

# Conditions générales de voyages et de contrat croisière Marti 2018

Les conditions contractuelles ci-dessous concernent les relations juridiques existantes entre vous et nous, la maison Ernest Marti SA, Kallnach. Elles s'appliquent aux voyages forfaitaires ou aux prestations individuelles que nous offrons en notre propre nom. Pour les prestations en provenance de tiers, par exemple voyages forfaitaires d'autres organisateurs ou prestations individuelles telles que billets d'avion, billets, voitures de location, vous concluez le contrat directement avec ces autres maisons, et nous ne sommes pas votre partenaire contractuel.

## 1. Inscription, confirmation, paiement

Votre inscription engage votre responsabilité. Le contrat de voyage conclu entre vous et nous entre en vigueur par l'acceptation sans réserve de votre inscription.

A réception de la confirmation de voyage, un acompte de 25 % du montant total de la facture est payable immédiatement.

Le solde est payable au plus tard 21 jours avant le début du voyage.

Lors de réservations à court terme, le prix total est payable à la réservation.

En cas de non-paiement de l'acompte ou du solde dans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat sans dédommagement et d'exiger les frais d'annulation selon chiffre 2.2.

1.1. Votre agence de voyages peut vous facturer des frais de dossier et de réservation. Ce montant vient s'ajouter aux prix qui figurent dans nos catalogues.

## 2. Modifications de réservations ou annulation du voyage par le voyageur

2.1 En cas de changements de noms, d'inscription d'un voyageur de remplacement ou de prestations complémentaires réservées jusqu'à 35 jours précédant la date du départ, nous prélevons une taxe de CHF 60.- par personne pour frais de dossier, au maximum CHF 120.- par commande. Passé ce délai, les conditions d'annulation selon chiffre 2.2. sont applicables. Les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance des frais d'annulation.

2.2 Si vous annulez votre voyage jusqu'à 136 jours précédant le départ, nous prélevons CHF 60.- par personne pour frais de dossier, au maximum CHF 120.- par commande. Les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance des frais d'annulation obligatoire.

Si vous annulez votre voyage plus tard, nous vous facturons, en plus des frais de dossier, les frais d'annulation ci-après. Jours avant le départ:

135 – 115 =	10 %	du prix forfaitaire
114 – 95 =	15 %	du prix forfaitaire
94 – 75 =	20 %	du prix forfaitaire
74 – 55 =	25 %	du prix forfaitaire
54 – 35 =	50 %	du prix forfaitaire
34 – 15 =	75 %	du prix forfaitaire
14 – 0 =	100 %	du prix forfaitaire

Exception: une fois la réservation définitive, l'éventuel supplément de CHF 295.00 correspondant au montant du vol est 100% dû.

2.3 Pour le calcul des délais, c'est la date de réception de votre avis recommandé chez nous ou au bureau de voyages servant d'intermédiaire qui fait foi; si la réception tombe sur une fin de semaine ou un jour férié, le jour ouvrable suivant est déterminant.

## 3. Assurance SOS / frais d'annulation

L'assurance SOS-rapatriement / frais d'annulation obligatoire n'est pas incluse dans le prix forfaitaire. Elle est facturée séparément (voir prix). Les prestations détaillées de cette assurance sont indiquées sur la police que nous vous remettons. Au cas où vous seriez déjà couvert par une assurance SOS-rapatriement / frais d'annulation, vous pouvez renoncer par écrit à notre assurance lors de votre réservation.

## 4. Formalités d'entrée

Vous trouverez dans le prospectus ou la description du voyage les formalités d'entrée applicables aux citoyens suisses. Les citoyens d'autres nationalités sont eux-mêmes responsables de s'informer des formalités douanières valables et d'être en possession des documents nécessaires.

Les voyageurs sont responsables du respect desdites prescriptions ainsi que des documents de voyage nécessaires (passport, carte d'identité, etc.). Avant de partir, veuillez vous assurer que vos documents de voyage sont complets et conformes.

## 5. Transferts en car

L'attribution des places a lieu dans l'ordre d'enregistrement des inscriptions. Les places sont attribuées pour toute la durée du voyage. Les transferts Suisse – Savone et Amsterdam – Suisse seront effectués avec nos propres cars et des cars de partenaires soigneusement choisis par nous.

## 6. Voyages en avion / train

Tous les voyages en avion/train ont lieu en classe touristique. Nous-mêmes et les compagnies mises à contribution se réservent le droit de modifier les horaires de vol et de train, d'utiliser d'autres appareils que ceux prévus initialement et de faire appel à d'autres compagnies que celles mentionnées au départ. Un changement d'appareil ou de compagnie n'est pas considéré comme changement de programme. Les taxes d'aéroport et de sécurité ne sont pas incluses dans les prix forfaitaires.

## 7. Changements de programme et de prix

### 7.1 Changements avant la conclusion du contrat

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

7.2 Changements de prix après la conclusion du contrat Il peut arriver exceptionnellement que le prix convenu doive être augmenté. Des changements de prix peuvent être motivés par:

- a) une augmentation ultérieure des frais de transport, p.ex. des augmentations du prix du carburant;
- b) l'introduction de nouvelles taxes ou l'augmentation des redevances et taxes étatiques (comme par exemple taxes d'aéroports, taxes nationales, taxes d'embarquement et de débarquement, etc.) ou l'introduction d'une taxe garantissant les fonds des clients conformément à la loi fédérale sur les voyages à forfait;
- c) des changements de cours ou
- d) des augmentations de prix décrétées par l'Etat (par exemple TVA).

Si les coûts de ces prestations augmentent, vous pouvez en subir les effets. Le prix du voyage augmente en proportion.

Nous procéderons aux augmentations de prix au plus tard 22 jours avant le début du voyage. Si l'augmentation dépasse 10 %, vous pouvez faire valoir les droits décrits sous chiffre 7.4.

### 7.3 Changements de programme, changements au niveau du transport après votre réservation et avant le début du voyage

Nous nous réservons le droit, également dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou des prestations individuelles mentionnées (comme par exemple logement, mode de transport, moyen de transport, compagnies aériennes, heures de vols, etc.), si nous y sommes contraints par des circonstances imprévisibles ou inévitables. Nous nous efforçons de vous offrir des prestations de remplacement équivalentes.

Nous vous informons aussi vite que possible de tels changements et de leur influence sur le prix.

### 7.4 Vos droits si des augmentations de prix, des changements de programme ou des changements au niveau du transport surviennent après la conclusion du contrat

Si le changement de programme ou la modification de prestations individuelles convenues altère de façon notable un point important du contrat, ou si l'augmentation du prix dépasse 10 %, vous avez les droits suivants:

- a) vous pouvez accepter la modification du contrat;
- b) vous pouvez annuler le contrat par écrit (lettre recommandée) dans les 5 jours après réception de notre communication, et nous vous remboursons immédiatement le prix que vous avez déjà payé pour le voyage;
- c) ou vous pouvez nous faire savoir par écrit dans les 5 jours après réception de notre communication que vous désirez participer à un voyage de remplacement équivalent proposé par nous. Nous nous efforçons de vous en proposer un. Si le voyage de remplacement est meilleur marché, la différence de prix vous sera remboursée.

Si nous ne recevons de vous aucune communication selon les lettres b) ou c), cela signifie que vous acceptez l'augmentation de prix, le changement de programme ou la modification des prestations individuelles (le délai de 5 jours est respecté si vous remettez votre communication le 5e jour à un bureau de poste suisse).

## 8. Annulation par Marti

### 8.1 Raisons impérieuses

Si des raisons impérieuses, telles que force majeure, troubles, grèves, mesures gouvernementales, épidémies, etc., empêchent le déroulement sans risques du voyage, nous vous informons de son annulation dès que possible.

8.2 Nous nous efforçons dans les deux cas de vous proposer un voyage de remplacement équivalent. Si vous ne désirez pas y participer, les montants déjà versés vous seront remboursés immédiatement. D'autres prétentions de votre part sont exclues.

### 9. Changements de programme, absence de prestations pendant le voyage

Si des modifications de programme doivent intervenir pendant le voyage, nous nous efforçons de proposer une prestation ou alternative équivalente. Si, en raison de la modification, le programme subit une moins-value objective, nous vous dédommageons de cette moins-value.

Si des modifications de programme indispensables et imprévisibles entraînent des frais supplémentaires, parce qu'aucune prestation équivalente ou aucun autre moyen de transport ne peut être offert en remplacement, qu'aucune faute ne peut nous être imputée et que ces mesures sont prises dans l'intérêt objectif des clients, les frais supplémentaires sont à la charge des clients.

Pendant le voyage, le client ne peut annuler son contrat que si une partie importante des prestations convenues n'a pu être fournie et qu'aucune alternative équivalente n'a pu être proposée, ou que le client décline la prestation de remplacement pour des motifs importants.

## 10. Interruption du voyage par le client

Si vous interrompez votre voyage, son prix ne peut pas vous être remboursé; d'éventuels frais supplémentaires (par ex. transport de retour) sont à votre charge. – Si des raisons impérieuses (maladie, accident, etc.) vous contraignent à interrompre votre voyage, notre guide ou notre chauffeur/accompagnateur vous aidera à organiser votre voyage de retour.

### 11. Interruption du voyage par Marti

Si des raisons impérieuses, telles que force majeure, catastrophes naturelles, troubles, guerres, grèves, épidémies, etc., nous contraignent à interrompre le voyage, nous vous remboursons la valeur objective des prestations non fournies. Nous devons vous facturer d'éventuels frais supplémentaires (par ex. transport de retour), pour autant que le choix d'une prestation de remplacement plus onéreuse ait été dans votre intérêt (par ex. vol de ligne en remplacement d'un vol charter).

### 12. Si vous avez une réclamation à formuler

12.1 Si le voyage ne correspond pas à ce qui était stipulé dans le contrat ou que vous subissez un dommage, vous êtes tenu de signaler ce défaut ou ce dommage immédiatement à notre guide ou à notre chauffeur/accompagnateur.

12.2 Le guide ou le chauffeur/accompagnateur s'efforcera de vous venir en aide dans un délai adapté au voyage. Si aucune aide ne peut vous être apportée dans un délai raisonnable, si aucune aide n'est possible ou qu'elle est insuffisante, demandez au guide ou au chauffeur/accompagnateur de vous confirmer par écrit le défaut constaté ou le dommage. Toutefois, ces employés ne sont pas habilités à reconnaître le bien-fondé d'une prétention à un dédommagement quelconque ou toute autre prétention. – Si vous négigez de réclamer ou d'exiger une confirmation écrite, votre réclamation ne pourra plus être prise en considération après la fin du voyage et vous perdrez tous droits envers nous.

### 12.3 Comment faire valoir vos prétentions vis-à-vis de Marti

Si vous avez des défauts à signaler, des remboursements ou des dédommagements à faire valoir, vous devez nous faire part de votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant la date convenue pour la fin du voyage. La confirmation du guide ou du chauffeur/accompagnateur et d'autres preuves éventuelles seront jointes à votre réclamation. Si vous ne faites pas valoir vos prétentions dans les 30 jours suivant la date convenue pour la fin du voyage, ces prétentions seront caduques et vous perdrez tous vos droits.

## 13. Responsabilité de Marti

### 13.1 Généralités

Nous vous créditions la valeur objective des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que le guide ou le chauffeur/accompagnateur n'ait pas été en mesure de vous offrir une prestation de remplacement équivalente sur place et qu'une faute puisse être imputée à nous-mêmes ou aux prestataires de services. (Montant de la revendication, voir chiffre 13.2).

### 13.2 Responsabilité limitée ou exclue

#### 13.2.1 Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des restrictions dans l'indemnisation de dommages dus à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, nous pouvons nous référer à ces dernières et n'engager notre responsabilité que dans le cadre de ces conventions et lois. Des conventions internationales et des lois nationales avec limitations de responsabilité sont surtout en vigueur dans le domaine des transports (trafic aérien, navigation en haute mer et trafic ferroviaire).

#### 13.2.2 Responsabilité exclue

Notre responsabilité n'est pas engagée lorsque la non-exécution, l'exécution incomplète du contrat ou le dommage sont dus aux raisons ci-après:

- a) négligence de votre part avant ou pendant le voyage;
  - b) négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation contractuelle convenue;
  - c) force majeure ou événement imprévisible ou inévitable par nous-mêmes, l'intermédiaire ou le prestataire de services, en dépit du soin apporté.
- Dans ces cas, toute obligation de dommages et intérêts de notre part est exclue.

#### 13.2.3 Dommages aux personnes, accidents, etc.

Lors de dommages aux personnes, décès, blessures corporelles, etc., imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat notre responsabilité est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes ou par nos prestataires de services. Sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (chiffre 13.2.1).

#### 13.2.4 Autres dommages (dommages aux choses et aux biens, etc.)

Pour tous les autres dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part ou de celle d'un prestataire de services. Notre responsabilité se limite au maximum au double du prix du voyage; sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

### 13.2.5 Objets de valeur, argent, bijoux, cartes de crédit, etc.

Nous vous rendons expressément attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, cartes de crédit, équipement photo et vidéo, etc.

– Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans le coffre.

– Il ne faut en aucun cas laisser ces objets sans surveillance dans le car ou ailleurs.

– Notre responsabilité n'est pas engagée en cas de vol, perte, dommage, etc.

### 13.2.6 Horaires des cars, des trains, des vols et des bateaux

Il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires, malgré une organisation de voyage soignée. Des retards peuvent être dus à l'intensité du trafic, à des bouchons, des accidents, une surcharge de l'espace aérien, des déviations, des formalités douanaires fastidieuses. Notre responsabilité n'est engagée dans aucun de ces cas. Nous vous engageons vivement à tenir compte de retards éventuels lors de la planification de votre voyage.

### 13.3 Manifestations pendant le voyage

Ernst Marti AG/SA décline expressément toute responsabilité pour les dommages et accidents qui surviendraient à l'occasion de la participation de la cliente/du client à une excursion réservée sur place et non comprise dans l'offre forfaitaire d'Ernst Marti AG/SA.

### 13.4 Responsabilité contractuelle et extracontractuelle

Les dispositions quant à la responsabilité concernent aussi bien la responsabilité contractuelle qu'extracontractuelle. Ceci est surtout valable pour les limitations et les exclusions de responsabilité.

## 14. Transport d'enfants

En vertu de la loi, la maison Ernest Marti SA a l'obligation de sécuriser les enfants jusqu'à l'âge de quatre ans révolus par un système de retenue (siège pour enfant) conforme au règlement ECE 44. Nous mettons ces systèmes de sécurité gratuitement à votre disposition (sous réserve de disponibilité). Ces sièges vous sont prêtés pour toute la durée du voyage et doivent nous être retournés à votre retour en Suisse. Il est de votre propre responsabilité d'emporter le siège au départ comme au retour ainsi que lors d'un éventuel changement de car et de l'utiliser durant tout le voyage. Nous vous rendons attentifs sur le fait qu'il ne nous est pas permis de laisser monter à bord les parents ou personnes accompagnantes et leurs enfants se présentant sans le dispositif de sécurité livré à temps avant la date du voyage.

### 15. Comportement à bord du car

A bord, la consommation de boissons alcoolisées amenées avec soi est interdite. Il est également strictement interdit d'emmenier et de consommer de la drogue à bord du car. Sur tous nos trajets, il est interdit de fumer dans le car. Au cas où, par votre comportement, nous estimons que vous mettez le véhicule ou d'autres passagers en danger, si vous dérangez l'équipe d'accompagnement/chauffeur dans l'exercice de ses fonctions ou si vous n'obéissez pas aux directives, ou encore si votre comportement dérange ou offense d'une quelconque manière l'équipage ou d'autres passagers, nous pouvons décider d'appliquer les mesures nous semblant nécessaires pour stopper un comportement dérangeant. Nous pouvons vous obliger à descendre du car ou refuser de vous transporter et nous pouvons vous faire arrêter. Vous pouvez être poursuivi pour des délits commis à bord du car.

### 16. Protection des données

Nous enregistrons les données que vous nous communiquez dans le respect de la loi suisse sur la protection des données. Pour autant que cela soit nécessaire - dans le cadre de l'exécution correcte du contrat - les données sont communiquées aux responsables des prestations. Il est possible que ces prestataires se trouvent à l'étranger et dépendent des directives nationales sur la protection des données, lesquelles peuvent être moins sévères qu'en Suisse. Il est également possible que nous-mêmes ou les prestataires fussent forcés de donner accès aux données ou de communiquer l'ensemble ou une partie aux autorités compétentes qui en font la demande officielle. En réservant l'un de nos voyages, vous acceptez d'être informé à l'avenir sur nos offres, nos promotions, etc. Vous pouvez en tout temps vous faire radier de la liste des destinataires (tél. 032 391 01 11; e-mail marti@marti.ch).

### 17. Garantie des fonds des clients

Avec l'entrée en vigueur de la loi fédérale sur les voyages à forfait, les fonds des clients sont garantis dans le cadre de ladite loi.

### 18. Ombudsman

18.1 Avant d'en référer à la justice, nous vous conseillons de vous adresser au médiateur indépendant de la branche des voyages. Ce dernier s'efforcera de trouver un arrangement juste et équitable aux problèmes éventuels survenus entre vous et nous ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez réservé votre voyage.

#### 18.2 L'adresse du médiateur est la suivante:

Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 8038 Zürich

### 19. Droit applicable et for juridique

19.1 Le droit suisse est applicable aux questions juridiques entre vous et nous.

19.2 Pour déposer plainte contre nous, Ernest Marti SA, le for juridique exclusif est à Bienne. Nous pouvons poursuivre le consommateur à son domicile ou à Bienne.