

Conditions générales de contrat et de voyage de Horner Reisen AG, 1712 Tafers

1. Conclusion du contrat, personnes participant au voyage, paiement

1.1 Votre inscription a valeur d'engagement. Le contrat qui vous lie à nous est réputé conclu par notre confirmation sans réserve de votre inscription. Si la personne qui réserve inscrit d'autres participants au voyage, elle répond de leurs obligations contractuelles (en particulier du paiement du prix du voyage) au même titre que des siennes. Les présentes conditions de contrat et de voyage sont valables pour tous les participants au voyage.

1.2 Nos prestations sont décrites dans le prospectus, l'offre de voyage et la confirmation. Les souhaits particuliers font uniquement partie intégrante du contrat s'ils ont été confirmés par écrit et sans réserve par nos soins ou par l'agence de réservation.

1.3 Deux bulletins de versement accompagnent la confirmation du voyage de plusieurs jours. Un acompte correspondant à 25 % du montant total de la facture est payable immédiatement à réception de la confirmation. Le solde final doit être versé au plus tard 45 jours avant le début du voyage. Vous avez la possibilité de payer jusqu'à 50 % de l'arrangement avec des chèques Reka, mais au maximum Fr. 500.- par personne et par voyage. Si les montants précités ne sont pas versés dans les délais impartis, nous nous réservons le droit de refuser les prestations de voyage et, après l'expiration d'un bref délai supplémentaire, de facturer les frais d'annulation conformément au chiffre 2.2 f.

1.4 Nous accordons les réductions suivantes aux enfants : gratuit jusqu'à 2 ans (les frais d'hôtel éventuels sont à régler directement sur place) / 50 % de 2 à 6 ans si l'enfant partage la chambre de 2 adultes (25 % si l'enfant partage la chambre double d'un adulte) / 20 % de 6 à 12 ans si l'enfant partage la chambre de 2 adultes (10 % si l'enfant partage la chambre double d'un adulte) / 10 % de 12 à 16 ans si l'enfant partage la chambre de 2 adultes (5 % si l'enfant partage la chambre double d'un adulte). A partir de l'âge de 2 ans, l'enfant a droit à son propre siège dans le car. C'est l'âge de l'enfant le jour du départ qui fait foi. En ce qui concerne les arrangements de vacances balnéaires, ces réductions peuvent diverger suivant les hôtels. D'autres dispositions, que vous trouverez dans les offres de voyage en question, peuvent s'appliquer pour les croisières.

2. Modification de la réservation ou annulation du voyage par le voyageur

2.1 En cas de changement de nom, désignation d'un voyageur de remplacement, modification des dates de voyage dans le cadre du champ d'application du programme, des prestations annexes réservées, de la destination ou du lieu de départ ou d'annulation du voyage jusqu'à 31 jours avant le début du voyage, nous facturons des frais de dossier à hauteur de Fr. 60.- par personne, mais de Fr. 120.- au maximum par dossier, plus les frais de téléphone et de fax. Passé ce délai, les conditions d'annulation du chiffre 2.2 s'appliquent. En règle générale, les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation.

2.2 Si vous annulez le voyage ou procédez à des changements de réservation, modifications, etc. moins de 31 jours avant la date de départ, nous facturons, en sus

des frais de dossier, les frais d'annulation suivants calculés en % du montant total de la facture :

30 à 15 jours avant le départ : 30 %

14 à 8 jours avant le départ : 50 %

7 à 1 jours avant le départ : 90 %

le jour du départ, no-show : 100 %

2.3 Croisières fluviales

Les conditions spéciales suivantes s'appliquent pour les croisières fluviales : modifications, changements de réservation, annulations jusqu'à 126 jours avant le début du voyage : frais de dossier de Fr. 60.- par personne, Fr. 120.- au maximum par dossier, plus les éventuels frais de téléphone et de fax. En règle générale, les frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance frais d'annulation.

Si vous annulez la croisière fluviale ou procédez à des changements de réservation, modifications, etc. moins de 126 jours avant la date de départ, nous facturons, en sus des frais de dossier, les frais d'annulation suivants calculés en % du montant total de la facture :

125 à 95 jours avant le départ : 25 %

94 à 56 jours avant le départ : 50 %

55 à 35 jours avant le départ : 60 %

34 à 20 jours avant le départ : 75 %

19 à 0 jours avant le départ, no-show : 100 %

2.4 Le droit de désigner à temps un voyageur de remplacement aux termes de la loi fédérale sur les voyages à forfait n'est pas concerné par cette réglementation ; les frais de dossier demeurent réservés.

2.5 La réception de votre communication par écrit ou par e-mail chez nous ou à l'agence de réservation aux heures d'ouverture normales fait foi pour calculer les délais; en cas de réception au cours d'un week-end ou lors d'un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui fait office de date de référence.

3. Assurance frais d'annulation

La conclusion d'une assurance frais d'annulation est obligatoire. Si vous n'êtes pas déjà assuré, vous avez la possibilité de souscrire notre assurance collective auprès de l'Européenne Assurance Voyages. Notre assurance frais d'annulation collective couvre les personnes assurées qui doivent renoncer à leur voyage suite à l'un des événements mentionnés ci-après, pour autant qu'il soit survenu après la réservation du voyage :

a) maladie grave, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès

- de la personne assurée

- d'une personne qui est très proche de l'assuré

- du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable ;

b) grèves ou troubles de tout genre à l'étranger, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature qui empêchent d'entreprendre le voyage ;

- c) les biens de la personne assurée à son domicile subissent une grave atteinte causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât des eaux, ce qui nécessite sa présence à son domicile ;
- d) le contrat de travail de la personne assurée est résilié de façon imprévue par son employeur dans les 30 jours précédant le départ en raison d'une situation économique difficile.
- e)

Les conditions d'assurance des compagnies de navigation sont déterminantes pour les prestations.

.....

4. Formalités d'entrée et dispositions douanières

4.1 Les citoyens suisses et liechtensteinois doivent se munir d'une carte d'identité ou d'un passeport valable pour les voyages (si d'autres dispositions s'appliquent, elles figurent dans l'offre de voyage). Les ressortissants d'autres Etats sont priés d'annoncer leur nationalité au moment de la réservation, afin que l'agence de réservation puisse les informer des prescriptions les concernant.

Les participants au voyage sont personnellement responsables de respecter ces prescriptions, de se procurer et d'emporter les documents de voyage exigés (passeport, carte d'identité, etc.). Si vous êtes ressortissant d'un Etat Schengen et que vous vous rendez depuis un Etat Schengen dans un autre Etat Schengen, vous devez être en possession des documents d'identité requis. Veuillez vérifier avant votre départ que lesdits sont complets et exacts.

4.2 Vous êtes personnellement responsable du respect des dispositions en matière d'importation et des dispositions douanières. Veuillez vous informer au préalable auprès des services compétents.

5. Nos prestations (car, hôtel, repas, programme, TVA)

5.1 Vous voyagerez à bord d'un autocar de luxe (toilettes à bord, réfrigérateur, boissons chaudes, climatisation, sièges réglables). Les souhaits en matière de réservation des places seront pris en compte dans l'ordre d'arrivée des inscriptions. Il est interdit de fumer dans le car. Merci d'avance.

5.2 Le prix s'entend par personne en chambre double avec douche ou bain et WC. En fonction du voyage, le prix comprend la chambre avec petit déjeuner, demi-pension, pension complète ou une combinaison de ces prestations (spécifiées pour chaque voyage). Les visites, excursions, visites guidées, entrées, transports par train, bateau ou autres prévus au programme sont également compris dans le prix, pour autant qu'ils ne figurent pas sous la rubrique « facultatif ».

Le nombre de chambres individuelles est limité et le supplément pour toute la durée du séjour est indiqué séparément pour chaque voyage.

La TVA est incluse dans les prix de toutes les prestations que nous fournissons en Suisse (part kilomètres, hôtel, repas, etc.).

6. Modifications de programme ou de prix

6.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat

Nous nous réservons expressément le droit de modifier, avant votre réservation, la description des prestations, les prix, etc. figurant dans les prospectus, les dépliants,

les listes de prix ainsi que sur notre site web. La description des prestations et les prix au moment de la réservation font foi.

6.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Il peut arriver, dans des cas exceptionnels, que le prix convenu doive faire l'objet d'une augmentation. Ces hausses de prix peuvent résulter

- a) de l'augmentation ultérieure du coût des transports (surtaxes sur le carburant comprises) ;
- b) de l'introduction ou de la majoration de taxes ou redevances d'Etat (par exemple taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc.) ;
- c) des modifications des cours de change
- d) des hausses de tarifs consécutives à des mesures officielles (par ex. TVA).

Si le coût de ces prestations inhérentes au voyage augmente, il peut être mis à votre charge. Le prix du voyage sera dès lors majoré en conséquence.

Nous appliquerons l'augmentation de prix au plus tard 21 jours avant le départ. Si la hausse de prix est supérieure à 10 %, vous disposez des droits énumérés au chiffre 6.4.

6.3 Modification du programme ou changements en matière de transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ

Nous nous réservons le droit, dans votre intérêt également, de modifier le programme du voyage ou certaines prestations convenues (par ex. hébergement, mode de transport, moyen de transport, compagnies aériennes, horaires de vol, etc.) si des cas de force majeure, événements imprévisibles ou inévitables, dispositions prises par les autorités, grèves, etc. l'exigent. Nous nous efforcerons de vous proposer en remplacement des prestations de qualité équivalente et vous informerons le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

6.4 Quels sont vos droits si, après la conclusion du contrat, le prix du voyage est majoré de plus de 10 %, le programme est modifié ou si des changements interviennent dans le domaine des transports ?

Si la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues débouche sur une modification importante d'un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix est supérieure à 10 %, vous disposez des droits suivants :

- a) vous pouvez accepter la modification du contrat ;
- b) vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà payé vous sera remboursé sans délai ;
- c) vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous souhaitez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés.

Sans nouvelles de votre part conformément aux lettres b) ou c), nous admettrons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues (le délai de 5 jours est respecté si vous remettez votre communication le 5^e jour à la poste suisse).

7. Annulation du voyage par nos soins

Nombre minimum de participants

Nos voyages requièrent un nombre minimum de 20 participants. Si ce nombre n'est pas atteint, nous nous réservons le droit d'annuler le voyage au plus tard 21 jours avant le départ.

8. Si vous interrompez votre voyage

Si vous interrompez votre voyage, le prix du voyage ne peut vous être remboursé ; les frais supplémentaires éventuels (par ex. rapatriement) sont à votre charge. Si vous devez interrompre votre voyage pour une raison impérieuse (maladie, accident, etc.), notre chauffeur/guide vous aidera à organiser votre rapatriement. Nous vous remboursons les prestations non perçues, qui ne nous ont pas été facturées, uniquement dans le cas où vous interrompez votre voyage pour des raisons impérieuses (après déduction de frais de dossiers appropriés et à condition qu'il ne s'agisse pas de montants insignifiants ou qu'aucune disposition légale, décision administrative, etc. ne s'oppose au remboursement).

9. Changements de programme, prestations non fournies au cours du voyage

9.1 Nous nous efforçons d'organiser le voyage tel que convenu, mais des changements de prestations et de programme ne peuvent être exclus. Dans ces cas, nous ferons notre possible pour vous proposer en remplacement une solution de qualité équivalente. Si les mesures destinées à remédier au problème génèrent des frais excessifs ou un investissement disproportionné pour nous ou si les changements de programme et de prestations ou la suppression des prestations sont imputables à un cas de force majeure, nous sommes en droit de refuser de prendre des mesures. Les frais supplémentaires éventuels sont à votre charge.

9.2 Si le changement de prestation ou de programme devait affecter une part importante du voyage convenu, nous vous rembourserons la moins-value objective éventuelle entre le prix convenu pour le voyage et celui des prestations fournies sous réserve du chiffre 11.

10. Si votre voyage donne lieu à des réclamations

10.1 Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu de signaler sans délai à notre chauffeur/guide le défaut constaté ou le dommage subi.

10.2 Le chauffeur/guide s'efforcera de remédier au problème dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée ou si elle s'avère impossible ou insuffisante, il vous incombe de demander au chauffeur/guide de vous confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi. Toutefois, le chauffeur/guide n'est pas habilité à reconnaître de quelconques prétentions en dommages-intérêts. Si vous omettez de formuler votre plainte et de vous faire confirmer les faits par écrit, nous ne pourrons plus prendre votre réclamation, etc. en considération une fois le voyage terminé et vous perdrez tous vos droits à notre égard.

10.3 Comment faire valoir vos prétentions envers nous ?

Dans le cas où vous voulez signaler des défauts, demander un remboursement ou exiger des dommages-intérêts, etc., vous devez nous adresser votre réclamation par écrit dans les 30 jours qui suivent la fin du voyage fixée dans le contrat. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du chauffeur/guide, ainsi que des moyens de preuve éventuels. Si vous ne faites pas valoir vos prétentions dans les 30 jours suivant la fin du voyage fixée dans le contrat, toutes vos revendications seront caduques et vous perdrez tous vos droits.

11. Notre responsabilité

11.1 Généralités

Nous vous dédommagerons à hauteur de la valeur objective des prestations convenues qui n'ont pas été fournies ou qui ont été mal exécutées, ou du dommage subi, pour autant que nous n'ayons pas été en mesure d'offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente ou de remédier au dommage et qu'une faute soit imputable à nous-mêmes ou aux prestataires de services (sous réserve des dispositions ci-après).

11.2 Limitations de responsabilité, exclusions de responsabilité

11.2.1 Accords internationaux et lois nationales

Si des accords internationaux ou des lois nationales prévoient des restrictions ou des exclusions d'indemnisation pour des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, nous ne répondons que dans le cadre de ces accords et lois.

Des accords internationaux et lois nationales prévoyant des restrictions ou des exclusions de responsabilité existent notamment dans le domaine des transports (trafic aérien, navigation en haute mer et trafic ferroviaire).

11.2.2 Exclusions de responsabilité

Nous déclinons toute responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat ou le dommage est imputable aux causes suivantes :

- a) à des manquements de votre part avant ou durant le voyage ;
- b) à des manquements imprévisibles ou inévitables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- c) à un cas de force majeure ou à un événement que nous-mêmes ne pouvions, ou que le détaillant ou le prestataire de services ne pouvait prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise.

Dans ces cas, nous excluons toute obligation de verser des dommages-intérêts, etc.

11.2.3 Responsabilité pour autres dommages

La responsabilité pour les dommages autres que corporels est limitée au double du prix du voyage par personne (sous réserve des limitations ou exclusions de responsabilité prévues dans les présentes conditions générales de contrat et de voyage).

11.2.4 Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, etc.

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes personnellement responsable de conserver en lieu sûr vos objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, appareils photo et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets sont à déposer dans le coffre-fort. Vous ne devez en aucun cas laisser ces objets sans surveillance à bord d'un car, etc. ou n'importe où ailleurs. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol, perte, détérioration ou usage abusif de cartes bancaires ou de cartes de crédit disparues.

11.2.5 Horaires de cars, trains, vols, bateaux, etc.

Même en organisant les voyages avec le plus grand soin, nous ne pouvons garantir que les horaires seront respectés. Nous déclinons toute responsabilité en cas de retards dus à l'importance du trafic, à des embouteillages ou des accidents, à l'engorgement des aéroports, à des déviations, aux temps d'attente aux contrôles

douaniers, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de retards possibles lorsque vous planifiez votre voyage.

11.3 Responsabilité extracontractuelle

La responsabilité extracontractuelle est régie par les dispositions légales applicables en la matière. Pour les autres dommages (c.-à-d. les dommages non corporels), la responsabilité est limitée dans tous les cas au double du prix du voyage par personne, pour autant que les accords internationaux, les lois nationales ou les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne prévoient pas des limitations de responsabilité inférieures ou des exclusions de responsabilité.

11.4 Dispositions impératives en matière de responsabilité

Les limitations de responsabilité et exclusions de responsabilité précitées n'affectent pas les dispositions impératives en matière de responsabilité, non modifiables par contrat, qui figurent dans les accords internationaux et les lois nationales.

12. Assurance accidents passagers, assurances voyages

A l'intérieur du car, vous êtes assuré contre les suites d'accidents par notre assurance accidents passagers dans le cadre des conditions d'assurance en vigueur. Nous déclinons toute responsabilité pour les événements survenant à l'extérieur du car (voir chiffre 11). Si vous n'êtes pas suffisamment couvert par vos assurances privées, nous vous recommandons de souscrire une assurance bagages, accidents et maladie combinée. Nous vous fournirons volontiers des informations sur les conditions.

13. Protection des données

13.1 Vos données

Afin de pouvoir exécuter correctement le contrat, votre agence de réservation et nous-mêmes avons besoin de diverses données vous concernant et concernant vos accompagnants (telles que prénom et nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.). Votre agence de réservation suisse et nous-mêmes sommes soumis à la loi fédérale sur la protection des données. Conformément à cette dernière, nous sommes tenus de conserver vos données de manière sécurisée. Celles-ci sont enregistrées en Suisse.

13.2 Transmission aux prestataires de services et aux autorités

Pour autant que cela s'avère nécessaire pour l'exécution du contrat, nous transmettons vos données aux prestataires de services. Ces derniers peuvent se trouver à l'étranger, où la protection des données ne répond pas forcément aux normes helvétiques.

Sur la base de dispositions légales ou de décisions administratives, nous pouvons être tenus, tant nous-mêmes que les prestataires de services, de transmettre vos données personnelles aux autorités (étrangères). Cela concerne notamment, mais pas exclusivement, les hôteliers.

13.3 Données personnelles sensibles

En fonction des prestations réservées, il est possible que vous nous communiquiez des données personnelles sensibles. Des souhaits particuliers en termes de repas peuvent par exemple fournir des indications sur la religion du client. En règle générale, ces données sont transmises aux prestataires de services afin de leur permettre d'exécuter correctement le contrat ou, le cas échéant, aux autorités si des dispositions légales ou des décisions administratives l'exigent. En nous fournissant ces

informations, vous nous autorisez expressément à les utiliser conformément aux présentes dispositions.

13.4 Informations sur nos offres/programmes

Nous nous permettrons de vous informer à l'avenir de nos programmes et voyages. Vous avez la possibilité de renoncer à tout moment à ce service en contactant Horner Reisen AG, Mariahilfstrasse 47, case postale 68, 1712 Tafers/Tavel, ou par e-mail info@horner-reisen.ch.

13.5 Application des droits

Nous nous réservons le droit de transmettre vos données aux autorités et à des tiers si la défense de nos intérêts légitimes le justifie. Il en va de même en cas de soupçon d'infraction.

13.6 Questions relatives à la protection des données

Si vous avez des questions concernant la protection des données, si vous souhaitez consulter les données enregistrées chez nous ou renoncer à notre service d'information, veuillez vous adresser à Horner Reisen AG, Mariahilfstrasse 47, case postale 68, 1712 Tafers/Tavel, Monsieur Hanspeter Baeriswyl, e-mail hanspeter.baeriswyl@horner-reisen.ch.

14. Prescription, droit applicable et for juridique

14.1 Les prétentions à notre égard se prescrivent un an après la fin du voyage fixé dans le contrat. Des délais de prescription impératifs plus longs, respectivement des délais de prescription plus courts fixés par la loi, demeurent réservés.

14.2 Les rapports juridiques entre vous et nous sont soumis exclusivement au droit suisse.

14.3 Le for exclusif pour toute plainte à notre encontre est le siège de notre société. Nous pouvons poursuivre le consommateur en justice à son lieu de domicile ou au siège de notre société.

Horner Reisen AG, 1712 Tafers/Tavel, tél. 026 494 56 56, info@horner-reisen.ch