

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



NOTRE ACCORD AVEC VOUS

Avant de réserver une excursion, une activité, une attraction ou un billet (ci-après, une « Excursion ») via un Représentant de TUI, il est important que vous compreniez ce que vous réservez avant de vous engager définitivement auprès de nous. Nous vous donnons ici toutes les informations que vous devez connaître, afin d'éviter toute mauvaise surprise.

Notre Accord avec vous définit ce que vous êtes légalement en droit d'attendre de nous lorsque vous nous achetez une excursion, et ne s'appliquera pas à une transaction menée à terme entre nous autre que l'excursion achetée à la destination et vendue par l'entité indiquée dans nos brochures. Veuillez lire attentivement ces conditions générales avant de réserver, pour connaître comment elles affectent l'excursion que nous avons spécifiquement organisée pour vous.

Notre Accord est régi par le droit national applicable du pays où l'excursion a eu lieu. Si les parties initient un litige devant les tribunaux de justice, elles se soumettent et consentent dès à présent aux tribunaux de justice du lieu de résidence de l'utilisateur, tout en renonçant expressément à toute autre juridiction.

Nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour garantir que les Excursions que nous annonçons soient fournies par des sociétés efficaces et de bonne réputation. Ces sociétés répondent aux normes et exigences locales en vigueur.

Si vous avez besoin de nous contacter pour tout motif, veuillez nous envoyer un e-mail (aide@gotui.com) ou nous appeler au +33 176548174 (France) et +32 78149258 (Belgique). Nous ouvrons tous les jours de 08h00 à 20h00.

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



Vous pouvez réserver des excursions, activités, attractions ou services de billetterie (ci-après, les « excursions ») en acceptant ces Conditions générales de réservation, conformément aux prix, tarifs et conditions d'annulation indiqués au moment de la réservation.

AVANT DE RÉSERVER

Nous nous efforçons de vous fournir le plus d'informations possibles concernant nos Excursions, au plus tôt avant votre départ en vacances. Veuillez prendre le temps de lire les informations relatives aux Excursions sur les brochures de GOTUI, de manière à réserver celle qui est le mieux adaptée à vos souhaits.

Malheureusement nous vendons tellement d'Excursions exceptionnelles que nous ne pouvons pas toujours savoir si certaines d'entre elles ont subi des modifications. Au cas où les informations que nous vous aurions données ne seraient pas tout à fait exactes, veuillez nous en faire part sans attendre.

Il est important que vous (et votre groupe) preniez les mesures suivantes :

- i) vous assurez de nous fournir des détails de réservations exacts ;
- ii) nous indiquer toute modification ultérieure éventuellement requise pour votre réservation ;
- iii) vérifier que vous possédez une assurance adaptée et valide pour vous et votre groupe, incluant une couverture pour la ou les Excursions réservées, et avoir déclaré tout élément matériel, y compris tout état de santé connu, à vos assureurs ;
- iv) respecter les conditions générales ou les restrictions que le fournisseur de l'Excursion peut imposer, que ce soit sur une base d'âge, de santé, de poids et/ou de hauteur, de degré d'aptitude physique ou autre ;
- v) lire attentivement les informations relatives à l'Excursion pour prendre connaissance de tous les détails nécessaires concernant l'expérience préalable, les exigences et/ou les niveaux d'aptitude ;
- vi) comprendre que certaines Excursions comportent une part de risque

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



et qu'il vous revient de vous assurer que l'Excursion choisie est adaptée à vous et/ou à votre groupe ;

vii) vous assurez que toute personne de moins de 18 ans au moment de l'Excursion sera accompagnée d'un adulte.

La taille des groupes d'Excursion peut varier entre 1 et 99 participants.

Personnes à mobilité réduite

Si l'Excursion que vous avez choisie n'indique pas expressément qu'elle est adaptée aux personnes à mobilité réduite, alors c'est qu'elle n'est pas adaptée à ces personnes.

PRIX

Tous les prix sont les prix en vigueur à la date de publication sur les brochures de GOTUI mais nous nous réservons le droit de les modifier ponctuellement. Puisque nous proposons des tarifs incroyablement bas, un prix que nous vous avons offert à un moment donné peut avoir augmenté ou baissé si vous réservez ultérieurement. Assurez-vous de réserver l'Excursion que vous voulez lorsque vous la repérez, pour que nous puissions vous garantir que vous paierez le prix que vous avez vu.

Le prix de l'excursion que vous nous paierez comprend :

- tous les services précisés sur le courriel de confirmation de la réservation ;
- la TVA locale applicable.

Le prix ne comprend aucun service qui ne serait pas précisé sur le courriel de confirmation de la réservation.

Modes de règlement acceptés :

Nous acceptons les paiements par Mastercard, Visa, Amex, Sofort, Ideal, Mr. Cash et Paypal.

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



Si le prix est payé par carte bancaire de crédit ou de débit, le montant total du prix convenu sera prélevé sur votre carte de crédit ou de débit. Les transactions de paiement réalisées sur notre site Internet sont cryptées au moyen d'un système de paiement sécurisé approuvé par certaines des plus grandes banques du monde, et notre site est vérifié par Thawte. Cet environnement sécurisé au plan technique garantit que les données des cartes de crédit ne peuvent pas être interceptées ni divulguées à personne d'autre que les établissements financiers autorisés par le client dans le cadre du processus de règlement.

Si vous souhaitez recevoir une facture, elle vous sera envoyée par courriel sous forme de fichier PDF. Si vous ne voulez pas de facture électronique, vous pouvez contacter notre Customer Service Team.

Si nous avons des raisons de soupçonner que votre réservation est une réservation frauduleuse, nous nous réservons le droit de l'annuler automatiquement et d'envoyer un courriel de notification à l'adresse que vous nous avez fournie au moment de la réservation.

AVANT DE PARTIR EN VACANCES

Assurez-vous de bien lire la confirmation de la réservation de votre Excursion que vous avez reçue par e-mail, pour confirmer que votre réservation est adaptée à vos besoins et prenez-la avec vous au moment du départ. À défaut de suivre nos consignes, nous ne pourrions peut-être pas vous rembourser les frais supplémentaires éventuellement engagés.

MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Modification ou annulation de votre réservation

Vous pouvez modifier le nombre de personnes de l'Excursion réservée, ou la date de l'Excursion en contactant notre Customer Service team.

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



Les modifications et/ou annulations ne seront pas autorisées pour les réservations annoncées comme « non remboursables » au moment de la réservation.

Lors de la modification des détails de votre réservation, le prix de votre excursion sera basé sur le prix applicable le jour où vous procédez au changement. Ces prix peuvent ne pas être les mêmes que ceux que vous aviez vus lorsque vous avez fait votre première réservation.

Si vous voulez annuler votre réservation ou une partie de celle-ci, vous pouvez le faire en contactant notre Customer Service team. Les remboursements ne sont effectués qu'en cas d'annulation faite au moins 24 heures avant l'heure de prise en charge annoncée.

Si vous ne vous présentez pas à l'excursion, aucun remboursement ne sera effectué.

Une fois votre réservation annulée, vous recevrez une confirmation par courriel. Si vous ne recevez pas cette confirmation, veuillez nous contacter.

Si nous modifions ou annulons votre réservation

Nous voulons vous fournir l'Excursion que vous avez réservée. Cela dit, il est possible que nous nous soyons contraints d'annuler votre Excursion si, par exemple, il n'y a pas assez de personnes qui l'ont réservée. Nous nous réservons le droit d'annuler votre Excursion sous toutes circonstances mais, dans ce cas, nous vous rembourserons ou proposerons une autre Excursion et vous rembourserons la différence de prix si cette nouvelle Excursion est moins chère que la première. Si vous choisissez une autre Excursion, les conditions générales de votre réservation resteront inchangées.

Parfois, nous devons procéder à des modifications importantes à votre Excursion après que vous ayez réservé. Dans ce cas, nous vous en aviserons

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



dès que possible. Si les nouvelles dispositions ne vous conviennent pas, vous pouvez annuler l'Excursion et nous vous proposerons un remboursement intégral.

Les horaires des Excursions que nous présentons sont sujets à modifications. Votre courriel de confirmation indiquera les derniers horaires prévus. Vos horaires réels seront indiqués sur votre billet (y compris l'itinéraire de votre billet électronique) que vous devrez vérifier attentivement dès que vous le recevrez.

FORCE MAJEURE

Nous pouvons nous trouver dans l'obligation de changer ou de mettre un terme à votre réservation d'Excursion du fait d'événements de force majeure. C'est très rare, mais cela arrive. Cela signifie que tout événement de force majeure que nous, ou le fournisseur de la ou des Excursions en question, ne pouvons pas prévoir ou éviter même en prenant toutes les mesures possibles, car il est en dehors de notre contrôle raisonnable. Ces événements peuvent inclure : troubles politiques, guerre, menaces de guerre, soulèvements, troubles de l'ordre civil, activité terroriste (réelle ou menace) et ses conséquences, fermeture des frontières, actes et/ou litiges industriels (réels ou menaces), problèmes techniques avec les machines, transports ou équipements, intervention gouvernementale, catastrophes naturelles et nucléaires, incendies, épidémies, risques pour la santé et pandémies, aéroports engorgés ou fermés, ou explosions ou conditions climatiques extrêmes (ouragans compris) et autres événements similaires.

Les modifications ou la terminaison de votre contrat pour un cas de force majeure sont très improbables. Si cela venait toutefois à se produire, nous vous rembourserons votre Excursion en intégralité.

Bien entendu, nous ferons de notre mieux pour vous aider dans de telles

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



situations car nos clients sont extrêmement importants pour nous.

VOTRE EXCURSION

Veillez-vous munir de votre courriel de confirmation de réservation et de la carte de débit ou de crédit avec laquelle vous avez réservé l'Excursion. Le courriel de confirmation vous donnera les instructions nécessaires sur le point de rencontre le jour venu et sur le déroulement de l'excursion.

Il est important pour vous et votre groupe de respecter les consignes, orientations ou informations que vous donne le fournisseur de l'Excursion, en particulier en ce qui concerne votre santé et votre sécurité et celles de votre groupe.

En cas de problème le jour venu, veuillez en informer le fournisseur de l'Excursion pour qu'il puisse vous aider. Si vous ne l'informez pas, il sera peut-être impossible de vous aider par la suite.

Si vous avez des plaintes à propos de votre excursion, vous devez en informer immédiatement le fournisseur. S'il ne peut pas résoudre immédiatement le problème, et qu'aucun membre de notre personnel n'est disponible, vous devrez contacter notre équipe d'assistance au plus vite par téléphone/fax/e-mail et nous ferons notre possible pour vous aider.

Si à votre retour chez vous vous n'êtes pas satisfait, veuillez écrire à notre Customer Service Team (aide@gotui.com) sous 28 jours à compter de l'excursion pour que votre plainte fasse l'objet de l'enquête opportune. Veuillez indiquer la référence de confirmation de votre excursion dans tout courrier postal/électronique et indiquer les numéros de téléphone où vous êtes joignable en journée et en soirée. Si vous ne nous donnez pas l'occasion de résoudre le problème en local en le signalant au fournisseur de l'Excursion, ou en nous appelant et en nous le disant, nous ne pourrions pas donner suite à votre plainte.

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



Nous nous réservons le droit de vous refuser comme client ou de continuer à traiter avec vous si nous, ou toute autre personne d'autorité, estime que votre comportement est perturbateur, cause des inconvénients inutiles, est menaçant ou abusif, que vous endommagez des biens, que vous molestez, ennuyez, perturbez ou mettez en situation de risque ou de danger une autre personne de l'excursion ou notre personnel ou nos agents, que ce soit au téléphone, par écrit ou en personne.

Aux fins de la présente section, toute référence à « vous » comprend toute personne de votre groupe.

CONDITIONS DE VOTRE BILLET

Lorsque vous voyagez par voie aérienne, maritime ou fluviale, votre voyage peut être sujet à certaines conventions internationales. Vous acceptez que la compagnie de transport dispose de ses propres « Conditions de transport » qui vous seront applicables pendant ce voyage. Lorsque nous arrangeons ce transport pour vous, nous nous basons sur les conditions générales contenues dans ces conventions internationales et ces « Conditions de transport ». Vous acceptez que toutes ces conditions générales fassent partie de votre contrat avec nous et avec la compagnie de transport. Nous pouvons vous fournir des copies complètes des conventions en question sur simple demande de votre part.

CONFIDENTIALITÉ

Nous savons que la confidentialité vous préoccupe lorsque vous faites des transactions en ligne, et nous prenons cette question au sérieux. Au cours du processus de réservation, nous vous demanderons de fournir des données personnelles comme votre nom et celui des personnes de votre groupe, et un numéro de carte de crédit. Toutes les données recueillies seront traitées conformément à notre Politique de confidentialité et, au

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



moment d'effectuer votre réservation d'Excursion auprès de nous, vous acceptez que nous traitons les informations personnelles vous concernant et concernant le reste des membres de votre groupe.

GARANTIE DE VALEUR TUI

Toutes les Excursions de TUI sont couvertes par notre meilleure Garantie de valeur. Cela signifie que vous pouvez être certain que vous ne retrouverez nulle part ailleurs une Excursion de même valeur à un prix plus bas. Si vous trouvez moins cher, nous vous rembourserons la différence suivant les conditions détaillées ci-dessous :

Conditions de la garantie de valeur : Cette garantie s'applique à toutes les Excursions de TUI. Pour demander le remboursement de la différence de prix, vous devez fournir une preuve documentée de l'excursion moins chère plus de 24 heures avant l'heure de départ de l'excursion.* Cette preuve documentée peut être un support publié où toutes les conditions de l'excursion peuvent être vérifiées (par exemple une brochure imprimée en cours de validité ou une capture d'écran d'un site Internet comprenant une URL valide). L'Excursion doit être identique à celle proposée par TUI, et ne pas faire partie d'un paquet, en termes de : devise, itinéraire, contenu, arrêts, durée de l'excursion, qualité de l'autobus, langue et nombre de langues parlées et service fourni. Les excursions doivent avoir lieu durant la même semaine du calendrier (du lundi au dimanche). La garantie de valeur n'est pas applicable aux commerces sans licence/illicites et exclut les offres spéciales.

Les services suivants ne sont pas considérés comme des excursions aux fins de la Garantie de valeur, et sont donc exclus de celle-ci : Suppléments de vol, billets d'avions, services aéroport VIP, salles VIP, transferts, marchandises, suppléments enfants, véhicules de location, location de véhicules, commissions de services, suppléments de golf, suppléments de mariage, sur classements hôteliers, jeux de divertissement et/ou dépôts de billets d'événements. De plus, la garantie de valeur ne s'applique pas aux

GOTUI

CONDITIONS GÉNÉRALES



billets pour les parcs à thème en Floride (États-Unis).

*Pour les hôtes qui réservent plus de 2 semaines à l'avance sur l'heure de début de l'excursion, toute réclamation est à présenter sous une semaine à compter du moment de la réservation.

POUR VOUS CONTACTER

Si vous avez demandé à nous contacter, nous nous mettrons en contact avec vous à l'adresse de courrier électronique que vous nous avez fournie. Par exemple, pour vous envoyer votre confirmation électronique, votre billet électronique, votre annulation électronique, etc., nous partons du principe que votre adresse de courriel est correcte et que vous comprenez les risques associés à l'utilisation de ce mode de communication. Veuillez noter que vous pouvez néanmoins être amené à nous contacter à travers notre Customer Service Team ou par écrit si nos conditions générales l'exigent.