande est également acceptée.

Pour entrer en Nouvelle-Zélande, un enregistrement en ligne via NZeTA est nécessaire depuis le 01.10.2019. Celle-ci doit être effectuée au plus tard 72 heures avant l'entrée en Nouvelle-Zélande. Vous trouverez toutes les informations sur la date à partir de laquelle l'enregistrement peut être effectué en ligne ainsi que d'autres informations détaillées sur le site Internet pour NZeTA : <https://www.immigration.govt.nz/new-zealand-visas/visas/visa/nzeta>.

Les voyageurs qui ne sont pas de nationalité allemande peuvent être soumis à des conditions de visa particulières, sur lesquelles les consulats de leur pays d'origine peuvent fournir des informations complémentaires.

Pour entrer en Nouvelle-Zélande, un enregistrement en ligne via NZeTA est nécessaire depuis le 01.10.2019. Celle-ci doit être effectuée au plus tard 72 heures avant l'entrée en Nouvelle-Zélande. Vous trouverez toutes les informations sur la date à partir de laquelle l'enregistrement peut être effectué en ligne ainsi que d'autres informations détaillées sur le site Internet pour NZeTA : <https://www.immigration.govt.nz/new-zealand-visas/visas/visa/nzeta>.

w-zealand-visas/visas/visa/nzeta.

Les voyageurs qui ne sont pas de nationalité allemande peuvent être soumis à des conditions de visa particulières, sur lesquelles les consulats de leur pays d'origine peuvent fournir des informations complémentaires.

### **Afrique du Sud**

Les ressortissants allemands ont besoin d'un passeport à lecture optique pour entrer en Afrique du Sud. Ce passeport doit être valable au moins 30 jours après le voyage et comporter au moins deux pages libres pour les cachets de visa à la sortie du pays. Veuillez noter qu'en cas de poursuite du voyage de l'Afrique du Sud vers d'autres pays et de retour ultérieur en Afrique du Sud, la condition selon laquelle des pages doivent rester libres doit toujours être remplie.

Sur présentation du passeport en cours de validité et d'un billet de retour valable, une autorisation de visite est généralement délivrée à l'entrée pour la durée du séjour (90 jours maximum). Vous trouverez également de plus amples informations sur les conditions générales d'admission sur les sites Internet de l'ambassade et du ministère des Affaires étrangères : Ambassade d'Afrique du Sud : <https://www.suedafrika.org> Ministère des Affaires étrangères : <http://www.auswaertiges-amt.de>.

Particularités pour l'entrée sur le territoire avec des enfants : les enfants ont également besoin d'un passeport pour enfants comme document d'identité individuel (l'inscription dans le passeport des parents ne suffit pas). Les personnes de moins de 18 ans doivent en outre présenter un acte de naissance à l'entrée et à la sortie du pays. Si un mineur n'est pas accompagné de ses deux parents ayant l'autorité parentale, il doit prouver que le parent non présent est d'accord avec ce voyage ou que la déclaration de consentement n'est pas nécessaire. Vous trouverez de plus amples informations sur l'entrée des enfants sur le lien suivant : <http://www.dha.gov.za>.

### **11. Assurances**

Si CU | Travel propose des voyages incluant une assurance annulation de voyage le client reçoit un certificat d'assurance de

**AWP P&C S.A., Niederlassung für**

**Deutschland,  
Bahnhofstraße 16, 85609  
Aschheim bei München.**

Seul le client peut faire valoir des droits découlant du contrat d'assurance à l'encontre de l'assureur.

Si une assurance annulation n'est pas comprise dans le prix du voyage, il est vivement recommandé de la souscrire.

CU | Travel recommande également vivement la souscription d'une assurance maladie et d'une assurance bagages supplémentaires.

### **12. Location de véhicules**

Lors de la location d'un véhicule, chaque personne devant conduire le véhicule doit être mentionnée dans le contrat de location à signer sur place.

Si un véhicule de location est conduit par d'autres personnes, la couverture d'assurance est annulée.

### **13. Plateforme européenne de règlement des litiges en ligne**

Pour le règlement des litiges, il est possible d'utiliser la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne, sans devoir passer par un tribunal. La mise à disposition de cette plate-forme est assurée par la Commission européenne. Le lien suivant permet d'accéder à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La société CU Travel GmbH & Co. KG n'est en principe ni prête ni obligée de participer à des procédures de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs.

### **14. Opérateur**

CU Travel GmbH & Co. KG,

Nebendahlstraße 16, 22041  
Hamburg.

Telefon: +49-(0)40-22 61 60 88-1

Mail: [contact@cu-travel.com](mailto:contact@cu-travel.com)

Website: [www.cu-camper.com](http://www.cu-camper.com)

Mise à jour : 28.02.2024