

CONDITIONS DE VOYAGE

1. Inscription - confirmation du voyage

Avec votre inscription, qui est accepté par écrit, par courriel, téléphone ou verbalement, vous nous offrez la conclusion ferme du contrat de voyage qui doit s'effectuer par une valeur minimale de 250,00 euros. Le contrat est conclu avec l'acceptation, qui n'exige pas de formulaire spécifique, de CUBA STAR TRAVEL. Vous recevez la confirmation de voyage et facture en tant que support durable par écrit ou par courrier électronique.

2. Paiement

Nous vous prions de régler un acompte indiqué sur la confirmation de voyage et facture après réception de cette dernière, s'élevant à 20% du prix total de la facture. Règlement billets d'avion: Selon les règlements des compagnies aériennes, le paiement du total du prix du vol peut être échéant immédiatement. L'assurance complémentaire est à payer avec l'acompte. Le reste du règlement est à effectuer 30 jours avant le départ en voyage, sans relance supplémentaire. Les documents relatifs au voyage vous seront envoyés après réception de la totalité du paiement. Dans votre propre intérêt, nous demandons de contrôler soigneusement les documents dès réception. Dans le cas d'une réservation de prestations simples, la somme totale est exigible à la remise de la confirmation de voyage ou de la facture. Un certificat de garantie du prix du voyage sera remis conformément au § 65 I k BGB si vous réservez un voyage à forfait composée d'au moins de deux prestations touristiques. Votre prix du voyage est assuré par un certificat de garantie chez R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Allemagne. Réservations à courtes échéances: dans le cas où le début du voyage suit dans les 7 jours la réservation, un forfait courtes échéances d'un montant de 35,00 euros par réservation sera prélevé.

3. Prestations

Pour l'ensemble des prestations contractuelles, les descriptions des prestations proposées (par exemple sur Internet, prospectus, flyer) tout comme le contenu des confirmations de voyage et facture, sont définitives. Nous nous réservons le droit de modifier le contenu des prestations avant la conclusion du contrat et de vous en informer dans ce cas en temps voulu.

Dans le cas où vous ne pouvez pas profiter de l'ensemble des prestations payées du fait d'un retour prématuré ou d'autres motifs contraignants, nous pouvons seulement vous accorder un remboursement partiel si le prestataire établit un avoir, toutefois pas s'il s'agit de prestations insignifiantes.

4. Modifications de prestations et de prix

En cas de modifications ou de différences des prestations uniques, portant sur le contenu convenu du contrat de voyage, qui s'avèrent nécessaires après la conclusion du contrat, qui n'ont pas été décidées par nous même de mauvaise foi, sont permises dès lors qu'elles ne sont pas considérables et qu'elles ne portent pas atteinte aux éléments essentiels du contrat de voyage réservé. Les éventuelles exigences de garantie demeurent intactes si les prestations modifiées présentent des insuffisances.

Nous vous tenons immédiatement informé en cas de modifications ou de différences de prestation.

En cas d'une modification importante d'une prestation essentielle de voyage, il vous est possible de résilier le contrat sans coût supplémentaire ou de demander la participation à un voyage au moins équivalent de notre offre. Ceci dans le cas où nous sommes en mesure de vous offrir un tel voyage sans coûts supplémentaires.

Nous nous réservons le droit de modifier le prix du voyage après conclusion du contrat, ceci pour tenir compte d'une augmentation du prix par les prestataires ou de coûts divers comme des taxes aéroportuaires ou d'une modification des taux de change pour le voyage en question. Des réductions de prix sont également prises en compte.

Une augmentation n'est admissible que lorsque le délai entre la conclusion du contrat et le début du voyage conclu est plus long de 4 mois, et que les circonstances conduisant à l'augmentation n'étaient pas prévisibles par nous avant la conclusion du contrat.

En cas d'une modification ultérieure du prix de voyage, nous vous tenons immédiatement informé. Des augmentations de prix à partir du 20ème jour avant le début du voyage sont sans effet. En cas d'une augmentation de plus de 8%, vous êtes en droit de résilier le contrat sans coût supplémentaire ou de demander la participation à un voyage au moins équivalent de notre offre, si nous sommes en mesure de vous offrir un tel voyage sans coûts supplémentaires.

5. Résiliation - modification de réservation - remplaçant

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment avant le voyage (Annulation). La résiliation ne prendra effet qu'à la réception écrite de la déclaration de résiliation.

En cas de résiliation ou si vous ne vous présentez pas au voyage, nous pouvons exiger un remboursement adapté aux préparatifs de voyage mis en œuvre et à nos frais de dossier selon § 65 I h II BGB. Lors du calcul du montant du remboursement, nous prenons généralement en considération l'éventuelle utilisation des prestations de voyage ainsi que les activités économisées.

5.1. Généralement, les forfaits de résiliation s'élèvent par participant inscrit:

5.1.1. Voyages sans des véhicules de location

Pour un voyage comprenant un vol et/ou la location d'un yacht/couchette, les frais d'annulation du vol sont calculés conformément au § 5.1.3. et celle de la location du yacht/couchette conformément au § 5.1.4.

Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent aux services restants:

- jusqu'à 30 jours du départ 20%
- de 29 à 15 jours du départ 45%
- de 14 à 7 jours du départ 65%
- de 6 à 1 jours du départ 75%
- le jour du départ ou en cas de non-présentation 90% du prix du voyage.
- Des annulations pendant le voyage 100% des services annulés

5.1.2. Voyages avec des véhicules de location (voiture de location, camping-car, scooter, e-bike)

Pour un voyage comprenant un vol et/ou la location d'un yacht/couchette, les frais d'annulation du vol sont calculés conformément au § 5.1.3. et celle de la location du yacht/couchette conformément au § 5.1.4.

Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent aux services restants:

- jusqu'à 18 jours du départ 15%
- de 17 à 10 jours du départ 50%
- de 9 à 4 jours du départ 75%
- à partir de 3 jours du départ ou en cas de non-présentation 100% du prix du voyage.
- Des annulations pendant le voyage 100% des services annulés

Aucun remboursement n'est possible si le véhicule est rendu plus tôt que prévu.

5.1.3. Vol (réservé comme prestation individuelle ou comme voyage forfaitaire)

- 56,00 euros par billet d'avion ainsi que des frais éventuels rattachés à la compagnie aérienne.

5.1.4. Location de yachts ou de couchettes (réservée comme prestation individuelle ou comme voyage forfaitaire)

- à partir de la confirmation du voyage 20%
- à partir de 6 mois du départ 50%
- à partir de 4 semaines du départ 100% de prix de location.

Pour autant que les conditions d'annulation et de changement de réservation divergentes soient indiquées lors des offres et des prestations spéciales, celles-ci passent avant.

Il vous est possible de justifier que les frais occasionnés sont nuls ou bien moindres que ceux affichés dans les forfaits et règlements d'annulation de voyage lors des offres et des prestations spéciales susmentionnées.

Si des modifications concernant par exemple les dates du voyage, la destination, le transport ou le logement sont entreprises après la réservation du voyage, nous nous réservons le droit de facturer 35,00 euros par personne jusqu'à 30 jours avant le début du voyage. Des modifications ultérieures ne sont possibles qu'après la résiliation préalable du voyage réservé par vous même. Une modification d'une réservation ferme à une réservation d'avance n'est pas permise.

Si un remplaçant prend la place du participant inscrit, 56,00 euros par personne seront facturés en tant que frais supplémentaires. Le remplaçant doit assumer les droits et les devoirs conformément au contrat de voyage. Nous pouvons interdire l'adhésion d'un tiers au contrat de voyage, si celui-ci ne remplit pas les exigences particulières concernant le voyage ou, si des dispositions juridiques ou des dispositions officielles s'y opposent. Le participant inscrit et le remplaçant répondent en tant que débiteurs solidaires du prix de voyage et des frais supplémentaires occasionnés par l'entrée du remplaçant.

6. Résiliation par le voyageur

Si, pour un arrangement de voyage spécifique, le nombre minimum de participants annoncé n'est pas atteint jusqu'à 4 semaines avant le départ du voyage, nous nous réservons le droit de résilier le contrat. L'argent versé par le client lui sera restitué dans les plus brefs délais.

Le client peut exiger la participation à un autre voyage équivalent si nous sommes en mesure d'offrir un tel voyage sans supplément pour le client.

Nous nous réservons le droit de résilier le contrat sans observation d'un délai, si le client dérange le déroulement du voyage de manière persistante et ceci malgré un avertissement, ou tient un comportement contraire au contrat, que sa résiliation immédiate s'en trouve justifiée. Si la résiliation tient faite, nous nous gardons le droit de garder les frais du voyage. Vous portez vous-même garant sur les possibles frais supplémentaires de rapatriement. De plus, nous devons vous faire imputer la valeur

des dépenses épargnées ainsi que des avantages que nous obtenons d'une prestation non utilisée, y compris les sommes remboursées par les prestataires.

7. Force majeure - Circonstances exceptionnelles

Dans la mesure où le voyage est rendu très difficile, dangereux ou porte préjudice à la suite de cas de force majeure non prévus lors de la conclusion du contrat, les deux parties de contrat peuvent annuler le contrat conformément au § 651j BGB. Si le contrat est résilié, nous pouvons exiger pour les prestations déjà effectuées ou à effectuer pour la fin du voyage un dédommagement adéquat.

De plus, nous sommes obligés de prendre les mesures nécessaires, notamment de rapatrier le participant si le contrat stipule le rapatriement. Les coûts supplémentaires liés au rapatriement sont à partager entre les deux parties. En outre, c'est au participant de supporter les frais supplémentaires.

8. Responsabilité

Nous répondons, appliquant les obligations de diligence d'un négociant de bonne foi de la consciencieuse préparation du voyage, du choix avec soin et du contrôle des prestataires de service, de la justesse du descriptif de prestations et de la fourniture correcte des prestations de voyage convenues contractuellement.

Notre responsabilité exclut tous autres prestataires, mis à part ceux à qui nous fournissons la conclusion du contrat, p. ex. location de voiture.

La garantie contractuelle pour les dommages non corporels s'élève à trois fois le prix du voyage, dans la mesure où le dommage du participant a été occasionné involontairement ou du fait d'une imprudence ou pour autant que nous soyons seul responsable de la faute d'un prestataire.

Pour tous les droits de dommages et intérêts dus à un traitement interdit, causé par imprudence ou négligence, nous répondons par client, en cas de dommages sur personnes, jusqu'à trois fois le prix du voyage.

Nous ne répondons pas aux problèmes, pour la participation à des prestations établies à titre extérieures (par exemple expositions, manifestations sportives, concerts etc.). Dans ce cas, ce sont les conditions contractuelles de l'organisateur de cette prestation qui sont applicables.

Un droit de dommages et intérêts à notre encontre est limité, si en raison de réglementations juridiques qui sont applicables aux prestations que doit fournir un prestataire, un droit de dommages et intérêts contre le prestataire de services, ne peut être fait que sous certaines conditions ou ne vaut que de manière limitée ou est exclu sous certaines conditions.

9. Garantie - obligation d'assistance

Si une prestation de voyage n'était pas effectuée ou ne devait pas avoir lieu conformément au contrat, vous êtes en droit, dans un temps raisonnable, de demander de l'assistance. Nous sommes autorisés à apporter cette assistance avec une prestation de remplacement similaire ou supérieure. Nous pouvons cependant refuser l'assistance si cela demandait une charge de travail inadaptée. Vous pouvez faire valoir une diminution du prix du voyage si les prestations de voyage n'ont pas été conformes au contrat et si vous n'avez pas omis de signaler celles-ci sur place.

En cas d'éventuels défauts de prestations apparaissant, vous êtes dans l'obligation, dans le cadre des directives législatives, de tout mettre en œuvre pour résoudre le défaut et de minimiser les éventuels dégâts en découlant. Le participant est dans l'obligation de communiquer immédiatement ses réclamations à l'agent, à l'agence partenaire ou au prestataire de services. Votre agent de voyage ou guide, n'est pas habilité en notre nom de donner des explications officielles. Si l'agent, l'agence partenaire ou le prestataire de services n'est pas joignable, les réclamations nous sont à communiquer immédiatement.

L'agent, l'agence partenaire ou le prestataire de services sur place (par exemple la direction de l'hôtel, l'agence responsable du transfert) reçoit les réclamations pour assurer une assistance. Vous trouverez l'adresse et les numéros de téléphone des personnes à contacter dans vos documents de voyage. Dans le cas où nos partenaires ne sont pas joignables, communiquez-nous votre réclamation par téléphone au +49-30-32766100 (veuillez noter nos heures d'ouverture et le décalage horaire), par fax au +49-30-766104 ou par courriel à info@cubastartravel.com.

Dans la mesure où vos valises se perdent ou sont détériorées pendant un voyage en avion, vous devez immédiatement faire une déclaration de sinistre (P.I.R.) sur place à la compagnie aérienne ayant effectué le transport. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables pour la perte ou les dégâts des objets de valeur. En cas de retards de vols, des réclamations et demandes de remboursement doivent être posées directement à la compagnie aérienne correspondante.

10. Délai d'exclusion - Prescription

Si le voyage ne s'est pas déroulé conformément aux termes du contrat, vous devez faire valoir, dans votre intérêt par écrit, la réclamation auprès de nos services dans le mois suivant la fin du voyage convenu dans le contrat. Après ce délai, vous ne pouvez faire prévaloir vos droits que si vous avez été empêché de respecter ce délai, sans votre faute.

Les réclamations au titre du contrat de voyage se prescrivent 2 ans après la fin du voyage convenue par contrat.

11. Assurance voyage

Le prix du voyage n'inclut pas une assurance voyage. Nous recommandons vivement de souscrire une assurance annulation et également une assurance maladie (cette dernière est obligatoire pour l'entrée à Cuba). Pour votre sécurité, nous recommandons la conclusion d'une offre intégrale incluant l'assurance annulation et un service d'appel d'urgence 24h/24h. Si un sinistre se produit, l'assurance doit en être informée immédiatement.

Voyages sportifs: Nous recommandons vivement de souscrire une assurance accident de sport.

Voitures de location/camping-car/scooter: Aucune assurance accidents pour les occupants n'est proposée à Cuba. Nous conseillons vivement de conclure cette assurance dans votre pays de résidence.

12. Prescriptions de passeport, de visa et sanitaires

Veillez respecter nos informations sur les prescriptions de passeport, de visa et sanitaires que nous vous avons transmis. En effet, c'est sur vous qui porte entièrement la responsabilité pour le respect de ces prescriptions. Tous les désagréments découlant de leur non-application sont entièrement à votre charge.

Les installations techniques à l'étranger ne répondent pas toujours aux normes les plus strictes. Veuillez donc respecter soigneusement les remarques d'utilisation.

Vous êtes vous-mêmes responsables pour l'observation de toutes les dispositions importantes pour la réalisation du voyage. Tous les inconvénients, en particulier le paiement de frais d'annulation, qui proviennent de la non-observation de ces dispositions, sont à votre charge, sauf s'ils sont conditionnés par une fausse information coupable ou non-information coupable.

13. Dispositions générales - Protection des données

Le destinataire des documents de voyage s'engage à vérifier dès réception l'exactitude des documents (noms des participants, références et destination du voyage, etc.) et à signaler immédiatement toute erreur.

Les données mentionnées dans les offres de prestations correspondent à celles au moment de la saisie sur internet et lors de la parution des brochures. Avec la parution de nouvelles offres de prestations, toutes nos anciennes publications et les données précédentes perdent leur validité.

Nous ne répondons pas d'erreurs d'impression ni de calcul.

L'invalidité d'une partie de ces conditions n'empiète pas sur la validité des autres conditions.

Le tribunal de Berlin, si admissible par la loi, est la juridiction compétente.

La collecte et le traitement de toutes les données personnelles ont lieu conformément aux dispositions légales allemandes sur la protection des données. Nous collectons et transmettons aux partenaires seulement de telles données qui sont nécessaires pour la concrétisation de votre voyage.

S'il vous plaît demander des conditions de groupe (à partir de 10 personnes) séparément.

Actualisé: Juillet 2019