

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (CGV) font partie intégrante du contrat de voyage à forfait conclu entre le client (soit le voyageur) et le voyageur (soit Papaya Tours). Papaya Tours définit ses conditions générales de vente (CGV) en fonction des spécificités des voyages proposés. Ces CGV viennent compléter les dispositions légales des paragraphes 651a et suivants du Code civil allemand (BGB) ainsi que les articles 250 et 252 de l'EGBGB. Tout achat d'un voyage implique l'acceptation de ces CGV.

1. Conclusion du contrat de voyage à forfait

L'offre de voyage est basée sur la description du voyage sur le site internet de Papaya Tours ainsi que les informations annexes fournies au client au cours de la réservation. Les informations fournies sur les sites internet d'autres prestataires tels que les hôtels ou d'autres voyageurs n'engagent pas Papaya Tours.

Si une offre de voyage personnalisée vous a été proposée, cette dernière engage Papaya Tours sur une durée de 10 jours. Le contrat de voyage sera basé sur cette offre si le client accepte l'offre de voyage dans son délai de validité. Toute demande spéciale du client n'engage Papaya Tours qu'à partir du moment où cette dernière a été confirmée par écrit par Papaya Tours.

Plusieurs voyageurs peuvent s'inscrire sur une même réservation. Dans ce cas, le client principal est l'unique signataire du contrat et donc le partenaire contractuel de Papaya Tours.

La demande d'inscription ou commande de voyage proposant la conclusion du contrat de voyage de manière contraignante peut être effectuée par téléphone, par email ou via le site internet de Papaya Tours grâce au formulaire de réservation en ligne. Pour une réservation en ligne via le formulaire de réservation, les règles suivantes s'appliquent :

- La procédure de réservation est expliquée au client sur le site internet de Papaya Tours.
- Les voyageurs ont la possibilité de corriger ou supprimer toutes les entrées du formulaire de réservation en ligne.
- Les langues contractuelles proposées pour la réservation sont indiquées
- Lorsque le client appuie sur le bouton « Réservation définitive », il conclut de manière contraignante le contrat de voyage avec Papaya Tours.

Papaya Tours confirme l'inscription du client au voyage avec l'envoi d'une confirmation de réservation accompagnée d'une facture confirmant les diverses prestations réservées. Le contrat entre Papaya Tours et le voyageur n'entre en vigueur qu'à partir de la réception de cette confirmation de réservation, quel que soit le canal utilisé pour la réservation.

2. Formalités administratives, sanitaires et douanières

Papaya Tours a l'obligation d'informer les ressortissants de l'Union Européenne sur les conditions d'obtention de visas ainsi que sur les formalités administratives et sanitaires requises. Les personnes de nationalité étrangère hors Union Européenne doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents.

Le voyageur est responsable de l'observation des réglementations concernant les formalités douanières, la vaccination et les devises. Si l'embarquement par la compagnie aérienne ou l'entrée dans un pays étaient refusées pour non satisfaction aux formalités policières, douanières ou sanitaires, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement auprès de Papaya Tours.

3. Paiement

Après la conclusion du contrat et la réception de la confirmation de réservation ainsi que du certificat d'assurance de solvabilité, le client dispose de 7 jours pour régler un acompte de 20% du prix total du voyage. Le paiement du solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de Papaya Tours, au plus tard 31 jours avant le début du voyage, dans la mesure où le client a reçu le certificat d'assurance du voyage et où le voyage ne peut plus être annulé pour les raisons mentionnés dans l'article 8.

Le paiement peut être effectué par virement bancaire sur le compte de Papaya Tours ou bien par carte de crédit. Un retard de paiement du solde pourra être considéré par Papaya Tours comme une annulation pour laquelle les frais d'annulation visés par l'article 6 seront appliqués. Dans le cas d'une inscription à moins de 35 jours du départ, la totalité du paiement du voyage doit être réglé dans les 24 heures suivants la réception de la facture, dans la mesure où le certificat de sécurité a été envoyé et le voyage ne peut plus être annulé pour les raisons décrites dans l'article 8.

Une fois réception du solde du voyage, les documents de voyage seront transmis au client deux semaines avant le début du voyage.

4. Prix

Les prix indiqués sur la facture définitive du voyage sont fermes, toutes taxes comprises et en euros. Après la signature du contrat de vente, Papaya Tours peut se trouver dans l'obligation d'augmenter le prix du voyage de maximum 5%. Ces modifications ne pourront intervenir que pour tenir compte notamment des hausses du prix de prestations non prévisibles avant la conclusion du contrat, des hausses du prix du carburant, des taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ou bien encore des modifications des taux de change applicables au voyage.

Si le prix du voyage doit être modifié, Papaya Tours a l'obligation d'en informer immédiatement le client. Une augmentation du prix du voyage n'est plus admise à partir du 20^{ème} jour avant la date de départ du voyage. Si l'augmentation du prix du voyage dépasse 5% du prix du voyage, le voyageur a le droit de se retirer du contrat sans frais d'annulation. Si le voyageur ne réagit pas à la notification d'augmentation du prix de Papaya Tours dans le délai raisonnable fixé, l'augmentation de prix est considérée

comme acceptée.

5. Modifications du contrat

Papaya Tours peut également se trouver dans l'obligation de modifier les prestations de ses programmes. Ces dernières sont permises tant qu'elles ne portent pas atteinte à l'intégrité du voyage et ne sont pas significatives. Papaya Tours a l'obligation d'en informer le client avant le début du voyage de façon claire et compréhensible, sur un support durable.

Dans le cas d'une modification d'une prestation essentielle du voyage selon l'art. 250 § 3 n° 1 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB), le voyageur a le droit d'annuler son contrat de voyage sans pénalité ou bien d'exiger son inscription à un voyage ayant au minimum la même valeur, si Papaya Tours est dans la mesure de proposer ce voyage sans que cela engendre pour Papaya Tours des coûts supplémentaires. Si le voyage proposé en remplacement n'est pas d'une qualité au moins équivalente à celle du voyage initialement dû, le prix du voyage sera réduit et le voyageur sera remboursé de la différence.

Si suite à la notification de Papaya Tours d'une modification essentielle du voyage, le voyageur ne réagit pas du tout ou pas dans le délai raisonnable fixé par Papaya Tours, la modification est considérée comme acceptée. Papaya Tours doit en informer le voyageur.

6. Modifications du contrat demandées par le client

Une fois le contrat de vente signé, toute modification qui ne relèverait pas de la responsabilité de Papaya Tours entraînera des frais de dossier déterminés par Papaya Tours. Cette demande de modification devra nous être adressée obligatoirement par écrit. Toute modification de prestation aérienne ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie d'une réinscription. Papaya Tours pourra en conséquence exiger les frais d'annulation prévu dans l'article 7 ci-dessous.

7. Conditions et frais d'annulation

Le client peut annuler le voyage à tout moment avant son départ. Si le client se retire du contrat de voyage, Papaya Tours perd le droit au prix du voyage. À la place, Papaya Tours peut demander une indemnisation forfaitaire au client dans la mesure où Papaya Tours n'est pas responsable du retrait. Cette disposition ne s'applique pas si des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de ce lieu compromettent de manière significative l'exécution du voyage à forfait ou le transport de passagers vers le lieu de destination ; les circonstances sont inévitables et exceptionnelles si elles ne sont pas soumises au contrôle de la partie contractante qui les invoque et que leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.

Toute annulation sera effective dès réception d'un courrier postale ou électronique confirmant le désistement du client : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. L'annulation prendra



effet à la date de réception de Papaya Tours du courrier postal ou électronique déclarant l'annulation du voyage. L'annulation du client à son voyage entraînera les indemnités forfaitaires suivantes :

- Jusqu'à 46 jours avant le début du voyage, 20% du prix du voyage
- Entre le 45^{ème} et le 30^{ème} jour avant le début du voyage, 25% du prix du voyage
- Entre le 29^{ème} et le 15^{ème} jour avant le début du voyage, 35% du prix du voyage
- Entre le 14^{ème} et le 7^{ème} jour avant le début du voyage, 50% du prix du voyage
- A partir du 6^{ème} jour avant le début du voyage, 80% du prix du voyage
- Le jour du début du voyage, 90% du prix du voyage

Certaines prestations telles que des croisières sont soumises à des conditions d'annulation spéciales mentionnées dans la description de la prestation. Papaya Tours se réserve par ailleurs le droit d'exiger des frais d'annulation plus élevés que les frais d'annulation ci-dessus dans la mesure où Papaya Tours peut prouver que les frais encourus sont plus importants que les frais d'annulation applicables. Papaya Tours recommande vivement la souscription à une assurance annulation de voyage.

Le client a le droit de céder son contrat de voyage à une tierce personne. Papaya Tours se réserve le droit de refuser la cession du contrat si le cessionnaire ne remplit pas les conditions particulières du voyage ou si des raisons légales ou administratives s'opposent à sa participation. Le tiers participant au voyage reprend tous les droits et obligations liés au contrat de voyage. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de Papaya Tours du paiement du prix du voyage. Papaya Tours peut exiger une compensation des frais engendrés par la cessation du contrat.

8. Précisions sur les circuits de groupe

Papaya Tours peut être exceptionnellement amené à annuler un départ si le nombre minimal de participants précisé dans la description du voyage n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au plus tard 35 jours avant le début du voyage. Le client sera alors remboursé des sommes qu'il a déjà versées dans les 14 jours suivant l'annulation.

Papaya Tours a l'obligation d'informer le client dans l'e-mail de confirmation du voyage du nombre minimum de participants ainsi que du délai à respecter pour annuler le départ si ce dernier n'est pas atteint.

Avant le début du voyage, si Papaya Tours a connaissance de faits imputables au client qui pourraient nuire grandement au bon déroulement du voyage, Papaya Tours peut résilier de manière extraordinaire le contrat de voyage avec préavis. Dans ce cas, les frais d'annulation prévus dans l'article 6 seront appliqués.

Après le début du voyage, si le client perturbe gravement le bon déroulement du circuit, Papaya Tours se réserve le droit d'annuler de manière extraordinaire le contrat de voyage sans préavis. Papaya Tours a le droit d'exiger le prix du voyage, minoré de la valeur des dépenses épargnées.

9. Prestations non utilisées

Le client ne pourra exiger aucun remboursement du prix ou de la valeur de prestations non consommées sur place (transferts, excursions, logements...) par lui pour des raisons qui lui sont imputables, notamment du fait d'une interruption prématurée du voyage. Cependant, Papaya Tours consacrera ses meilleurs efforts à obtenir un remboursement partiel au profit du client de la part des prestataires de services concernés, sauf s'il s'agit de prestations insignifiantes ou si le remboursement est impossible pour des raisons légales ou administratives. Papaya Tours recommande la souscription à une assurance annulation de voyage.

10. Transport aérien

Conformément à la réglementation européenne, Papaya Tours a le devoir d'informer le client lors de sa réservation de l'identité de la compagnie aérienne assurant ses vols. Si la compagnie aérienne n'est pas connue au moment de la réservation du client, Papaya Tours devra informer le client de la compagnie aérienne qui assurera probablement ses vols. En cas de modification de la compagnie aérienne, Papaya Tours s'engage à en informer aussi rapidement que possible le client. La liste européenne des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'Union Européenne est consultable sur le site https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

11. Réclamations et devoir de coopération du voyageur

Le client doit avertir Papaya Tours de toute inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage, soit directement au guide, soit à l'agence locale, soit directement au siège de Papaya Tours. Papaya Tours aura informé le client des possibilités de joindre le guide, l'agence locale ou directement Papaya Tours dans le descriptif des prestations ou au plus tard dans les documents de voyage. Le guide a l'obligation, dans la mesure du possible, de remédier aux problèmes mentionnés par le client. Il n'est cependant pas habilité à se prononcer sur un quelconque droit au dédommagement. Si le client n'a pas fait part à Papaya Tours des problèmes rencontrés au cours du voyage, aucune réparation ne s'appliquera.

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution grave d'une prestation du voyage, le client n'aura la possibilité de résilier le contrat de voyage qu'après l'expiration d'un délai d'une durée raisonnable notifié à Papaya Tours. Pendant ce délai de grâce, Papaya Tours aura la possibilité d'exécuter la prestation défectueuse ou de remédier au problème invoqué par le client. La résiliation sans délai est toutefois possible si Papaya Tours refuse expressément de remédier au problème ou s'il est impossible d'y remédier.

Le client a l'obligation d'envoyer par écrit ses réclamations à Papaya Tours dans un délai d'un mois après le retour de son voyage. Passé ce délai, le client n'a plus le droit d'exiger un quelconque dédommagement.

Le client a l'obligation d'informer Papaya Tours s'il n'a pas reçu les documents de voyage (par exemple les billets d'avion, les réservations d'hôtels,...) dans le délai prévu. Cette information doit avoir lieu dans tous les cas au plus tard 5 jours avant le début du voyage. Les documents du voyage seront alors à nouveau envoyés par le poste et par

mail en version digitale.

Conformément aux dispositions du droit aérien, le voyageur doit communiquer immédiatement avec la compagnie aérienne compétente sur place dans le cas d'un dommage ou d'un retard de bagages. Sans déclaration de perte, les compagnies aériennes refusent souvent d'accorder une indemnisation. En cas de dommage, la réclamation doit être adressée dans un délai maximal de 7 jours et en cas de retard, dans un délai de 21 jours après la remise de ces derniers. Par ailleurs, le client a l'obligation d'informer le guide local ou le siège de Papaya Tours de l'endommagement ou de la perte de ses bagages, ce qui ne libère pas le client de l'obligation d'en informer la compagnie aérienne en temps voulu.

12. Responsabilités

Dans le cas où Papaya Tours juge que la sécurité du voyage ne peut pas être assurée, Papaya Tours se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus. Papaya Tours ne peut pas être tenu responsable des conséquences des événements imprévisibles et de force majeure, tels que des guerres, des troubles politiques, des grèves extérieures à Papaya Tours ou des intempéries. Dans ce cas, aussi bien Papaya Tours que le client peut résilier le contrat de voyage. Papaya Tours se réserve cependant le droit d'exiger une compensation pour les prestations déjà payées aux fournisseurs. Papaya Tours a cependant l'obligation de prendre les mesures nécessaires au rapatriement du client si le contrat de voyage comprend le trajet du retour. Les coûts liés à ce rapatriement seront partagés à part également entre Papaya Tours et le client. Tous les autres frais resteront à la charge du client.

Papaya Tours ne pourra par ailleurs par être tenu responsable d'un défaut de présentation ou présentation de documents d'identités et/ou sanitaires non conformes à ceux exigés.

La responsabilité contractuelle de Papaya Tours pour les dommages ne résultant pas d'une atteinte à la vie ou à la santé est limitée à trois fois le prix du circuit, à moins que ces derniers aient été causés de façon intentionnelle. Papaya Tours n'est par ailleurs par responsable de perturbations de services ou dommages corporels et matériels en relation avec des prestations organisées en tant que prestations externes, comme par exemple des excursions ou des spectacles à partir du moment où ces dernières ont été clairement mentionnées comme services externes dans la confirmation de réservation et dans la description du voyage. Papaya Tours n'est pas responsable des prestations utilisées par le voyageur dans le cadre du voyage qui ne sont pas organisées par Papaya Tours mais par d'autres prestataires tels que des hôtels ou un bureau d'excursion.

13. Informations personnelles

Certaines informations doivent être fournies à Papaya Tours au moment de votre inscription ou de votre demande de devis. Ces informations nécessaires au traitement de votre commande seront communiquées à divers partenaires et fournisseurs de Papaya Tours qui peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne.



Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant. Pour cela, il vous suffit de nous contacter par téléphone, mail ou courrier.

14. Droit applicable et règlement des litiges de consommateurs

La nullité des différentes dispositions du contrat de voyage n'entraîne pas la nullité du contrat de voyage entier. Le droit allemand s'applique au contrat entre Papaya Tours et le voyageur. Le client ne peut poursuivre Papaya Tours qu'à son siège social.

Conformément au § 36 de la loi sur le règlement des différends en matière de consommation (VSBG), Papaya Tours n'est pas dans l'obligation légale de participer à une procédure de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage des consommateurs.

15. Tour opérateur

Les voyages publiés sur ce site internet sont organisés par Papaya Tours GmbH.

Adresse :

Papaya Tours GmbH
Im Mediapark 2
50670 Cologne
Allemagne

Téléphone : 01 84 88 63 73
info@papayatours.fr
Registre du commerce HRB 54113
Directeur général : Ingo Nösse

