

# Conditions générales (AVB) de BlueFields GmbH pour l'acquisition de services de voyage

Les conditions générales suivantes pour les agents de voyage (CGV), si elles sont effectivement acceptées, font partie du contrat d'agence de voyage conclu entre le client et BlueFields GmbH (ci-après dénommée BlueFields) en sa qualité d'agent de voyage. Dans le cadre de sa fonction d'agent de voyage, BlueFields organise à la fois des services individuels (par exemple, hébergement en hôtel, vol seul) et des services de voyage dits liés ("réservations de modules") conformément à l'article 651w BGB.

Les contrats pour les services médiatisés (services individuels, services de voyage associés) sont conclus entre le client et le fournisseur du service respectif. Les conditions de voyage, d'hébergement ou de transport du prestataire concerné s'appliquent, et BlueFields en informe le client avant la réservation.

Champ d'application des présentes conditions générales ; division en parties A, B et C

Les conditions générales suivantes régissent les différents types légaux de médiation de services de voyage en ce qui concerne les droits et obligations du client et de BlueFields, en fonction du type de service de voyage faisant l'objet de la médiation. En conséquence, une distinction doit être faite entre :

- la médiation d'un seul service de voyage: pour cela vous trouverez les règlements dans la partie A de ces conditions de médiation.
- la médiation des services de voyage associés: pour cela vous trouverez les règlements dans la partie B de ces conditions de médiation.

Dans la mesure où elles ne concernent pas une réglementation spéciale à l'égard de l'un des types d'intermédiation de voyages réglementés dans la Partie A ou la Partie B, mais les réglementations touchant tous les types d'intermédiation de voyages, elles sont réglementées collectivement dans la Partie C.

Partie A: Réglementation dans le cas de la médiation de services de voyage individuels ou de plusieurs services de voyage, qui ne sont pas des services de voyage liés au sens de l'article 651w BGB.

Les dispositions de la présente partie A relatives à l'intermédiation de services de voyages individuels sont applicables, si le service de voyage fourni par un intermédiaire ne fait pas partie d'un forfait ou de services de voyage liés. Dans ce cas, l'information du client par le biais d'un formulaire n'est pas requise par la loi.

## § 1. Conclusion du contrat, réglementation juridique

Avec l'acceptation de l'ordre de courtage du client par BlueFields, le contrat de courtage de services de voyage est conclu entre le client et BlueFields. La commande et l'acceptation ne requièrent aucune forme particulière.

Si la commande est passée par voie électronique (par exemple, courrier électronique, Internet, services de messagerie), BlueFields confirmera sans délai la réception de la commande par voie électronique. Cet accusé de réception ne constitue pas encore une confirmation d'acceptation de l'ordre de courtage.

Pour les réservations effectuées via le site web BlueFields :

En appuyant sur le bouton ou sur le bouton "Réserver maintenant avec frais", le client offre à BlueFields la conclusion ferme du contrat d'agence de voyage. La transmission de la demande de réservation en appuyant sur le bouton "Réserver maintenant avec frais" ne constitue pas un droit du client à la conclusion du contrat. Le contrat d'agence de voyage avec BlueFields ou la conclusion d'un contrat avec le prestataire de services concerné. Le contrat de courtage avec BlueFields est conclu implicitement par la demande d'offre d'emploi adressée au prestataire de services.

Le contrat avec le prestataire de services médiatisé prend effet à la réception par le client de la confirmation de commande/facture de BlueFields au nom et pour le compte du prestataire de services, qui est établie sur un support de données durable. et conformément aux dispositions légales, en particulier les §§ 651v BGB i.V.m. Art. 250 et suivants de l'EGBGB et §§ 675, 631 et suivants. BGB (code civil allemand) sur la prestation de services à titre onéreux.

Les droits et obligations du client vis-à-vis du partenaire contractuel respectif (prestataire de services) du service de courtage sont régis exclusivement par les accords conclus avec ce dernier, en particulier - pour autant qu'elles aient été effectivement convenues - ses conditions de transport ou d'exploitation. En l'absence d'accord ou de référence spéciale, les conditions de transport et les règlements tarifaires émis sur une base légale par l'autorité de transport compétente ou sur la base d'accords internationaux s'appliquent aux services de transport.

Il est souligné que les réservations de services de voyage dans le cadre de la vente à distance (par exemple par téléphone, par e-mail) ne peuvent pas être révoquées conformément aux articles 312, paragraphe 7, 312g, paragraphe 2, phrase 1, n° 9 du BGB. Toutefois, un droit de révocation existe si le contrat relatif à la prestation de voyage a été conclu avec le client, qui est un consommateur, en dehors des locaux commerciaux, sauf si, les négociations orales sur lesquelles repose la conclusion du contrat ont été menées à la demande préalable du client.

## § 2. Obligations contractuelles générales de l'intermédiaire, information, conseil

Sur la base de ces conditions de médiation, le client est conseillé de la meilleure façon possible. Sur demande, BlueFields effectuera alors la demande de réservation auprès du prestataire de services. Après confirmation par le prestataire de services, l'obligation d'exécution comprend la remise des documents relatifs à la ou aux prestations de voyage organisées. Cela ne s'applique pas s'il a été convenu que le prestataire de services enverra les documents directement au client.

Lorsqu'elle fournit des conseils et des informations, BlueFields est responsable, dans le cadre de la loi et des accords contractuels, de la sélection correcte de la source d'information et de sa transmission correcte au client. Un contrat de fourniture d'informations assorti d'une obligation contractuelle primaire de fournir des informations ne prend naissance qu'en cas d'accord exprès correspondant. BlueFields n'est pas responsable de l'exactitude des informations fournies conformément à l'article 675, paragraphe 2 du BGB (Code civil allemand), sauf si un contrat d'information spécial a été conclu. Sauf accord exprès ou garantie/annonce par BlueFields, BlueFields n'est pas tenu de déterminer et/ou de proposer le prestataire le plus favorable pour les services de voyage demandés.

Sans accord exprès, BlueFields n'assume aucune garantie au sens du § 276 Para, les conditions de réservation et autres circonstances de la prestation de voyage aucune garantie au sens de l'article 276 alinéa 1 phrase 1 du BGB et en ce qui concerne les informations sur la disponibilité de la prestation à organiser par BlueFields aucune garantie d'approvisionnement au sens de cette disposition.

BlueFields accepte les demandes spéciales uniquement pour les transmettre au prestataire de services à convenir. Sauf convention expresse contraire, BlueFields n'est pas responsable de l'exécution de ces demandes spéciales. Elles ne constituent pas non plus une condition ou une base contractuelle pour que l'ordre de courtage ou la déclaration de réservation du client soit transmis par BlueFields au prestataire de services. Il est précisé au client qu'en règle générale, les demandes particulières ne font partie des obligations contractuelles que si elles sont expressément confirmées par le prestataire de services.

### § 3. Obligations de BlueFields en cas de plaintes du client contre le prestataire de services de médiation

Les réclamations doivent être présentées contre le prestataire de services de médiation dans certains délais qui peuvent résulter de la loi ou d'accords contractuels. En règle générale, ces délais ne sont pas respectés en faisant valoir des réclamations contre BlueFields. Cela s'applique également si le client souhaite faire valoir ses droits à l'encontre de BlueFields ainsi qu'à l'encontre du prestataire de services en ce qui concerne le même service de voyage.

En cas de plaintes ou d'autres revendications à l'encontre du prestataire de services de médiation, l'obligation de BlueFields se limite à fournir les informations et documents nécessaires connus de BlueFields, notamment la communication du nom et de l'adresse du prestataire de services médiatisés.

Si BlueFields assume - même sans y être obligé - la transmission des lettres de réclamation du client dans le délai imparti, BlueFields ne sera responsable de la réception dans les délais par le destinataire que si BlueFields elle-même, intentionnellement ou par négligence grave, ne respecte pas le délai.

En ce qui concerne les réclamations éventuelles du client à l'encontre du prestataire de services de médiation, BlueFields n'a ni le droit ni l'obligation de donner des conseils sur le type, la portée, le montant, le type, l'étendue, les conditions d'octroi et les délais à respecter ou d'autres dispositions légales.

Partie B: Règlement pour l'intermédiation de services de voyage liés conformément au § 651w BGB (code civil allemand) Les dispositions de la présente partie B sur l'acquisition de services de voyage liés sont applicables si BlueFields fournit le formulaire sur l'acquisition de services de voyage liés avant de réserver une deuxième prestation individuelle. Ce formulaire informe le client que la réservation d'une autre prestation de voyage auprès de BlueFields ne constitue pas la réservation d'un voyage à forfait, mais que des prestations de voyage liées sont organisées ; c'est le cas si la deuxième prestation individuelle est un type de service de voyage différent de celui de la première prestation individuelle.

### § 4. Obligations de BlueFields en cas de plaintes du client contre les prestataires de services de médiation

Les réclamations doivent être présentées contre les prestataires de services de médiation dans certains délais qui peuvent résulter de la loi ou d'accords contractuels. En règle générale, ces délais ne sont pas respectés en faisant valoir des réclamations contre BlueFields. Cela s'applique également si le client souhaite faire valoir ses droits à l'encontre de BlueFields ainsi qu'à l'encontre de l'un des prestataires de services en ce qui concerne le même service de voyage.

En cas de plaintes ou d'autres revendications à l'encontre des prestataires de services de médiation, l'obligation de BlueFields se limite à fournir les informations et documents nécessaires dont elle a connaissance, notamment la communication des noms et adresses des prestataires de services médiatisés

Si BlueFields assume - même sans y être obligé - la transmission des lettres de réclamation du client dans le délai imparti, BlueFields ne sera responsable de la réception dans les délais par le destinataire que si BlueFields elle-même, intentionnellement ou par négligence grave, ne respecte pas le délai.

En ce qui concerne les réclamations éventuelles du client à l'encontre des prestataires de services de médiation, BlueFields n'a ni le droit ni l'obligation de donner des conseils sur le type, la portée, le montant, les exigences en matière de créances et les délais à respecter ou d'autres dispositions légales.

Partie C: Conditions générales générales générales pour la passation de marchés de services individuels (partie A) et de services de voyage associés (partie B).

## § 5. Rémunération, remboursement de frais, recouvrement de créances

BlueFields est en droit d'exiger des paiements conformément aux conditions de service et de paiement du prestataire de services de médiation, dans la mesure où celles-ci ont été effectivement convenues avec ce dernier.

BlueFields peut faire valoir des demandes de paiement à l'encontre du client en tant qu'agent de recouvrement du client, à condition que cela soit conforme aux accords entre BlueFields et le prestataire de services respectif, mais également de son propre chef sur la base de l'obligation légale du client d'effectuer un paiement anticipé en tant que client conformément à l'article 669 du code civil allemand (BGB).

Les dispositions ci-dessus s'appliquent en conséquence aux frais d'annulation (indemnité d'annulation) et aux autres droits légaux ou contractuels du prestataire de services de médiation.

Le client ne peut pas contrer les propres demandes de paiement de BlueFields par le biais d'une rétention ou d'une compensation que le client a des créances à l'encontre du prestataire de services de médiation, notamment en raison d'une exécution défectueuse du contrat de médiation. Ceci ne s'applique pas si un manquement fautif aux obligations contractuelles de la part de BlueFields est à l'origine ou contribue à l'origine de ces réclamations ou si BlueFields est responsable envers le client des demandes reconventionnelles invoquées pour d'autres raisons.

La créance de BlueFields sur les frais de service - également dans le cas de la médiation des vols - n'est pas affectée par les perturbations ou les modifications du service, en particulier le changement de réservation, le changement de nom, le retrait, l'annulation, la résiliation ou la résiliation du contrat de médiation par le prestataire de services ou le

client. l'annulation ou la résiliation du contrat de courtage par le prestataire de services ou le client. Ceci ne s'applique pas dans la mesure où une demande de remboursement par le client découle d'une demande de dommages et intérêts par le client en raison de déficiences dans les services de conseil ou de médiation fournis par BlueFields en vertu de réclamations contractuelles ou légales.

## § 6. Traitement des paiements

a) Les dispositions suivantes s'appliquent aux prix et aux frais de service pour l'acquisition de services de transport aérien par les compagnies aériennes :

Les prix indiqués et facturés sont les prix pratiqués par les compagnies aériennes, qui ne comprennent généralement pas de commission ou autre rémunération de la compagnie aérienne pour les activités de BlueFields. La rémunération de BlueFields dans le cadre de cette activité de courtage se fait généralement par le biais de frais de service à la charge du client. Les frais de service pour les activités de médiation de BlueFields et pour d'autres activités en rapport avec le résultat de la réservation du vol, à moins qu'il n'en soit convenu autrement dans le cas particulier, dans l'offre faite au client pour l'obtention du service de vol. Les services de transport aérien et les frais d'agence doivent être payés immédiatement après la confirmation de la réservation. dans le cadre de l'acquisition de prestations de voyage associées, mais uniquement après remise du certificat de sécurité conformément à l'article 651w alinéa 3 du BGB (code civil allemand) sous forme de texte, dans la mesure où le service de transport aérien est collecté par BlueFields lui-même. Les frais de service ne sont pas remboursables en cas d'annulation par le client.

b) Les dispositions suivantes s'appliquent aux prix des services d'hébergement pour la nuit :

Les prix proposés par les prestataires hôteliers sont indiqués en euros au moment de l'offre sur la base du taux de change en vigueur, pour autant que les prestataires soient situés en dehors de la zone euro. Le prix original est indiqué à côté du prix en euros dans l'offre ainsi que sur la facture ; la base est le taux de référence de la Banque centrale européenne.

- aa) Dépôt de garantie chez BlueFields, paiement final sur place : Dans certains hôtels, le client a la possibilité de payer le service d'hébergement sur place dans la devise originale confirmée, par carte de crédit, moins une caution de 75 € à verser à BlueFields après la médiation réussie, qui sera créditée sur la facture de l'hôtel. En cas de paiement sur place, le client supporte le risque de change pour les services d'hébergement de nuit en dehors de la zone euro au moment où sa carte de crédit est débitée. Dans ce cas, le prix réel de la nuit à payer en euros peut être supérieur ou inférieur à celui indiqué dans l'offre/facture.
- bb) Dépôt et paiement du solde : Le client a la possibilité de payer à BlueFields le service d'hébergement 30 jours avant l'arrivée après un dépôt immédiat de 75 €. Ceci ne s'applique pas si le service commence moins de 30 jours après la médiation. Dans le cadre d'une médiation de services de voyage connexes, toutefois, seulement après la remise du certificat de sécurité conformément à l'article 651w paragraphe 3 du BGB sous forme de texte. En cas de versement d'un acompte et d'un paiement final, le client supporte le risque de change pour les services d'hébergement de nuit en dehors de la zone euro, car le paiement final est calculé en tenant compte du taux de change à la date d'échéance. Dans ce cas, le prix réel de la nuit à payer en euros peut être supérieur ou inférieur à celui indiqué

dans l'offre/facture. Si le fournisseur du service d'hébergement exige un dépôt plus élevé pour le service qu'il propose, BlueFields le répercutera sur le client. Le client en sera clairement informé dans l'offre ou l'appel d'offres. Si le service d'hébergement est fourni dans les 30 jours précédant l'arrivée, le montant total doit être payé immédiatement.

- cc) Paiement total: Le client a la possibilité de payer le service de transmission immédiatement après la médiation réussie, mais au plus tard 3 jours ouvrables après la facturation comme paiement total à BlueFields ; dans le cadre d'une intermédiation de services de voyage connexes, toutefois, uniquement après avoir remis le certificat de sécurité conformément à l'article 651w, paragraphe 3, du BGB (code civil allemand) sous forme de texte. Dans le cas d'un paiement total, le client ne supporte aucun risque de change pour les prestations d'hébergement hors zone euro. Si le service commence moins de 30 jours après la médiation, un paiement total est toujours requis.

#### c) Achat d'autres services de voyage et autres activités de BlueFields

Les frais de service pour le courtage d'autres services de voyage et pour d'autres activités pour le compte du client nécessitent un accord correspondant. Cela peut se faire, par exemple, au moyen d'un règlement clairement visible sur la page d'accueil de BlueFields et/ou d'une offre/offre de BlueFields.

#### d) Frais de transfert et d'annulation

En cas d'annulation ou de modification (changement de réservation) d'un service intermédié par le client, BlueFields facturera des frais de traitement de 75 € par service intermédié ; Ceci ne s'applique pas si l'annulation ou la modification (changement de réservation) est due à une médiation erronée de BlueFields.

#### e) Méthodes de paiement

Le client peut payer BlueFields pour les services fournis par virement bancaire ou par carte de crédit (Visa ou Mastercard), si le paiement est effectué avec une carte professionnelle ou d'entreprise, BlueFields est en droit de facturer au client les frais de paiement facturés à BlueFields par l'acquéreur de la carte de crédit.

## § 7. Obligations de BlueFields concernant les règlements d'entrée, les visas et les assurances

BlueFields n'est pas tenu d'informer le client/voyageur des exigences générales du pays de destination en matière de passeport et de visa, y compris les délais approximatifs pour l'obtention des visas, ainsi que les formalités sanitaires ! Dans ces cas, BlueFields se contente d'informer le client/voyageur sur les règles d'entrée et de visa, si une commande correspondante a été expressément convenue ou si des circonstances particulières connues ou reconnaissables par BlueFields rendent nécessaire une référence expresse et que les informations correspondantes ne figurent pas déjà dans les documents de l'offre mis à la disposition du client/voyageur. l'information ne figure pas déjà dans les documents d'offre mis à la disposition du client/voyageur.

Les obligations correspondantes de BlueFields en matière de fourniture d'informations sont limitées à la fourniture d'informations provenant de sources d'information courantes et habituelles dans le secteur. BlueFields n'a pas d'obligation spéciale d'enquête sans un

accord exprès à cet effet. BlueFields peut également s'acquitter de son obligation de fournir des informations en renvoyant le client/voyageur à la nécessité d'effectuer ses propres recherches spécifiques auprès des sources d'information pertinentes.

Les dispositions ci-dessus s'appliquent mutatis mutandis en ce qui concerne les informations sur les réglementations douanières, les réglementations sanitaires d'entrée, les précautions prophylactiques de santé du client/voyageur ainsi que les règlements d'importation et d'exportation.

Si BlueFields prend en charge, contre paiement ou gratuitement, l'enregistrement du client dans le cadre des systèmes électroniques d'obtention de permis d'entrée comme condition préalable à l'entrée ou au transit dans certains pays, La règle suivante s'applique : la prise en charge de cette activité ne constitue pas une obligation pour BlueFields de se renseigner ou de fournir des informations sur les formalités d'entrée ou de transit ou sur les arrêts de transit pendant le voyage et, en particulier, de ne pas procurer de visas sans accord exprès. Le client/voyageur est informé que le permis d'entrée électronique ne remplace pas le permis d'entrée définitif délivré par les autorités frontalières du pays concerné.

BlueFields n'est pas tenu d'obtenir les visas ou autres documents nécessaires au voyage sans un accord spécial et exprès. Dans le cas où une telle commande est acceptée, BlueFields peut, sans accord exprès, demander le remboursement des dépenses engagées par BlueFields que BlueFields pourrait raisonnablement considérer comme nécessaires dans les circonstances. BlueFields peut elle-même demander une rémunération pour ses activités si cela a été convenu ou si l'activité n'était due que contre une rémunération correspondante selon les circonstances.

BlueFields n'est pas responsable de la délivrance des visas et autres documents, ni de leur réception dans les délais. Ceci ne s'applique pas si BlueFields a causé ou contribué de manière coupable aux circonstances qui sont déterminantes pour la non-délivrance ou l'accès retardé.

## § 8. Obligations de BlueFields dans le cadre de la passation de marchés de services de transport aérien

Conformément au règlement de l'UE n° 2111/2005 relatif à l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens, BlueFields est tenu de, d'informer le passager de l'identité de la compagnie aérienne exploitante au moment de la réservation. Si la compagnie aérienne opérant le vol n'a pas encore été déterminée au moment de la réservation, BlueFields fournira au client les informations disponibles auprès de la compagnie intermédiaire sur la compagnie aérienne susceptible d'opérer le vol. En cas de changement de compagnie aérienne, le client sera informé du changement sans délai. La liste communautaire des compagnies aériennes interdites dans l'Union européenne est disponible sur le [site Internet](#) et [www.lba.de](http://www.lba.de) et peut être fournie au Client sur demande dans les bureaux de BlueFields. Les relations contractuelles entre le client et la compagnie aérienne sont régies - dans la mesure où elles sont applicables - par les dispositions légales de la loi allemande sur le transport aérien, des conventions de Varsovie et de Montréal et directement, en tant que dispositions juridiques nationales,

- [Règlement \(CE\) n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens](#)

- [Règlement \(CE\) n° 2111/2005](#) concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif.
- [Règlement \(CE\) n° 1107/2006](#) du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

Il est vivement conseillé au client de s'informer de ses droits en tant que passager, par exemple en consultant les avis dans les aéroports, par les informations fournies par le transporteur aérien effectif ou par les fiches d'information de l'autorité fédérale allemande de l'aviation à l'adresse suivante [www.lba.de](http://www.lba.de) à titre d'information.

## § 9. Documents de voyage et autres documents contractuels

Tant le client que BlueFields sont tenus de conserver les documents contractuels et autres du prestataire de services médiatisé respectif concernant la prestation de voyage respective, qui ont été remis au client par BlueFields, notamment les confirmations de réservation, les billets d'avion, les bons d'hôtel, les visas et autres documents relatifs aux services de voyage ou aux polices d'assurance concernés, afin de vérifier leur exactitude et leur exhaustivité, en particulier pour la conformité avec la réservation et l'ordre de courtage. BlueFields est exempt de cette obligation, à condition que les documents de voyage et autres documents contractuels soient transmis directement du prestataire de services au client.

Dans la mesure où les documents relatifs à un service de voyage associé ou à un service individuel ne sont pas envoyés directement au client par un prestataire de services de courtage, BlueFields les remettra dans les locaux commerciaux de BlueFields ou, au choix de BlueFields, par livraison électronique.

## § 10. Obligations du client de coopérer avec BlueFields

Le client doit notifier immédiatement à BlueFields toute erreur ou déficience dans les activités de médiation de BlueFields dont il a connaissance. Il s'agit notamment d'informations incorrectes ou incomplètes sur les données personnelles des clients, d'autres informations, d'informations et de documents sur les services de voyage associés ou les services individuels, ainsi que l'exécution incomplète des services de courtage (par exemple, réservations non effectuées).

Si le client ne donne pas de préavis, les dispositions suivantes s'appliquent : si le client ne donne pas de préavis sans qu'il y ait faute de sa part, ses droits ne s'éteignent pas.

Les droits de la Cliente à l'encontre de BlueFields sont caducs dans la mesure où BlueFields prouve que la Cliente n'aurait subi aucun dommage ou n'aurait pas subi de dommage du montant réclamé par la Cliente si la Cliente avait correctement notifié BlueFields. Ceci s'applique en particulier dans la mesure où BlueFields prouve qu'une notification immédiate par le client aurait donné à BlueFields la possibilité de remédier au défaut ou de réduire le dommage, par exemple en procédant à une nouvelle réservation, réservation supplémentaire ou annulation auprès du prestataire de services médiatisés.



Les droits du client en cas de défaut de notification ne sont pas perdus dans les cas suivants :

- Les dommages découlant d'une atteinte à la vie, au corps ou à la santé résultant d'un manquement intentionnel ou par négligence à une obligation de la part de BlueFields ou d'un représentant légal ou d'un agent d'exécution de BlueFields;
- Les demandes d'indemnisation pour d'autres dommages résultant d'un manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations de BlueFields ou d'un représentant légal ou d'un agent d'exécution de BlueFields;
- La violation d'une obligation essentielle, dont l'accomplissement rend possible en premier lieu la bonne exécution du contrat de courtage ou dont la violation met en péril la réalisation du but du contrat ;

La responsabilité pour les erreurs de réservation conformément à l'article 651x du Code civil allemand (BGB) reste inchangée.

Le client est prié, dans son propre intérêt, d'informer BlueFields de tout besoin particulier ou de toute restriction concernant le service de voyage demandé.

## § 11. Informations importantes sur les assurances des, services de voyages connectés médiatisés et service unique

BlueFields attire l'attention sur la possibilité de souscrire une assurance annulation voyage au moment de la réservation afin de minimiser un risque de coût en cas d'annulation par le client.

En outre, le client est informé que l'assurance annulation de voyage ne couvre généralement pas les dommages qui peuvent être causés par une annulation du service de voyage après son commencement, même si le client n'en est pas responsable. L'annulation de la prestation de voyage après son commencement, même si le client n'en est pas responsable. En règle générale, l'assurance annulation de voyage doit être souscrite séparément.

BlueFields vous recommande également de vous assurer que vous disposez d'une couverture d'assurance maladie adéquate lorsque vous voyagez à l'étranger.

Lors de la souscription d'une assurance voyage, le client est informé que les conditions d'assurance de l'assurance voyage souscrite peuvent contenir des conditions contractuelles particulières et/ou des obligations de coopération de la part du client, en particulier les exclusions de responsabilité (par exemple en cas d'affections préexistantes), l'obligation d'annuler immédiatement en cas d'assurance annulation de voyage, les délais de notification des dommages et les franchises. BlueFields n'est pas responsable dans la mesure où elle n'a pas fourni de fausses informations concernant les conditions d'assurance et où l'assureur voyage courtier a le droit de refuser de s'exécuter vis-à-vis du client en raison de conditions d'assurance effectivement convenues.

## § 12. Responsabilité de BlueFields

BlueFields n'est pas responsable des défauts et des dommages encourus par le client en relation avec le service de voyage par courtage respectif. Ceci ne s'applique pas dans le cas d'un accord ou d'une assurance expresse à cet égard par BlueFields, en particulier, si cela s'écarte sensiblement de la description du service du prestataire de services.

Toute responsabilité propre de BlueFields conformément à l'article 651x du BGB (Code civil allemand) ou la violation coupable des obligations de l'intermédiaire n'est pas affectée par les dispositions ci-dessus.

### § 13. Résolution des litiges de consommation

BlueFields souhaite souligner, en ce qui concerne la Loi sur le règlement des litiges de consommation, que BlueFields ne participe pas à un règlement volontaire des litiges de consommation. Si le règlement des litiges de consommation devient obligatoire pour BlueFields après la publication des présentes conditions générales ou si BlueFields y participe volontairement, BlueFields en informera les consommateurs sous une forme appropriée.

BlueFields désigne la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges pour tous les contrats de médiation de services de voyage associés et de services individuels conclus dans le cadre de transactions juridiques électroniques.

Agences de voyage :  
BlueFields GmbH  
Ufnaustraße 11  
D-10553 Berlin  
T +49 30 340 92 963  
F +49 (0)30 343 49 373  
E-Mail: [info@aphrodite-travel.com](mailto:info@aphrodite-travel.com)  
Directeur général: Andrea Fitza