

Conditions générales de contrat et de voyage d'HOTELPLAN S.A.

Tous nos remerciements pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez. Nous vous conseillons de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) énumérées. Ces conditions contractuelles sont aussi valables pour les marques suivantes: ESCO, escolette, M-travel, Dornbierer Reisen, Tourisme Pour Tous (TPT), Royal Tours, Valtur, dénommées ci-après HOTELPLAN.

1. Objet du contrat

HOTELPLAN organise des voyages pour vous. Nous nous engageons à

- organiser votre voyage du début à la fin selon les indications et descriptions figurant dans les prospectus et les autres publications d'HOTELPLAN,
- mettre à votre disposition l'hébergement convenu,
- vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous avez choisi.

Demandes spéciales: les agences de voyages ne peuvent accepter de demandes spéciales que dans la mesure où ces demandes sont indiquées comme n'impliquant aucun engagement de notre part. Vous voudrez bien noter que nos prestations s'entendent, en règle générale, depuis l'aéroport en Suisse, depuis le port d'embarquement pour les croisières, et depuis le lieu de départ pour les voyages en train et en bus. Nous vous prions de consulter dans chaque cas le programme de voyage. Il vous incombe, dès lors, d'être en temps voulu sur le lieu de départ.

2. Conclusion du contrat

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat est conclu entre HOTELPLAN et vous lors de l'acceptation de votre réservation écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle auprès de votre agence de voyages. C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement HOTELPLAN et vous-même. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du voyage) comme de vos propres obligations. Les obligations contractuelles et les CGCV sont les mêmes pour tous les participants à un voyage.

2.2 Voyage par un intermédiaire

Les forfaits ou prestations individuelles d'autres voyageurs qu'HOTELPLAN vous propose en qualité d'intermédiaire sont soumis aux conditions générales de contrat et de voyage de ces voyageurs. De même, les billets d'avion vendus par HOTELPLAN sont tous soumis aux CGCV des compagnies aériennes concernées. HOTELPLAN n'est alors pas votre partenaire contractuel, de sorte que, dans un tel cas, vous ne pouvez invoquer les CGCV présentes.

2.3 Passeport, visa, vaccinations

Vous trouvez, dans les prospectus HOTELPLAN, les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, de visa, voire de police sanitaire, lors de l'entrée dans le pays de vacances que vous avez choisi. Ces exigences sont celles en vigueur au moment de l'édition de la brochure et peuvent donc changer. Renseignez-vous lors de la réservation, dans votre propre intérêt, sur l'existence et le contenu de prescriptions de ce genre, qui pourraient concerner votre voyage. Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires autorisant votre entrée dans le pays de votre choix. Tous les inconvénients liés

à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge. Sur demande, nous vous procurons volontiers tout visa qui vous serait nécessaire. Les frais y afférents vous seront facturés.

2.4 Animaux

En principe, pas d'animaux en cabine sur vol charter. Les animaux peuvent voyager en soute mais vous devez en avertir au préalable la compagnie charter. Vous êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage et de tous les certificats de santé nécessaires. Les conditions sur les avions de ligne peuvent vous être fournies sur demande.

3. Prix

3.1 Prix des prospectus

Les prospectus HOTELPLAN donnent les prix des forfaits. Les autres prospectus (prospectus d'hôtel et autres publications n'émanant pas de nous), sites Internet de prestataires ou propres requêtes auprès de partenaires ne font pas partie du contrat de voyage et nous ne garantissons en aucun cas les indications fournies par les sources précitées. Sauf indication spéciale, les prix de nos forfaits s'entendent en francs suisses, par personne en chambre double. Les prix mentionnés sont valables pour un séjour allant jusqu'à 3 semaines. Les prix sont fixés sur demande pour les séjours de longue durée (plus de 3 semaines). Une durée maximale de séjour demeure réservée. Pour les destinations qu'HOTELPLAN ne propose que durant un semestre, des séjours d'une semaine sont, en règle générale, encore possibles à partir de la date du dernier vol de départ publiée dans la liste de prix. Voyages intervalles: les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées aux prix des saisons concernées.

3.2 Taxes de réservation/suppléments

Lors de la réservation d'un forfait terrestre seul (i.e. un hébergement ou un circuit, sans le transport et transfert inclus dans le prix forfaitaire), HOTELPLAN perçoit un supplément de 75 fr. par personne, mais au maximum de 150 fr. par commande. Voyages intervalles: lors de la réservation d'un forfait terrestre seul dans le cadre des voyages offerts à forfait à destination de villes (i.e. de réservation d'hébergement sans le transport), HOTELPLAN perçoit un supplément de 30 fr. par personne, mais au maximum de 60 fr. par commande. Cette taxe tombe si la réservation d'hôtel est combinée avec celle d'un vol que vous commandez chez nous. Parcs d'attractions: supplément de 40 fr. par commande pour forfait terrestre seul. Les exceptions aux principes ci-dessus figurent dans les prospectus/listes de prix; vous les trouvez respectivement sous les destinations et sous les offres concernées.

3.3 Frais forfaitaires par commande

En sus des prix mentionnés dans le catalogue, votre agence de voyages percevra des frais supplémentaires pour des réservations et la gestion des dossiers, en particulier, une taxe forfaitaire par commande.

3.4 Paiements

Les forfaits doivent être payés avant le départ, et de la manière suivante:

- un acompte de 30% du prix du forfait lors de la réservation, mais au plus tard dès que vous avez reçu notre confirmation de celle-ci;
- le solde au plus tard 30 jours avant le départ.

En cas de réservations à court terme, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat. Un paiement qui n'est pas effectué dans les délais prescrits, peut nous amener à ne pas remettre la documentation concernant le voyage ou à annuler celui-ci.

3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix donnés dans les catalogues HOTELPLAN doivent être augmentés pour des raisons spéciales, p. ex.:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant),
- introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation de taxes d'aéroport),
- modifications des taux de change,
- hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée).

HOTELPLAN procédera, 30 jours au plus tard avant la date de départ convenue, aux augmentations de prix par rapport à ceux mentionnés dans les prospectus. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Dans ce cas, HOTELPLAN vous restitue dans les 30 jours tout ce que vous lui avez déjà versé. Vous pouvez également remplacer cette restitution par la réservation d'un autre voyage proposé par HOTELPLAN. Dans la mesure du possible, HOTELPLAN s'efforce alors de tenir compte de vos vœux et impute, sans déduction sur le prix du nouveau forfait, les versements que vous avez déjà effectués.

3.6 Validité des prix

Les prix publiés dans cette liste de prix, cette brochure ou ce prospectus sont des prix comptants; ils deviennent caducs dès la parution de la nouvelle édition de ces publications. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

4. Difficultés en cours de voyage

4.1 Problème sur place

Si le voyage ne correspond pas à la description qu'en fait le prospectus HOTELPLAN ou la confirmation de commande, ou s'il présente un autre défaut, vous pouvez et devez demander à HOTELPLAN, au guide ou au représentant local HOTELPLAN, une assistance immédiate et gratuite. En cas d'impossibilité de cette aide, vous devez exiger du guide ou du représentant local HOTELPLAN une attestation écrite de cette impossibilité. Ceci est une condition indispensable pour votre demande de dédommagement.

4.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si HOTELPLAN, le guide ou le représentant local HOTELPLAN ne vous offrent pas, dans les 48 heures, une solution adéquate, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. HOTELPLAN vous remboursera vos frais, sur présentation de leurs justificatifs, et pour autant que leurs montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues. Si les défauts survenus sont à ce point grave que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour sur votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au guide ou au représentant local HOTELPLAN. Le guide ou le représentant local HOTELPLAN sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

4.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit, au plus tard 30 jours après votre retour, vos réclamations et les attestations du guide ou du représentant local HOTELPLAN à votre agence de voyages ou au siège d'HOTELPLAN, à l'attention du Service à la clientèle, Sägereistr. 20, 8152 Glattbrugg (pour les forfaits TPT, à TPT, Case postale 1449, 1001 Lausanne; pour les forfaits ESCO et escolette, à ESCO, Dufourstr. 9, 4010 Bâle). Si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

5. Responsabilité

5.1 Généralités

HOTELPLAN répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous indemnisons de l'absence de prestations convenues ou de vos frais supplémentaires, pour autant que le guide ou le représentant local HOTELPLAN n'aient pas été en mesure de vous offrir une prestation de valeur égale. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au double du prix que vous avez payé pour le voyage. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. HOTELPLAN n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité, à des retards de tiers, lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances. Si vous deviez être confronté à un retard, adressez-vous à notre hôtesse au sol dans les aéroports suisses ou au guide local sur le lieu de destination. Le fait d'atteindre le dernier train ou bus ne peut être garanti s'il devait y avoir moins de 120 minutes entre l'arrivée prévue en Suisse et le départ de ceux-ci. Il faut donc en tenir compte lorsque vous organiserez votre retour chez vous. Le voyageur n'est en principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un retard. Si un passager devait manquer son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant nous assistons volontiers ce passager dans l'organisation d'un vol de remplacement.

5.2 Accidents et maladies

HOTELPLAN répond des dommages personnels dus à une faute entraînant l'inexécution ou l'exécution défectueuse d'un voyage par HOTELPLAN ou une entreprise mandatée par HOTELPLAN (hôtels, compagnies aériennes, etc.), à condition que, dans ces cas, vous cédiez à HOTELPLAN vos prétentions en dommages intérêts. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

5.3 Dégâts matériels

HOTELPLAN répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses, lorsqu'ils sont imputables à HOTELPLAN ou à une entreprise mandatée par HOTELPLAN, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à HOTELPLAN vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure, cependant, limité au double du prix que vous avez payé pour le voyage. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

5.4 Manifestations spéciales

Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations locales, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait et pouvant comporter des risques ou nécessitant des aptitudes physiques particulières en raison des conditions locales. Nous déclinons toute responsabilité pour ce type de réservations et pour les prestations de service ne faisant pas partie du forfait réservées par le guide à votre intention, sauf si nous ou notre représentant local n'engageons expressément notre responsabilité en tant qu'organisateur ou fournisseur de prestations de service.

5.5 Garantie

HOTELPLAN est membre du Fonds de garantie et vous garantit la sûreté des montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage. La feuille d'information «Un voyage aller et retour garanti» vous renseignera en détails sur ce point; vous pouvez l'obtenir auprès du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, Etzelstr. 42, 8038 Zurich, chez HOTELPLAN ou auprès de votre agence de voyages affiliée à ce Fonds.

5.6 Assurances

En plus de l'assurance frais d'annulation obligatoire avec assistance, nous vous recommandons de contracter une assurance frais médicaux et bagages dans la mesure où vous n'avez pas déjà contracté des polices garantissant une couverture suffisante à cet égard. Votre agence de voyages saura vous renseigner.

5.7 Pour votre sécurité

Le département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays à risques pour les voyageurs. Ces informations proviennent de sources autorisées et dignes de confiance. Elles sont disponibles sous www.dfae.admin.ch, au 031 323 84 84 ou dans votre agence de voyages. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.

6. Annulation, modification de voyage

6.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez en informer votre agence de voyages par lettre recommandée en indiquant vos motifs. La date à laquelle nous ou votre agence de voyages reçoit votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Les documents de voyage sont à joindre à cette lettre.

6.2 Modification

Avant le délai d'annulation, des frais de 60 fr. par dossier seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Ces frais sont annulés à partir du moment où le prix du dossier transformé est plus élevé. Pour les mêmes modifications à l'intérieur des délais d'annulation, des frais administratifs de 100 fr. seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de 200 fr. par commande. Pour changement de destination et de dates, veuillez vous reporter au paragraphe 6.3. En cas de modifications de vol sur votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit de facturer des frais administratifs de 100 fr. par personne, mais au maximum de 200 fr. par commande en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications. Les compagnies d'aviation pratiquent une politique très stricte en cas de changements ou modification du billet, selon la catégorie de prix choisie et ce, avant ou après son établissement. D'éventuels frais de ce genre pourront vous être comptés en plus des frais administratifs. Reportez-vous au tableau ci-après.

6.3 Annulation

En cas d'annulation, vous devrez vous acquitter de frais de dossier de 100 fr. par personne, mais au maximum de 200 fr. par commande, indépendamment de la date d'annulation. En outre, votre agence de voyages peut vous facturer des frais administratifs supplémentaires. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation obligatoire et qu'ils doivent être payés dans tous les cas. Consultez le tableau ci-après.

6.4 Coûts des annulations

En cas d'annulation ou de modification d'un voyage moins de 30 jours avant le départ, vous devrez, en sus des frais de dossier, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix du forfait:

– 29 – 15 jours avant le départ	30%
– 14 – 8 jours avant le départ	50%
– 7 – 1 jours avant le départ	80%
– jour de départ	100%

En cas d'annulation d'offres Last Minute, vous devrez payer l'intégralité du forfait dès la date de réservation. Conditions spéciales pour les forfaits TPT voyages de groupes, Marathons et des catalogues Circuits francophones et Randonnées pédestres.

	Annulation* ou modification de la destination ou date du voyage	Modification* *(Nom, prestations)
Jusqu'à 30 jours avant le départ	100 fr p. pers. (max. 200 fr)	60 fr
29–15 jours	100 fr p. pers. (max. 200 fr) + 30% de l'arrangement	100 fr p. pers. (max. 200 fr)
14–8 jours	100 fr p. pers. (max. 200.–) + 50% de l'arrangement	100 fr p. pers. (max. 200 fr)
7–1 jours	100 fr p. pers. (max. 200.–) + 80% de l'arrangement	100 fr p. pers. (max. 200 fr)
Jour de départ	100% de l'arrangement	

*Frais éventuels pour l'annulation du billet en sus.

6.5 Forfaits de compagnies aériennes

Les compagnies aériennes édictent des directives très strictes: les changements de vols et de noms et les annulations génèrent des frais importants qui vous seront facturés en sus des frais de dossier. Les vols de ligne sont soumis aux conditions d'annulation de la compagnie aérienne et de la classe de tarif concernées. Certains voyages spéciaux, croisières ou offres individuelles sont soumis à des frais d'annulation particuliers, mentionnés expressément.

6.6 Annulation voyages en train

L'annulation de certains voyages en train à tarifs spéciaux ne donnent pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations ou billets de train.

6.7 Billets d'entrée

Les billets d'entrée pour des événements culturels ou sportifs peuvent être sujets à des conditions spéciales et ne sont pas toujours remboursables.

6.8 Assurance frais d'annulation avec assistance

(valable jusqu'à 31 jours après le début du voyage)
– 25 fr. pour les voyages en car, train et intervalles*
– 40 fr. pour les voyages en avion moyen-courriers et croisières fluviales*
– 65 fr. pour les voyages en avion long-courriers et croisières maritimes*

* Valable pour voyages à forfait, vol charter seul et vols de ligne.

L'assurance frais d'annulation avec assistance couvre les cas de force majeure. Rentrent dans cette catégorie la maladie, l'accident ou le décès du participant ou de son compagnon de voyage ou d'un membre de sa famille directe. Ces faits doivent être prouvés par écrit et peuvent faire l'objet d'une vérification par un médecin de confiance. L'assurance frais d'annulation ne couvre pas les maladies et les accidents antérieures à la date de la confirmation de la réservation.

L'assistance (assurance incidents de voyage) couvre les frais de rapatriement pendant la durée du voyage (max. 31 jours) des participants assurés en cas de maladie, accident ou décès. Les frais hospitaliers et traitements médicaux ne sont pas couverts et doivent être assurés séparément.

6.9 Prestations d'assurance

Les détails sur l'assurance frais d'annulation avec assistance vous parviendront en même temps que votre documentation de voyage.

6.10 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, HOTELPLAN ne percevra que les frais de dossier.

Un tel remplacement est possible

– jusqu'au moment du départ pour les voyages en Suisse,

– jusqu'à 48 heures avant le départ convenu pour les voyages en Europe et dans les pays n'exigeant pas de visa,

– après entente avec votre agence de voyages et sous réserve de nos propres moyens de nous organiser (durées variables des démarches d'obtention des visa) pour les voyages outre-mer et à destination de pays exigeant des visas.

La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité.

Une autre condition est que les entreprises parties prenantes au voyage (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) acceptent également ce changement qui peut entraîner des difficultés, surtout en haute saison, ou ne pas satisfaire aux dispositions des tarifs aériens.

En cas d'intervention d'une personne de remplacement, vous continuez cependant à répondre personnellement avec elle du paiement du voyage et de tous les frais.

6.11 Renonciation à l'assurance frais d'annulation obligatoire avec assistance

Le participant qui dispose et peut montrer une couverture d'assurance privée suffisante peut demander auprès de son agence de voyages une déclaration de renonciation.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, HOTELPLAN ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. En revanche, nous vous restituons, dans la mesure du possible, les prestations dont vous n'aurez pas bénéficié. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave, accident ou décès d'un de ses proches parents), le guide ou le représentant local HOTELPLAN vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

8. HOTELPLAN ne peut réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

8.1 Vols

Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie aérienne mandatée par HOTELPLAN ne peut fournir les prestations convenues avec le type d'avion prévu, HOTELPLAN se réserve le droit de faire effectuer le vol par une autre compagnie, avec un autre type d'avion ou un autre horaire.

8.2 Modifications de programme

HOTELPLAN se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.), si des événements imprévisibles l'exigent. HOTELPLAN s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes.

8.3 Participation insuffisante

Tous nos voyages forfaitaires supposent un nombre minimal de participants; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un voyage, ou si se produisent des circonstances particulières qui obligent HOTELPLAN à une modification importante des prestations offertes dans les prospectus, HOTELPLAN peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 30 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituons toutes les sommes déjà versées, plus un dédommagement de 100 fr. par personne inscrite (maximum: 200 fr. par commande). Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

8.4 Cas de force majeure et grèves

Si HOTELPLAN estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé, troubles politiques sur le lieu de vacances, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, HOTELPLAN est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle doit prouver. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

9. Prescription

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages intérêts contre HOTELPLAN sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

10. Médiateur

Avant une éventuelle action en justice contre HOTELPLAN, vous devriez vous adresser au médiateur indépendant de la branche voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de problèmes vous opposant à HOTELPLAN ou à l'agence où vous avez réservé votre voyage.

Adresse:

Médiateur de la branche suisse du voyage
Case postale
8800 Thalwil
www.ombudsman-touristik.ch

11. For juridique

Les rapports entretenus entre vous et HOTELPLAN SA sont exclusivement régis par le droit suisse. Les plaintes à l'encontre d'HOTELPLAN SA doivent être déposées uniquement à son siège, Sägereistr. 20, 8152 Glattbrugg.