

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE ET DE CONTRAT

Nous vous remercions beaucoup pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez. Nous vous recommandons de lire attentivement ces « Conditions générales de voyage et de contrat » (ci-après dénommées « CGVC »). Ces CGVC s'appliquent aux voyages à forfait et aux prestations individuelles que la société Ernest Marti SA (ci-après dénommée « MARTI ») fournit en son propre nom. Dans le cas de prestations de tiers tels que des voyages à forfait ou prestations individuelles proposées par d'autres voyagistes tels que les billets d'avion, les billets de bateau, les billets de train, les billets de bus, les voitures de location, etc., vous concluez le contrat directement avec ces autres sociétés. Dans ces cas, nous ne sommes pas votre partie contractante.

1. OBJET ET APPLICABILITÉ DES CONDITIONS DE CONTRAT ET DE VOYAGE

- 1.1. Ces CGVC régissent les relations juridiques entre vous et nous pour les voyages à forfait et les prestations individuelles de notre offre de voyages organisés. Si des conditions différentes s'appliquent aux voyages spéciaux, elles seront détaillées dans les publications qui les concernent.
- 1.2. Les CGVC distinguent les voyages à forfait des prestations individuelles. Par voyage à forfait, on entend la combinaison fixée préalablement d'au moins deux des prestations suivantes lorsqu'elle est offerte à un prix global et qu'elle dure plus de 24 heures ou inclut une nuitée : le transport, l'hébergement ou les autres services touristiques qui ne sont pas accessoires au transport ou à l'hébergement et qui représentent une part importante de la prestation globale.
- 1.3. Lorsque nous procurons des prestations individuelles réalisées par d'autres voyagistes ou prestataires de services, nous ne sommes pas des partenaires contractuels, mais uniquement des intermédiaires, et leurs propres conditions de voyage et de contrat s'appliquent. Les conditions de voyage et de contrat ainsi que les limitations de responsabilité de chaque société de transport, prestataire de services ou loueur s'appliquent pour les prestations de transport supplémentaires procurées (billets d'avion, de bateau, de train ou de bus, location de véhicules, etc.) et pour toutes les autres prestations fournies par des tiers. Dans tous ces cas, en tant qu'intermédiaire, nos prestations se limitent à vous fournir les prestations proposées par des tiers conformément à votre commande contre rémunération.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

- 2.1. Le contrat conclu entre vous et MARTI prend effet lorsqu'il est accepté par écrit, par téléphone ou en personne (dans votre agence de réservation) ou, dans le cas d'une réservation en ligne, lorsque vous acceptez électroniquement l'offre de MARTI. À partir de ce moment, votre inscription devient contraignante, et les droits et obligations résultants deviennent effectifs pour vous et MARTI conformément à ces CGVC et aux dispositions contractuelles. Si vous inscrivez d'autres voyageurs, vous êtes alors responsable de leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage), ainsi que de vos propres obligations. Les dispositions contractuelles et le CGVC s'appliquent à tous les voyageurs.
- 2.2. En réservant, vous confirmez avoir compris et accepté les CGVC (Conditions Générales de Voyage et du Contrat ; www.marti.voyage/conditions-generales-de-voyages-et-de-contrat) sans réserve. Si vous avez souscrit à une assurance annulation et une assurance rapatriement d'urgence, vous acceptez également les CGA (Conditions Générales de l'Assurance ; www.marti.voyage/information-de-voyage/annulations-und-sos-versicherung) avec votre réservation.
- 2.3. Au moment de la réception de la confirmation de réservation, le paiement d'un acompte de 30 % du montant total est immédiatement dû. Le solde restant doit être versé au plus tard 20 jours avant le début du voyage. Dans le cas d'une réservation à court terme, le montant total est payable lors de la réservation. Si l'acompte ou le solde n'est pas payé dans les temps, nous avons le droit de résilier le contrat sans indemnité et de réclamer le paiement des frais d'annulation conformément à l'art. 3.2.
- 2.4. En plus des prix mentionnés dans ses publications, MARTI et/ou votre agence de réservation peuvent facturer des frais de dossier pour le traitement de votre dossier et de votre réservation.
- 2.5. Après confirmation de votre réservation ou sur notre site Web www.marti.ch/informations-de-voyage/einreisebestimmungen, vous trouverez des informations d'ordre générale sur les conditions d'entrée dans les pays étrangers, les exigences en matière de passeport et de visa, et les formalités sanitaires (généralement pour les citoyens suisses, de l'UE et de l'AELE) que vous devez suivre lorsque vous entrez dans le pays où vous avez choisi de passer vos vacances. Les informations sont valables au moment où les publications qui les mentionnent ont été imprimées. Les participants sont responsables de respecter ces exigences et de posséder les documents de voyage nécessaires (comme le passeport, la carte d'identité, etc.). Veuillez vérifier l'intégrité et l'exactitude de vos documents de voyage avant votre départ.

3. MODIFICATIONS DES RÉSERVATIONS OU ANNULATION DU VOYAGE PAR LE VOYAGEUR

- 3.1. En cas de changement de nom, de désignation d'un voyageur remplaçant, de changement des dates du voyage jusqu'à 31 jours avant la date de départ, nous facturons des frais de dossier de CHF 60,00 par personne pour les voyages à forfait, avec un maximum de CHF 120,00 par commande. Pour les prestations individuelles, ces frais s'élèvent à CHF 40,00 par personne, avec un maximum de CHF 80,00 par commande. Passé ce délai de 31 jours, les conditions d'annulation visées à l'art. 3.2 s'appliquent. Veuillez noter que les frais de dossier ne sont généralement pas couverts par l'assurance annulation.
- 3.2. Si vous annulez votre réservation jusqu'à 31 jours avant le début du voyage, nous facturons des frais de dossier de CHF 60,00 par personne, avec un maximum de CHF 120,00 par commande. Pour les prestations individuelles, ces frais s'élèvent à CHF 40,00, avec un maximum de CHF 80,00 par commande. Veuillez noter que les frais de dossier ne sont généralement pas couverts par l'assurance annulation. Si vous annulez votre réservation passé un certain délai, nous vous facturons, en plus des frais de traitement, des frais d'annulation calculés sous forme d'un pourcentage du prix forfaitaire. Les délais et frais d'annulation sont mentionnés aux points 3.2.1 à 3.2.5.

3.2.1. Règles standard

- De 30 à 22 jours avant le départ : 10 % du prix du forfait
- De 21 à 15 jours avant le départ : 25 % du prix du forfait
- De 14 à 8 jours avant le départ : 50 % du prix du forfait
- De 7 à 3 jours avant le départ : 75 % du prix du forfait
- De 2 à 0 jours avant le départ : 100 % du prix du forfait

3.2.2. Croisières fluviales

De 90 à 55 jours avant le départ : 25 % du prix du forfait
De 54 à 35 jours avant le départ : 50 % du prix du forfait
De 34 à 15 jours avant le départ : 75 % du prix du forfait
De 14 à 0 jours avant le départ : 100 % du prix du forfait

3.2.3. Croisière musicale

De 94 à 75 jours avant le départ : 20 % du prix du forfait
De 74 à 55 jours avant le départ : 25 % du prix du forfait
De 54 à 35 jours avant le départ : 50 % du prix du forfait
De 34 à 15 jours avant le départ : 75 % du prix du forfait
De 14 à 0 jours avant le départ : 100 % du prix du forfait

3.2.4. Voyages spéciaux organisés par Thomas Voyages

Croisière chantante, Syndicat chevalin, Jardi Fan Club, voyages Agri (hors voyage d'automne), voyages Générations, croisière sur la Volga

De 150 à 90 jours avant le départ : 50 % du prix du forfait
De 89 à 45 jours avant le départ : 75 % du prix du forfait
De 44 à 0 jours avant le départ : 100 % du prix du forfait

3.2.5. Coupe Spengler

3.2.5.1. Voyage en car

Jusqu'au 30.11. : CHF 20.00 par personne
Dès 01.12. : 100 % du prix

3.2.5.2. Logement incl. voyage en car

Jusqu'au 30.10. : CHF 20.00 par personne
Jusqu'au 14.11. : 50 % du prix du forfait
Dès 01.12. : 100 % du prix du forfait

3.2.5.3. Place debout

Dès 01.11. : 100 % du prix

3.2.5.4. Place assise

Dès 01.07. : 100 % du prix

3.2.6. Voyage commandé en car/charter

De 15 à 10 jours avant le départ : 10 % du montant de la commande
De 9 à 6 jours avant le départ : 25 % du montant de la commande
De 5 à 3 jours avant le départ : 50 % du montant de la commande
De 2 à 0 jours avant le départ : 75 % du montant de la commande

Pour les voyages commandés avec des prestations supplémentaires, des frais d'annulation distincts qui sont indiqués dans la confirmation de commande concernée, s'appliquent.

Des frais d'annulation différents (p. ex. pour les vols réguliers) sont réservés. En cas de voyages avec services de transport aérien, la part de vol calculée est soumise à des frais d'annulation de 100 % après la réservation définitive. Les billets d'entrée aux manifestations culturelles et les frais de visa engagés seront facturés en totalité en cas de changement de réservation ou d'annulation.

3.3. La date de réception de votre lettre recommandée par nous ou l'agence de réservation intermédiaire est déterminante pour le calcul des délais. Si la lettre est distribuée le week-end ou pendant un jour férié, le jour ouvrable suivant fait foi.

3.4. Si vous ne répondez pas à nos demandes ou rappels de paiement, nous nous réservons le droit de vous facturer des intérêts de retard de 6 % qui s'ajoutent au montant de la facture.

4. ASSURANCE ANNULATION ET ASSURANCE RAPATRIEMENT D'URGENCE

4.1. L'assurance annulation et l'assurance rapatriement d'urgence ne sont pas incluses dans les prix des forfaits, et elles sont facturées séparément (voir le devis). Les détails des prestations de l'assurance (CGA) se trouvent sur l'attestation d'assurance ou sont disponibles sur notre site Web www.marti.voyage/information-de-voyage/annulations-und-sos-versicherung. Si vous êtes déjà couvert par vos propres assurances annulation et rapatriement d'urgence, vous pouvez ne pas souscrire à ces assurances lors de votre réservation.

5. MODIFICATIONS DU PROGRAMME ET DES PRIX

5.1. Modifications avant la conclusion du contrat

Nous nous réservons expressément le droit de modifier les informations du catalogue, les descriptions des prestations, les prix figurant dans les catalogues et sur les listes de prix avant votre réservation. Dans ce cas, votre service de réservation vous informera de ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2. Modifications des prix après la conclusion du contrat

Dans des circonstances exceptionnelles, il est possible que le prix prévu dans le contrat doive être augmenté. Les augmentations de prix peuvent être dues :

- a) à l'augmentation ultérieure des frais de transport, p. ex. la surtaxe sur le carburant ;
- b) aux taxes ou frais gouvernementaux nouvellement introduits ou augmentés (comme par exemple : les taxes d'aéroport, les frais d'atterrissage, les frais d'embarquement et de débarquement, les taxes de séjour, etc.) ou l'introduction de frais pour garantir les dépôts des clients en vertu de la Loi fédérale sur les voyages à forfait ;
- c) à la fluctuation des taux de change ; ou
- d) aux augmentations de prix décrétées par l'État (p. ex. la TVA).

Si les coûts de ces prestations individuelles augmentent, les augmentations peuvent être répercutées sur vous. Le prix du voyage augmentera en conséquence. Si la société MARTI doit augmenter le prix pour les raisons susmentionnées, elle le fera au plus tard 22 jours avant le début de votre voyage. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 % du prix du forfait, vous disposez des droits mentionnés à l'art. 5.6.

- 5.3 Modifications du programme, changements dans le domaine du transport après votre réservation et avant le début de votre voyage**
Nous nous réservons le droit, également dans votre intérêt, de modifier le programme du voyage ou les prestations individuelles prévues dans le contrat (comme p. ex. l'hébergement, le mode de transport, les moyens de transport, les compagnies aériennes, les horaires de vol, etc.), si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Nous nous efforcerons alors de vous offrir des prestations de remplacement équivalentes. Nous vous informerons le vite possible de ces changements et de leurs effets sur le prix.

5.3.1 Niveau d'eau et conditions de navigation

L'étiage sévère ou les fortes crues et les conditions de navigation sur les fleuves et les rivières peuvent entraîner des changements d'horaire, un transfert vers un autre navire ou le recours à des autocars, une nuit étape à l'hôtel, voire même un raccourcissement de l'itinéraire de voyage. Ces décisions doivent souvent être prises rapidement par l'organisateur et la compagnie de navigation concernée. Les mesures prises en raison des niveaux d'eau ou d'autres conditions de navigation ne vous permettent pas de résilier le contrat sans indemnité conformément à l'art. 5.6.

5.4 Attribution des places assises/véhicules

Pour les voyages sans réservation des places assises, les places sont attribuées dans l'ordre de réception des inscriptions. Les places sont attribuées pour toute la durée du voyage. Nous nous réservons expressément le droit d'utiliser d'autres véhicules et d'autres types de véhicules que ceux annoncés. Il sera alors possible de modifier l'attribution des places.

5.5 Voyage en avion

Tous les voyages en avion sont effectués en classe économique. Nous et les compagnies aériennes impliquées nous réservons expressément le droit de modifier l'horaire de vol, d'utiliser des types d'avions autres que ceux prévus et d'impliquer des compagnies aériennes autres que celles annoncées. Le changement d'avion ou de compagnie aérienne ne constitue pas une modification du programme.

5.6 Quels sont vos droits si le prix du voyage augmente après la conclusion du contrat, ou en cas de modifications de programme ou de changements dans le domaine des transports ?

Si le changement de programme ou des prestations individuelles prévues au contrat entraîne un changement significatif d'un point contractuel essentiel ou si l'augmentation de prix est supérieure à 10 %, vous disposez des droits suivants :

- a) vous pouvez accepter la modification du contrat ;
- b) vous pouvez résilier le contrat par écrit (lettre recommandée) dans les 5 jours qui suivent la réception de notre notification, et vous serez remboursé du prix du voyage déjà payé ; ou
- c) vous pouvez nous informer par écrit dans les 5 jours qui suivent la réception de notre notification que vous souhaitez participer à un voyage équivalent de notre offre. Nous nous efforcerons alors de vous proposer un voyage équivalent. Si le voyage de remplacement est moins cher, nous vous rembourserons la différence de prix.

Si vous ne nous informez pas de votre décision, conformément à la lettre b) ou c), vous acceptez alors l'augmentation de prix, le changement de programme ou le changement des prestations individuelles prévues au contrat (le délai des 5 jours est respecté si vous déposez votre lettre à la Poste suisse le 5e jour).

6. ANNULATION DU VOYAGE PAR MARTI

6.1 Taille du groupe

Un nombre minimum de participants s'applique à nos voyages. Si ce nombre minimum de participants n'est pas atteint, nous nous réservons le droit d'annuler les voyages d'une durée d'au moins 4 jours au plus tard 22 jours avant le début du voyage sans indemnisation. Le préavis est de 14 jours pour les voyages de 2 et 3 jours et au plus tard la veille du début du voyage pour les excursions d'une journée.

6.2 Raisons impérieuses

Si des raisons impérieuses telles que la force majeure, les émeutes, les grèves, les mesures gouvernementales, les épidémies, les pandémies, etc. empêchent la mise en œuvre en toute sécurité du voyage, nous vous informerons de l'annulation du voyage dès que possible.

- 6.3** Dans les deux cas, nous nous efforcerons de vous proposer un voyage de remplacement équivalent. Si vous le refusez, les sommes déjà versées vous seront remboursées sous 90 jours au plus tard. Toutes autres réclamations de votre part seront exclues.

7. MODIFICATION DU PROGRAMME, NON-RÉALISATION DES PRESTATIONS PRÉVUES PENDANT LE VOYAGE

- 7.1** Si des modifications du programme sont nécessaires pendant le voyage, nous nous efforcerons de fournir une prestation de remplacement/alternative équivalente. Si le programme est objectivement de valeur inférieure en raison du changement de programme, nous vous rembourserons la moins-value. Si des modifications de programme imprévues et nécessaires entraînent des frais supplémentaires parce que, sans faute imputable à nous, il n'y a pas de prestation de remplacement équivalent ou d'option de rapatriement équivalente, et si la mesure est appliquée dans l'intérêt objectif du client, ces frais supplémentaires seront à la charge du client. Pendant le voyage, le client n'a le droit de résilier le contrat que si une grande partie des prestations prévues dans le contrat ne peuvent être fournies et qu'aucune alternative raisonnable ne peut lui être proposée ou si le client refuse la prestation de remplacement pour des motifs justes.

- 7.2** L'étiage ou les crues, les temps d'attente aux écluses, les écluses défectueuses ou les grèves, les modifications des réglementations légales, les marées et les autres conditions de navigation peuvent nécessiter de modifier ou de réduire le programme. Il est possible que certaines parties de l'itinéraire soient effectuées en autobus ou complètement supprimées, et il peut être nécessaire de changer de bateau ou de séjourner dans un hôtel. Ces décisions doivent être prises rapidement par le capitaine, l'organisateur ou le guide touristique. Ces modifications n'ouvrent aucun droit à réduction ou à annulation. Si des modifications de programme imprévues et nécessaires entraînent des frais supplémentaires parce que, sans faute imputable à nous, il n'y a pas de prestation de remplacement équivalent ou d'option de rapatriement équivalente, et si la mesure est appliquée dans l'intérêt objectif du client, ces frais supplémentaires seront à la charge du client.

8. ANNULATION DU VOYAGE PAR LE CLIENT

- 8.1** Si vous annulez le voyage, le prix du voyage ne peut pas vous être remboursé. Tous les frais supplémentaires (p. ex. rapatriement) seront à votre charge. Nous vous recommandons de souscrire à une assurance prenant en charge les frais de retour (pour plus d'informations : www.marti.voyage/information-de-voyage/annulations-und-sos-versicherung), qui couvrira les frais encourus si vous devez annuler le voyage pour des raisons impérieuses (maladie, accident, etc.).

9. ANNULATION DU VOYAGE PAR MARTI

- 9.1. Si des raisons impérieuses telles que la force majeure, les catastrophes naturelles, les émeutes, les conflits armés, les grèves, les épidémies, les pandémies, etc. nous obligent à annuler le voyage, nous vous rembourserons la valeur objective des prestations non fournies. Tous les frais supplémentaires (p. ex. le rapatriement) vous seront facturés si une prestation de remplacement plus chère était choisie dans votre intérêt (p. ex. un vol régulier au lieu d'un vol charter).

10. EN CAS DE RÉCLAMATION

- 10.1. Si le voyage ne correspond pas à l'accord contractuel ou si vous subissez des dommages, vous êtes tenu de vous plaindre immédiatement de ces manquements ou dommages à notre voyageur, de notre chauffeur d'autocar/guide touristique ou de notre hôte.
- 10.2. Le voyageur, le chauffeur/guide touristique ou l'hôte s'efforcera de trouver une solution dans un délai raisonnable pendant le voyage. Si aucune solution n'est trouvée dans le délai raisonnable pendant le voyage, si une solution n'est pas possible ou si elle n'est pas satisfaisante, le voyageur, le chauffeur/guide touristique ou l'hôte doit confirmer par écrit les manquements ou les dommages subis et l'absence de solution satisfaisante. Cependant, ils n'ont pas le droit d'accepter les demandes d'indemnisation ou autres. Si vous n'envoyez pas la réclamation et la confirmation par écrit, nous ne serons plus en mesure de traiter votre réclamation, etc. après la fin du voyage, et vous perdrez tous vos droits de recours contre nous.
- 10.3. Comment faire valoir votre réclamation auprès de Marti ?
Si vous souhaitez faire valoir des manquements, des remboursements ou des demandes d'indemnisation auprès de nous, vous devez nous soumettre votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant la fin du voyage prévu dans le contrat. La confirmation du voyageur, du chauffeur/guide touristique ou de l'hôte et les éventuels moyens de preuve doivent être joints à votre réclamation. Nous nous réservons le droit de comparer votre réclamation avec les déclarations du voyageur, du chauffeur/guide touristique ou de l'hôte concerné. Si vous ne faites pas valoir vos réclamations dans les 30 jours qui suivent la fin du voyage prévu dans le contrat, vous perdrez tous vos droits et recours.

11. RESPONSABILITÉ DE MARTI

11.1. Généralités

Nous vous rembourserons la valeur objective des prestations prévues dans le contrat mais non exécutées ou mal exécutées, dans la mesure où le voyageur, le chauffeur d'autocar/guide touristique ou l'hôte n'a pas pu fournir une prestation de remplacement équivalente sur place et que nous ou le prestataire de services sommes en faute (voir l'art. 11.2. pour connaître le montant remboursé).

11.2. Limitation et exclusion de responsabilité

11.2.1 Accords internationaux et lois nationales

Dans les cas de responsabilités qui surviennent dans le cadre du transport aérien ou lors de l'utilisation d'autres prestataires de services du secteur des transports, les demandes d'indemnité pour non-exécution ou mauvaise exécution du contrat sont limitées aux montants prévus par les accords internationaux et les lois nationales applicables. Des accords internationaux et des lois nationales prévoyant des limitations de responsabilité existent notamment dans le domaine des transports (comme dans le transport aérien, le transport maritime, le transport ferroviaire, etc.).

11.2.2 Exclusion de responsabilité

Nous déclinons toute responsabilité lorsque la non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat ou les dommages sont dus aux causes suivantes :

- a) Manquements de votre part avant ou durant le voyage ;
- b) Manquements imprévisibles ou inévitables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- c) Cas de force majeure ou événement que nous, l'intermédiaire ou le prestataire de service ne pouvions prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise. Dans ces cas, nous excluons toute obligation d'indemnisation ;
- d) Nous ne sommes pas responsables des prestations fournies par des tiers (voyageurs, sociétés de transport et autres prestataires de services) que nous vous avons procurées uniquement dans le cadre de votre commande et pour lesquelles nous ne sommes pas la partie contractante (voir l'introduction des présentes CGVC). Dans ces cas, notre responsabilité se limite à la fourniture soignée du service de courtage.

11.2.3. Dommages corporels, accidents, etc.

Nous sommes responsables des dommages corporels, décès, blessures physiques, etc., qui résultent de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat, uniquement si nous ou nos prestataires de services en sommes responsables. Les limitations de responsabilité dans les accords internationaux et les lois nationales (art. 11.2.1) restent réservées.

11.2.4. Autres dommages (dommages matériels et financiers, etc.)

Nous sommes responsables des autres dommages résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat uniquement si nous ou un prestataire de services avons causé le dommage de manière fautive et si vous n'avez reçu aucune autre indemnisation, p. ex. de votre compagnie d'assurance, et que vous cédez vos droits contre les responsables des dommages à MARTI. Notre responsabilité est limitée au double du prix du voyage, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Les limitations de responsabilité plus importantes prévues dans les accords internationaux et les lois nationales restent réservées (art. 11.2.1).

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

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes personnellement responsable de la conservation en lieu sûr vos objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, équipements photo et vidéo, appareils électroniques, médicaments, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être conservés dans un endroit sûr ou dans un coffre-fort. Vous ne devez en aucun cas laisser ces objets sans surveillance à bord d'un autocar ou ailleurs. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol, perte, dommages, etc.

11.2.6. Horaires d'autocars, trains, vols, bateaux

Même avec une organisation de voyage minutieuse, nous ne pouvons garantir le respect de ces horaires. Des retards peuvent survenir en raison de l'importance du trafic, des embouteillages, d'accidents, de la congestion de l'espace aérien, de déviations, des temps d'attente au contrôle frontalier. Nous ne sommes responsables dans aucun de ces cas. Nous vous conseillons vivement de prendre en compte les éventuels retards au moment de la planification de votre voyage.

11.2.7. Semaines de cure, de bien-être, de beauté, etc.

Les cures médicales sont réalisées sous surveillance médicale, les cures de beauté sous la surveillance de professionnels. Nous vous procurons ces offres (art. 11.2.2, let. d), et nous ne saurions donc être tenus pour responsables des médecins, des spécialistes, de leurs assistants ou du succès du traitement, ni n'assumer aucune responsabilité de quelque autre manière.

11.3. Événements pendant le voyage

MARTI rejette expressément les réclamations résultant de dommages et d'accidents causés par la participation à une excursion réservée sur place qui n'est pas incluse dans l'offre des forfaits d'Ernest Marti SA.

11.4. Responsabilité contractuelle et non-contractuelle

Les dispositions relatives à la responsabilité s'appliquent à la fois à la responsabilité contractuelle et à la responsabilité non-contractuelle. Elles s'appliquent en particulier aux limitations et exclusions de responsabilité.

12. TRANSPORT DES ENFANTS

La loi oblige MARTI à assurer la sécurité des enfants jusqu'à 4 ans révolus par un dispositif de retenue homologué conformément au règlement ECE n° 44. Nous fournissons des dispositifs de sécurité appropriés (sous réserve de disponibilité). Ils sont prêtés pour toute la durée de votre voyage, et ils doivent nous être restitués ou renvoyés après votre retour en Suisse. Vous devez prendre le dispositif avec vous sous votre propre responsabilité le jour du départ ou le jour du retour, ainsi qu'en cas d'un éventuel transfert, et leur utilisation à bord des autocars est obligatoire. Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne sommes pas autorisés à transporter les parents et les accompagnants ainsi que leurs enfants qui se présentent au départ sans le siège enfant fourni avant le voyage.

13. COMPORTEMENT À BORD

À bord, vous n'êtes pas autorisé à consommer de l'alcool que vous avez amené avec vous. Vous n'êtes pas non plus autorisé à apporter de la drogue à bord. Il est interdit de fumer lors de tous nos voyages. Si nous estimons que vous mettez en danger le véhicule ou d'autres passagers par votre comportement, ou si vous gênez le chauffeur/l'équipe d'accompagnement, si vous ne tenez pas compte des instructions de l'équipage ou si vous vous comportez d'une manière qui perturbe, ennuie, nuit à, offense les autres passagers ou l'équipage, nous pouvons prendre toutes les mesures que nous jugerons nécessaires pour empêcher ces comportements. Nous pouvons refuser de continuer à vous transporter et nous pouvons vous faire arrêter. Vous pouvez être poursuivi pour des délits commis à bord.

14. CONDITIONS DE TRANSPORT DE LA COMPAGNIE DE NAVIGATION

Les conditions de transport de chaque compagnie de navigation s'appliquent à bord de leurs navires.

15. AMARRAGES AU PORT

Dans certaines villes, il est fréquent que les autorités portuaires affectent plusieurs navires à un poste d'amarrage commun en raison du volume élevé du trafic. Dans ces cas, les navires se retrouvent l'un à côté de l'autre, ce qui peut obstruer la vue dégagée depuis la cabine.

16. PROTECTION DES DONNÉES

Nous conservons les données que vous nous fournissez conformément à la Loi suisse sur la protection des données. Les données seront transmises aux prestataires de services si cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat. Ces prestataires de services peuvent également être situés à l'étranger, et ils sont soumis à des réglementations étrangères en matière de protection des données, qui peuvent être moins strictes que les réglementations suisses. Nous ou le prestataire de services pouvons être tenu de mettre ces données, en tout ou partie, à la disposition des autorités ou des agences gouvernementales ou de les leur transmettre. En réservant un voyage avec nous, vous acceptez que nous vous informions sur nos futures offres, promotions, etc. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire de la liste de diffusion (tél. : 032 391 01 11 ; e-mail : marti@marti.ch).

17. GARANTIE DES SOMMES VERSÉES PAR LE CLIENT

Notre société participe au fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit la sécurité des sommes versées dans le cadre de la réservation d'un voyage à forfait et de votre voyage de retour. Vous pouvez obtenir des renseignements détaillés auprès de votre agence de réservation ou en visitant le site Web www.garantiefonds.ch.

18. OMBUDSMAN (MÉDIATEUR)

18.1. Avant tout litige juridique entre vous et MARTI, vous devez contacter l'Ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. L'Ombudsman s'efforcera de trouver un accord juste et équilibré pour résoudre tout type de problème entre vous et nous ou l'agence de réservation avec laquelle vous avez réservé le voyage.

18.2. L'adresse de l'Ombudsman/du Médiateur est :

Médiateur de l'industrie suisse du voyage, Etzelstrasse 42, Boîte postale, 8038 Zurich
+41 (0)44 485 45 35 (heures d'ouverture : www.ombudsman-touristik.ch) E-Mail : info@ombudsman-touristik.ch

19. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

19.1. Les relations juridiques entre vous et nous sont soumises au droit suisse. Sous réserve des dispositions légales obligatoires, le for exclusif pour toute plainte à notre encontre est Bienne.

19.2. En cas de différences d'interprétation dues à des différences de formulation dans les différentes langues, la version allemande prévaut.

Les prix incluent la TVA au taux actuellement en vigueur en Suisse.

Ernest Marti SA, Brühl 11, 3283 Kallnach

Novembre 2023