

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE / CONTRAT

1. INSCRIPTION / CONCLUSION DU CONTRAT

Un contrat est conclu avec l'acceptation de la réservation écrite ou orale par Swisstrails. Les présentes conditions de voyage et de contrat font partie de ce contrat. Si le contenu de la confirmation du voyage diffère de votre réservation, cela équivaut à une nouvelle offre faite par le voyageur. Si cette offre n'est pas refusée dans les 3 jours, elle est considérée comme acceptée et devient contractuelle.

2. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

2.1. Prix

Les prix des arrangements de voyage figurent dans le présent catalogue. Sauf indication contraire dans les offres, les prix s'entendent par personne en chambre à deux lits, en francs suisses ou en euros (calcul au cours du jour), taxe à la valeur ajoutée comprise.

2.2. Conditions de paiement

Après réception de la réservation, le client reçoit la confirmation de sa commande – par mail, par fax ou par la poste. Un acompte de 30% du montant total, minimum CHF 100.–, est dû dans les dix jours à compter de la réception de la confirmation de voyage. Le paiement du montant restant doit être effectué au plus tard 15 jours avant le départ. En cas de réservation à court terme, la somme totale du voyage est due immédiatement et peut également être réglée par carte de crédit (VISA, Mastercard). La documentation de voyage sera expédiée après réception de la totalité du prix dû ou d'un document prouvant que le paiement a été effectué.

2.3. Frais de dossier

Des frais de réservation de CHF 40.– sont perçus pour chaque commande, lors d'une réservation dans les 3 jours avant le début du voyage, nous facturons en sus CHF 30.– par commande.

3. PRESTATIONS

Les prestations comprises dans le prix forfaitaire figurent dans le programme détaillé. Mais Swisstrails se réserve le droit de procéder à des changements des indications au cours de la saison, dont le client sera informé au moment de la réservation ou sur la confirmation écrite.

4. CHANGEMENTS DE PRIX OU DE PROGRAMME AVANT LE VOYAGE

Swisstrails se réserve le droit de modifier le prix du voyage, le programme ou certaines prestations avant le début du voyage prévu par le contrat. Si un prestataire important (p.ex. un hôtel) n'est plus en mesure de fournir sa prestation, l'organisateur peut offrir une prestation de rechange. D'éventuels frais supplémentaires sont à la charge du client. Les modifications du programme de voyage, notamment celles des lieux d'étape, sont possibles pour autant qu'elles ne modifient pas sensiblement le caractère et les prestations générales du voyage. Swisstrails est tenu d'informer immédiatement le client des changements du programme ou des prestations. Le cas échéant, Swisstrails lui offrira un changement gratuit de la réservation ou la possibilité de se désister gratuitement.

5. ANNULATION PAR LE CLIENT / MODIFICATIONS / CHANGEMENT DE LA RÉSERVATION / REMPLACEMENT

5.1. Annulation par le client

Le client peut à tout moment avant le début du voyage annuler sa réservation. La déclaration de désistement ou d'annulation doit être adressée à Swisstrails, par écrit ou téléphoniquement. Des frais de traitement de CHF 60.– par personne et de CHF 120.– au maximum par commande seront facturés au client, à quoi s'ajoutent les frais de traitement et d'annulation suivant:

7 jours et plus avant le départ prévu: aucun frais d'annulation (frais de traitement seulement)
6 à 4 jours avant le départ prévu: 30%
3 à 1 jours avant le départ prévu: 80%
Le jour du départ ou en cas de non-présentation ou de présentation tardive: 100%.

Est considéré comme date de changement ou d'annulation le jour où la déclaration parvient à Swisstrails, si c'est un samedi, un dimanche ou un jour férié, c'est le prochain jour ouvrable qui est déterminant.

5.2. Modifications

Si le client demande de petites modifications de la commande après la confirmation de la réservation, il doit s'acquitter d'une taxe de CHF 40.– par commande.

5.3. Changements de la réservation

Les principes suivants sont applicables aux changements de réservation sur demande du client en ce qui concerne la date du voyage, sa durée, la variante, son itinéraire:

- Aucun changement de réservation accepté.
- Les changements de réservation peuvent seulement être effectués s'ils sont possibles.
- Les frais encourus sont à la charge du client.
- Les changements de la date et de la durée du voyage peuvent seulement être effectués après une résiliation du contrat de voyage conformément au point 5.1 et doivent immédiatement être suivis d'une nouvelle réservation.

5.4. Personne de remplacement

Le client a le droit d'impliquer un tiers dans le contrat, à condition que le nouveau participant au voyage puisse suffire aux exigences du voyage. D'éventuels frais supplémentaires sont à la charge du participant au voyage. Dans tous les cas, une taxe de CHF 60.– par personne est due pour couvrir les frais.

6. ANNULATION PAR SWISSTRAILS

Si, selon l'appréciation de Swisstrails, la réalisation du voyage est menacée par un cas de force majeure, des intempéries, des mesures prises par les autorités, des troubles politiques ou par des grèves, ou si elle est fortement compliquée ou rendue impossible, Swisstrails peut annuler le voyage. Le prix du voyage déjà payé sera remboursé. Toute revendication supplémentaire est exclue.

7. ENTREE DANS LE PAYS, REGLEMENTS SANITAIRES

Les citoyens étrangers se renseignent auprès de l'ambassade compétente sur les règlements applicables lors d'un voyage avec Swisstrails. Ils sont eux-mêmes responsables de se procurer les documents de voyage nécessaires et de respecter les règlements pour l'entrée dans le pays, en matière sanitaire et en matière de devises. En cas de non-respect des règles d'entrée dans le pays ou de demande de visa tardif, qui empêcherait de prendre part au voyage, Swisstrails se voit obligé de facturer des frais d'annulation selon le chiffre 5.1.

8. MODIFICATIONS DU PROGRAMME EN COURS DE VOYAGE

Swisstrails se réserve le droit – aussi dans l'intérêt des clients – de modifier le programme ou certaines prestations, si des faits imprévus le rendent nécessaire. Mais Swisstrails s'efforce d'offrir des prestations de remplacement équivalentes. Swisstrails n'assume pas de responsabilité pour des modifications du programme dues à des cas de force majeure, imputables aux intempéries, aux conditions de circulation ou à un retard d'un tiers.

9. RECLAMATIONS PENDANT LE VOYAGE

Au cas où le client aurait des réclamations durant le voyage, il est tenu de prendre immédiatement contact avec le prestataire sur place (p.ex. l'hôtel) et de se faire confirmer par écrit la réclamation. Souvent, il est possible de remédier aux problèmes directement sur place. Swisstrails refuse des remboursements pour des réclamations déposées après coup pour des problèmes qui auraient pu être éliminés ou en partie résolus sur place.

10. PRESTATIONS PAR DES TIERS

Swisstrails n'assume aucune responsabilité pour des prestations par des tiers, organisées sur demande du client pour compléter le voyage, telles des prestations payables sur place pour des transferts, des excursions etc.

11. DEPART AVANT LA FIN PREVUE DU VOYAGE

Si un participant interrompt le voyage prématurément pour des raisons qui ne sont pas justifiées par une non-exécution du contrat de la part de Swisstrails, un remboursement pour les prestations non encore reçues n'est généralement pas possible. D'éventuels frais supplémentaires liés au départ prématuré sont à la charge du voyageur.

12. ASSURANCE VOYAGE

Une assurance pour frais d'annulation est recommandée aux personnes voyageant avec Swisstrails. L'assurance n'est pas comprise dans le prix de l'arrangement. Nous recommandons de vérifier vos assurances personnelles de voyage, en cas de maladie et de vol. Elle peut être contractée au moment de la réservation chez Swisstrails, pour un prix de 4% du montant total de la facture.

13. RESPONSABILITE

13.1. En général

Swisstrails répond des dommages qui ne sont pas des dommages aux personnes, jusqu'au montant du prix du voyage, à condition qu'ils ne soient pas imputables à une faute du participant lui-même.

13.2. Exclusion de la responsabilité

Non-exécution de la prestation due à un manquement du client. Force majeure au sens du chiffre 6. Modifications du programme imputables au non respect des horaires par des entreprises de chemin de fer ou de transport par bus, bateau ou de transports aériens. Disparition d'effets personnels, d'argent liquide, d'objets de valeur, de la bicyclette, de l'équipement photographique. Perte, vol, endommagement ou usage abusif de chèques et de cartes de crédit.

13.3. Responsabilité et risque aggravé

Les vacances actives sont souvent liées à un risque plus important. Swisstrails décline toute responsabilité en cas d'accident. Swisstrails attend de la part de tout participant un degré important de responsabilité personnelle: Un casque doit être porté lors des randonnées à vélo, VTT ou rollers, les randonnées pédestres nécessitent des chaussures de montagne solides. Le prestataire concerné est responsable dans le cas de randonnées en canoë ou en rafting. Le prestataire concerné est responsable dans le cas des randonnées en canoë ou en raft.

14. OBLIGATION DE COLLABORATION

Le client est tenu de collaborer activement et positivement pour éviter des dommages ou du moins les minimiser en cas de perturbations du programme ou de changements imprévisibles des prestations.

15. CLAUSE D'EXCLUSION ET PRESCRIPTION

Le client doit faire valoir par écrit d'éventuelles prétentions pour non-exécution ou exécution non conforme aux conditions du contrat au plus tard un mois après la fin prévue du voyage avec Swisstrails. Swisstrails ne pourra pas accepter des prétentions qui lui parviennent après ce délai, à moins que le client puisse prouver qu'il n'a pas pu respecter ce délai pour des raisons qui ne sont pas de sa faute.

16. DROIT APPLICABLE, FOR JURIDIQUE

Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre le client et Swisstrails. Les parties conviennent que seuls les tribunaux de la ville de Zurich sont compétents en cas de plaintes à l'encontre de Swisstrails.

17. TOUR-OPÉRATEUR

Swisstrails GmbH, Chlupfstrasse 8, CH-8165 Oberweningen, www.swisstrails.ch