

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE

1. Contrat

1.1 Conclusion du contrat

Le contrat est conclu lorsque nous, Voyages TCS/Voyages Kuoni acceptons votre réservation par écrit, par téléphone ou en personne à l'agence de voyages. Dès ce moment, les droits et les devoirs qui découlent du contrat prennent effet tant pour vous que pour nous. C'est pourquoi, nous vous prions de lire attentivement les dispositions qui suivent.

1.2 Champ d'application

1.2.1 En tant qu'organisateur

Ces conditions générales s'appliquent lorsque nous organisons nous-mêmes le voyage à forfait que vous commandez ou lorsque nous nous présentons comme organisateur de ce dernier. Dans ce cas, nous sommes partie au contrat de voyage et répondons de sa bonne exécution.

1.2.2. En tant que représentant de tiers

Lorsque nous vous proposons l'arrangement d'un autre organisateur de voyages ou des prestations individuelles, telles qu'un billet d'avion, la location d'une voiture, une chambre d'hôtel, un passage en ferry ou un transport en train, nous agissons uniquement en tant que représentant de ces tiers. Dans ce cas, vous concluez le contrat directement avec ces tiers, dont les conditions générales s'appliquent, ainsi que les articles du chapitre 2 ci-dessous.

1.2.3 Prestations de tiers accessibles depuis les sites Internet du TCS

Ces conditions générales ne s'appliquent pas aux voyages ou prestations proposées sur des sites Internet de tiers accessibles depuis les sites Internet du TCS. Dans ce cas, vous concluez le contrat directement avec ces tiers, dont les conditions générales s'appliquent.

2. Dispositions communes applicables lorsque nous sommes organisateur ou représentant d'un tiers

2.1 Prescriptions d'entrée dans un pays

Nous vous renseignons sur les prescriptions d'entrée dans un pays (passeport, visa, vaccins et conditions sanitaires), sur les formalités à effectuer ainsi que sur les délais d'obtention des documents. Vous êtes seul responsable de l'observation de ces prescriptions d'entrée dans un pays et de la présentation des documents requis. Veuillez donc vérifier, avant votre départ, que vous êtes bien en possession de tous les documents nécessaires car, si tel n'était pas le cas, vous n'auriez aucun droit à un remboursement ni à un dédommagement.

2.2 Billets d'avion

2.2.1 Reconfirmation des billets d'avion

Vous êtes responsable de l'éventuelle reconfirmation du vol de retour en cas de voyage non accompagné. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte de votre droit au transport, dont les coûts supplémentaires éventuels seront à votre charge.

2.2.2 Billet d'avion électronique (e-ticket)

Il ne sera pas émis de billet-papier lorsque la compagnie aérienne émet un billet électronique. Ce dernier a la même valeur qu'un billet-papier.

2.2.3 Frais pour modification des billets d'avion

Les modifications, changement de nom ou annulation des billets d'avion génèrent en général des frais importants que nous vous facturons selon les conditions de la compagnie aérienne et de la classe de tarif concernées. Nous vous facturons également nos frais de dossier.

2.3 Modification des présentes conditions générales

Nous pouvons modifier les présentes conditions générales en tout temps. La version en vigueur à la conclusion du contrat reste néanmoins applicable.

2.4 Protection des données

2.4.1 En général

Vous prenez note et acceptez que vos données personnelles soient transmises à des tiers (p.ex. hôtel, compagnie d'aviation) pour l'exécution du contrat de voyage.

2.4.2 Voyageurs à destinations des (ou en transit aux) Etats-Unis

Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, les autorités américaines exigent des compagnies aériennes qui desservent les Etats-Unis la communication des données de réservation et de vols de chaque passager. La durée de conservation de ces données est définie par les autorités américaines.

2.5 Droit applicable et for

Le droit suisse est applicable à nos rapports juridiques. Le for exclusif est à Genève, sauf si vous avez conclu le contrat de voyage à titre privé. Dans ce cas, le for est celui de

- notre domicile ou de notre siège (Genève) si vous nous intéressez un procès ou
- notre domicile si c'est nous qui vous intentons un procès.

3. Dispositions applicables uniquement lorsque nous sommes organisateur

3.1 Dérogation du contrat par rapport au prospectus

Vos désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que si nous les acceptons et vous les confirmons par écrit sans réserve.

3.2 Prix et frais

3.2.1 Prix

Sauf mention spéciale, nos prix s'entendent par personne, en francs suisses, logement en chambre double.

3.2.2 Assurances

Afin d'éviter que vous payiez à double certaines assurances, aucune assurance n'est comprise dans nos prix, à l'exception des assurances responsabilité civile et casco-collision pour les voitures de location. Nous vous recommandons de vous informer auprès de notre agence au sujet des assurances bagages, accidents, maladie, rapatriement et frais d'annulation. Pour vos voyages à l'étranger, nous vous recommandons tout particulièrement le Livret ETI Europe avec, si nécessaire, l'extension Monde et complément frais de guérison.

3.2.3 Acompte et paiement du solde

Lors de votre réservation auprès de l'agence de voyages, vous devez verser un acompte de 30% du prix de votre voyage. Le solde doit parvenir à l'agence qui a effectué la réservation au plus tard 45 jours avant le départ. Pour certains voyages ou prestations, la totalité du prix du voyage est à payer à la réservation, notamment lorsque les conditions de tarif l'exigent (billet d'avion à émettre immédiatement, ferries, train, croisières, etc.) ou pour des offres spéciales. Les conditions de voyage, à conserver précieusement, vous seront remis ou envoyés après le versement de la totalité du montant facturé. Si le paiement du solde n'est pas effectué dans les délais, nous pouvons refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation.

3.2.4 Réservations à court terme

Vous devez verser le montant total de la facture à réception de la confirmation de votre réservation si vous réservez votre voyage moins de 45 jours avant la date de départ.

3.2.5 Frais

Nous vous facturons, en sus du prix du voyage, des frais de dossier, les frais de nos prestataires de service, des frais pour les prestations individuelles ainsi que les frais éventuels qui s'ajoutent à un forfait d'hébergement, de transport ou d'autres prestations annexes.

Par ailleurs, nous vous facturons un supplément si vous payez votre voyage avec une carte de crédit. Tous nos frais figurent sur un relevé séparé.

3.3 Voyages en groupe

Les voyages en groupe par vols de ligne font en général l'objet de tarifs de groupe, raison pour laquelle les participants doivent effectuer ensemble les trajets aériens. Nous facturons au voyageur concerné le coût des éventuelles dérogations individuelles.

Nous facturons, selon un relevé séparé, des frais pour l'établissement d'offres pour groupes, qui vous seront restitués en cas de réservation ferme.

3.4 Hausse de prix

3.4.1 Cas

Nous pouvons être contraints de majorer exceptionnellement le prix convenu suite à:

- l'augmentation du coût des transports, y compris du prix du carburant;
 - l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances afférentes à certaines prestations, telles que taxes d'atterrissage, de sécurité, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports;
 - la modification des taux de change;
- Conformément à ce qui aura été, le cas échéant, indiqué dans votre contrat ou notre confirmation/facture, nous nous réservons le droit de facturer un supplément «petit groupe» lorsque le nombre minimal de participants pour un voyage en groupe n'est pas atteint. Nous pouvons aussi annuler le voyage selon les conditions du ch. 3.7.2.

3.4.2 Droits du client

Nous vous informerons au moins 3 semaines avant la date de votre départ si le prix du voyage réservé est augmenté pour les raisons susmentionnées.

Si la modification de prix s'élève à plus de 10 % du prix du voyage, vous avez le droit, dans un délai de 5 jours après réception de notre communication, d'annuler sans frais le voyage. Dans ce cas, nous vous rembourserons vos versements dans les meilleurs délais.

Au lieu d'annuler votre voyage, vous pouvez réserver un autre de nos voyages, auquel cas nous vous restituerons l'éventuelle différence de prix entre le voyage initialement réservé et un voyage de remplacement meilleur marché.

3.5 Fonds de garantie

Nous sommes membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Par conséquent, les sommes que vous nous versez sont garanties. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez consulter le site: www.garantiefonds.ch.

3.6 Annulation ou modification de la réservation par vous-même

3.6.1 Communication de l'annulation

Vous devez informer votre agence de réservation en personne (un appel téléphonique ne suffit pas) ou par lettre recommandée si vous voulez annuler ou modifier le voyage réservé. Par ailleurs, vous devez restituer les documents de voyage déjà reçus, resp. les renvoyer par le même courrier à l'agence de voyages.

Pour déterminer la date d'annulation ou de modification, le jour de la réception de votre déclaration au lieu de réservation fait foi. Si ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le jour ouvrable suivant est déterminant.

L'assurance frais d'annulation n'est pas comprise dans nos arrangements. Nous vous recommandons donc d'en conclure une.

3.6.2 Voyageur de remplacement

Si vous renoncez à votre voyage, vous pouvez nous proposer un voyageur de remplacement, à la condition qu'il accepte votre arrangement de voyage aux mêmes conditions que celles que vous aviez convenues avec nous, qu'il satisfasse aux prescriptions d'entrée dans le pays concerné, qu'aucune prescription légale ni disposition officielle ne s'oppose à sa participation et que les tiers impliqués dans l'exécution du voyage, tels qu'hôtels, compagnies aériennes ou de croisières, acceptent la modification.

Nous ne pouvons pas garantir que le voyageur que vous nous proposez puisse vous remplacer dans tous les cas car il se peut que, compte tenu des conditions de transport particulières, la réservation de certains voyages ne puisse pas être modifiée. Par ailleurs, il se peut également que la réservation de certains voyages ne puisse être modifiée que jusqu'à une date déterminée, éventuellement moyennant une augmentation de prix, notamment si les tarifs aériens ont augmenté, et le paiement de frais de modification.

Les frais de dossier ainsi que les autres frais supplémentaires éventuels (p.ex. catégorie de chambre supérieure) vous sont facturés. Vous êtes solidairement responsable avec le voyageur de remplacement du paiement du prix du voyage et des éventuels frais supplémentaires.

Si vous désignez le voyageur de remplacement trop tard ou s'il ne peut pas vous remplacer pour les raisons énumérées ci-dessus, votre défection sera considérée comme une annulation.

3.6.3 Frais de dossier pour annulation ou modification de la réservation

En cas d'annulation ou de modification de la réservation, nous vous facturons, selon un relevé séparé, des frais de dossier et, le cas échéant, des frais de télécommunication (téléphone, téléfax, etc.) ainsi que d'éventuels frais perçus par les tiers. Ces frais ne sont pas couverts par une éventuelle assurance frais d'annulation.

3.6.4 Frais d'annulation

Selon la date à laquelle vous annulez votre réservation, vous aurez à supporter des frais d'annulation qui peuvent s'élever jusqu'à 100 % du prix de l'arrangement. Vous trouverez ces dispositions dans nos conditions d'annulation ou celles des tiers.

3.7 Annulation du voyage par nous-mêmes

3.7.1 A cause de vous

Nous pouvons annuler votre voyage si vous nous donnez un motif valable par vos actes ou omissions. Dans ce cas, nous vous facturerons les frais d'annulation prévus dans nos conditions additionnelles.

3.7.2 Nombre minimum de participants

Nous pouvons annuler votre voyage au plus tard 3 semaines avant la date de départ si le nombre de personnes inscrites est inférieur au nombre minimum indiqué dans votre contrat. Vos droits sont les mêmes que ceux indiqués sous ch. 3.4.2 (restitution des montants versés ou réservation d'un autre de nos voyages). Toute autre prétention est exclue. En lieu et place de l'annulation, nous pouvons maintenir le voyage et vous facturer un supplément (ch. 3.4.1).

3.7.3 Force majeure, circonstances imprévisibles ou insurmontables

Nous vous informerons le plus rapidement possible si nous devons annuler le voyage pour cause de force majeure ou de circonstances imprévisibles ou insurmontables, telles que dispositions prises par les autorités, troubles politiques, guerre, actes terroristes, grèves ou retards dus à des tiers pour lesquels nous ne sommes pas responsables. Vos droits sont les mêmes que ceux mentionnés sous ch. 3.4.2 (restitution des montants versés ou réservation d'un autre de nos voyages). Toute autre prétention est exclue.

3.8 Modifications de programme

3.8.1 Avant le départ

Vous pouvez annuler le voyage ou réserver un autre de nos voyages lorsque vous devez modifier de manière importante un élément essentiel du programme avant votre départ, si les coûts ainsi engendrés s'élèvent à plus de 10% du prix du voyage.

3.8.2 Après le départ

Si nous devons modifier de manière importante un élément essentiel du voyage que vous avez déjà commencé, nous vous proposerons une solution de remplacement pour que vous puissiez continuer votre voyage et, s'il en résulte pour vous une moins-value objective par rapport à la prestation initialement convenue, nous vous rembourserons la différence. Notre responsabilité n'est pas engagée dans les cas mentionnés sous ch. 3.11.5.

3.9 Prestation défectueuse au cours du voyage

3.9.1 Réclamation

Vous devez immédiatement adresser votre mécontentement concernant le déroulement du voyage ou d'une prestation à l'accompagnateur du voyage, à notre représentant local ou au prestataire local (hôtel, agence de location de voitures, etc.), afin qu'ils puissent constater la défaillance et, le cas échéant, y remédier.

3.9.3 Mesures de remplacement

S'il ne vous est plus possible de continuer le voyage parce que nous n'avons pas pu remédier à la défaillance importante, ni prendre d'autres dispositions pour que vous puissiez continuer votre voyage ou parce que vous avez refusé notre proposition pour de justes motifs, nous nous efforcerons de vous fournir un moyen de transport pour vous ramener à votre lieu de départ ou à un autre lieu convenu avec vous. Ces mesures ne donnent lieu à aucun supplément de prix à votre charge.

3.9.4 Remboursement

Dans les cas mentionnés sous ch. 3.9.2 et 3.9.3, nous vous rembourserons, dans le cadre des dispositions légales et contractuelles, les frais occasionnés sur présentation des justificatifs, notamment votre réclamation consignée et confirmée par l'accompagnateur du voyage, notre représentant local ou notre prestataire local. Ces personnes ne sont cependant pas habilitées à reconnaître le bien-fondé de vos prétentions.

3.10 Interruption du voyage

Hors les cas expressément prévus dans les présentes conditions générales, nous ne pouvons pas vous restituer le prix de votre arrangement ni des prestations que vous n'aurez pas utilisées si vous interrompez votre voyage.

3.11 Responsabilité

3.11.1 Prestations de qualité inférieure

En cas de prestations de qualité inférieure, établies par justificatif, notamment votre réclamation consignée et confirmée par l'accompagnateur du voyage, notre représentant local ou notre prestataire local, nous vous restituons la différence entre la valeur des prestations fournies et celles qui avaient été convenues.

3.11.2 Responsabilité des transporteurs aériens

La Convention de Montréal et la Convention de Varsovie fixent la responsabilité des transporteurs aériens en cas de décès, de dommages corporels, de retard du voyageur et/ou des bagages ainsi que de la destruction, de la perte ou de l'endommagement des bagages.

3.11.3 Dommages corporels

Notre responsabilité pour les dommages corporels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite de votre contrat est illimitée, sous réserve de dispositions contraires des conventions internationales ratifiées par la Suisse.

3.11.4 Dommages matériels et financiers

Notre responsabilité pour les dommages matériels et financiers résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite de votre contrat est limitée, en cas de faute légère, au maximum à deux fois le prix de votre voyage. Sont réservées les dispositions contraires des conventions internationales ratifiées par la Suisse.

3.11.5 Exclusion de responsabilité

Nous n'assumons aucune responsabilité lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite de votre contrat est imputable à :

- des manquements de votre part;
- des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à l'exécution de votre contrat;
- la force majeure ou à un événement que, malgré toute la diligence requise, nous ne pouvions pas prévoir ou contre lequel nous ne pouvions rien, tels que troubles politiques, guerres, actes terroristes, grèves, retard du moyen de transport (avion, ferry, train, etc.), perte des bagages ou arrivée en retard de ces derniers.

Sont réservées les dispositions contraires des conventions internationales ratifiées par la Suisse.

Par ailleurs, nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages causés lors d'excursions ou manifestations que vous réservez directement auprès de tiers sur votre lieu de destination. Dans ce cas, ce sont les conditions générales de ces tiers qui s'appliquent.

3.11.6 Annonce de prétentions

Vous devez faire parvenir vos réclamations et prétentions, accompagnées de toute preuve, notamment votre réclamation consignée et confirmée par l'accompagnateur du voyage, notre représentant local ou notre prestataire local, par écrit, à votre agence de réservation, au plus tard 30 jours après la fin du voyage prévue dans le contrat. Passé ce délai, toute prétention en dommage-intérêt s'éteint.

3.12 Ombudsman

Avant de saisir un tribunal, nous vous conseillons de soumettre tout litige relevant du contrat à l'Ombudsman de la branche suisse du voyage (Ombudsman de la branche suisse du voyage, www.ombudsman-touristik.ch) qui s'efforcera de résoudre notre différend à l'amiable. En cas d'échec des pourparlers, le for se définit conformément à l'art. 2.5.

3.13 Conditions additionnelles

Les conditions additionnelles concernent notamment les prescriptions d'entrée, le nombre minimum de participants ainsi que les conditions d'annulation. Nous mentionnons ces conditions dans nos offres de voyages, éventuellement sur une feuille séparée ou dans la confirmation/facture. Ces conditions additionnelles font partie intégrante du contrat.

NOS COUPS DE COEUR

Et si vous avez envie de vous détendre pour quelques jours ou pour une semaine dans une ambiance soignée et familiale, nos deux hôtels TCS sont exactement ce qu'il vous conviendra!

TCS Hôtel Schloss Ragaz

7310 Bad Ragaz

Tél. 081 303 77 77

Fax 081 303 77 78

info@hotelschlossragaz.ch

www.hotelschlossragaz.ch



TCS Hôtel Bellavista

6574 Vira Gambarogno

Tél. 091 795 11 15

Fax 091 795 25 18

info@hotelbellavista.ch

www.hotelbellavista.ch

