

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE ET DISPOSITIONS CONTRACTUELLES (CGVDC)

Valable pour les réservations à partir du 5 février 2025 ou selon la validité de l'offre correspondante.
Ces CGVDC sont disponibles sur www.tui.ch/fr/service-contact/cgvdc/

1. **Objet et champ d'application des conditions de voyage et dispositions contractuelles**

1.1 Les présentes conditions de voyage et dispositions contractuelles (CGVDC) régissent les relations juridiques entre vous et nous pour les voyages forfaitaires et toute autre prestation de voyage de l'offre publiée dans la brochure correspondante, sur Internet ou ailleurs. Pour les voyages individuels et spéciaux qui sont publiés dans une brochure, un catalogue ou sur Internet, etc., les conditions publiées ou complémentaires à ces conditions sont applicables.

1.2 Les CGVDC distinguent les voyages forfaitaires des autres prestations de voyage. Un voyage est dit forfaitaire lorsque la combinaison fixée à l'avance d'au moins deux des prestations suivantes est proposée à un prix global et dure plus de 24 heures ou comprend une nuitée: transport, hébergement ou autres prestations touristiques qui ne sont liées ni au transport ni à l'hébergement et qui représentent une partie substantielle de la prestation globale.

1.3 Si des arrangements de voyage ou des prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de services sont organisés pour vous par le bureau de réservation ou via l'un de nos sites web, nous ne sommes pas un partenaire contractuel mais un simple intermédiaire, et leurs propres conditions contractuelles et de voyage s'appliquent. En ce qui concerne les prestations de transport complémentaires (billet d'avion, de bateau, de train et de bus, location de véhicules, etc.) ainsi que pour toutes les autres prestations fournies par des tiers, les conditions de contrat et de voyage ainsi que les limitations de responsabilité de l'entreprise de transport, du prestataire de services ou de l'entreprise de location concernées s'appliquent. Dans tous ces cas, notre rôle d'intermédiaire se limite à vous fournir les services offerts par des tiers (voyagistes, sociétés de transport et autres prestataires de services) conformément à votre commande moyennant une rémunération (forfait par manda et commission d'agence). Notre propre service dans ces cas se limite à la médiation consciencieuse du contrat correspondant et, si vous avez la procuration appropriée, à sa conclusion en votre nom. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les prestations fournies par les tiers. Le prix à payer par prestation à un tiers sera indiqué séparément et, sauf dispositions écrites contraires, devra nous être versé à l'avance pour que nous puissions le lui régler nous-mêmes. Sauf indication contraire, les conditions contractuelles et de voyage ci-après ne s'appliquent dans aucun de ces cas, à l'exception des points 2, 4.5, 5, 6, 9, 11.2.1, 11.6, 11.7, 13, 14, 16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 17, 18 et 19, qui s'appliquent par analogie.

2. **Conclusion du contrat**

2.1 Le contrat entre vous et nous est conclu par la confirmation écrite de votre inscription (réservation) en personne, par téléphone, par écrit ou par voie électronique (en ligne). Si la personne effectuant la réservation inscrit d'autres participants au voyage, elle est responsable de leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage) comme de ses propres obligations. Ces CGVDC s'appliquent à tous les participants au voyage.

2.2 Si votre réservation est initialement effectuée à titre provisoire (option), le contrat entre vous et nous – sous réserve de votre consentement exprès et définitif antérieur – est conclu au plus tard si vous ne l'annulez pas en personne, par téléphone ou par écrit auprès de votre bureau de réservation dans les trois jours ouvrables suivant la date de la réservation provisoire

2.3 Par votre réservation, vous confirmez avoir compris et accepté sans réserve les CGVDC (conditions générales de voyage et dispositions contractuelles www.tui.ch/fr/service-contact/cgvdc/) et, le cas échéant, les CGA (conditions de l'assurance voyage www.tui.ch/fr/service-contact/assurances-voyage/).

2.4 La personne qui réserve déclare, lors de la conclusion de la réservation qu'elle est majeure (18 ans) et jouit donc du plein exercice des droits civils. Si la réservation est effectuée par un mineur, nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables. L'accès au site web relève de la seule responsabilité de l'utilisateur et/ou de ses parents ou tuteurs légaux. Si des mineurs souhaitent bénéficier des services réservés malgré une réservation non conforme, ceux-ci peuvent être refusés par les prestataires de services (compagnie aérienne, hôtel, etc.). Les conséquences et les coûts d'une réservation abusive doivent être supportés conjointement et solidairement par la personne mineure elle-même, ses parents ou ses tuteurs légaux.

2.5 Après la réservation, vous recevrez, par l'intermédiaire de votre bureau de réservation, la confirmation du voyage, qui contient toutes les informations contractuelles essentielles concernant les prestations que vous avez réservées. Si la confirmation de voyage diffère du contenu de votre réservation, nous vous soumettrons une nouvelle offre. Nous y sommes tenus pour la durée mentionnée dans l'offre, mais au maximum 7 jours à compter de la réception de la confirmation. Le contrat de voyage est conclu sur la base de cette nouvelle offre dès lors que vous acceptez l'offre dans le délai imparti par déclaration expresse ou probante (acompte ou paiement intégral du prix du voyage). Si vous souhaitez apporter des modifications après l'expiration de la période de validité de l'offre, celles-ci seront soumises à des frais conformément aux dispositions du point 7.

2.6 Pour des raisons de sécurité et dans l'intérêt des voyageurs, nous nous réservons explicitement le droit de refuser la conclusion d'un contrat d'après notre évaluation de l'aptitude au voyage, de conditionner la conclusion du contrat à la participation d'une personne d'accompagnement compétente ou de résilier le contrat même peu de temps avant la date de départ voire pendant le voyage, si nous devions apprendre, seulement après le départ, l'aptitude restreinte au voyage. Tous les coûts accumulés ou supplémentaires seront facturés. Pour les croisières, la compagnie de navigation responsable peut se retirer du contrat de voyage entièrement ou partiellement avant le début du voyage ou résilier le contrat de voyage entièrement ou partiellement après le début du voyage sans préavis dans les cas suivants si, du point de vue du capitaine:

- vous avez besoin d'être accompagné, mais voyagez sans accompagnement;
- vous vous trouvez dans un état mental ou physique qui vous rend incapable de voyager ou qui constitue un danger pour vous-même ou d'autres personnes à bord;
- vous avez réservé en donnant de fausses informations;
- vous détenez des armes ou autres objets dangereux, des stupéfiants et certaines boissons alcoolisées pour une consommation durant le voyage;
- vous perturbez durablement l'accomplissement du voyage malgré un avertissement avec fixation d'un délai ou vous vous comportez durablement de façon contraire aux dispositions du contrat si bien que la résiliation immédiate du contrat est

justifiée.

Dans ces cas, vous pouvez être exclu du voyage. La compagnie de navigation conserve son droit au prix du voyage; la valeur des dépenses éventuellement économisées et des éventuels avantages qu'obtient la compagnie de navigation du fait d'un autre emploi des prestations non utilisées sera portée en compte. Les frais supplémentaires encourus pour le voyage de retour sont à votre charge.

3. **Prestations**

3.1 Nous nous engageons à réaliser avec soin les prestations promises dans le cadre du voyage, conformément à leur description publiée au moment de la réservation et lors de la confirmation du voyage. En cas de divergence, la confirmation fait foi.

3.2 L'étendue des prestations est déterminée uniquement par les indications contenues dans le catalogue, sur l'annonce concernée ou sur Internet. Les photos utilisées dans nos publications servent uniquement d'illustration et ne constituent pas des promesses. Les prestations spéciales doivent donc être décrites dans la brochure correspondante et mentionnées dans la confirmation. Les autres brochures (brochures des hôtels ou autres documents d'information n'émanant pas de nous), les sites Internet de prestataires de services ou les demandes personnelles effectuées auprès des prestataires de services ne font pas partie du contrat de voyage; nous ne sommes pas responsables des informations qu'elles contiennent.

3.3 Les prestations commencent sur le lieu de décollage ou de départ publié ou confirmé. La responsabilité vous revient de vous présenter à l'heure au départ.

3.4 Les souhaits particuliers ne sont contraignants et sont partie constitutive du contrat que si nous les avons acceptés explicitement dans la confirmation et spécifiés.

3.5 En tant que participant au voyage, vous vous engagez à payer le prix (forfaitaire) convenu pour le voyage de même que les prestations particulières non comprises dans le prix (forfaitaire) (p. ex. primes d'assurance, taxes de sécurité et d'aéroport, frais de visa, excursions, frais pour des services supplémentaires facturés), à respecter les modalités de paiement, à obtenir les documents de voyage personnels nécessaires et à respecter les réglementations applicables dans le pays de destination en matière de passeport, de visa, de douane, de devises et de santé.

3.6 Pour les croisières, les prestations du médecin de bord ne sont pas des parties constitutives du contrat. Ne sont gratuits que la prophylaxie ou le traitement du mal de mer et les traitements résultant d'accidents causés par la compagnie maritime responsable ou ses employés, survenus à bord ou lors d'excursions à terre organisées par la compagnie de navigation. Dans tous les autres cas, le médecin facturera des honoraires pour ses services. Les médicaments sont également à la charge du passager.

4. **Prix**

4.1 Sauf indication contraire, les prix indiqués s'entendent par personne en francs suisses. Il peut arriver que certains voyages soient publiés dans une devise étrangère (par ex. en euros). Le taux de change au moment de la réservation s'applique au calcul du prix définitif du voyage. Si vous réservez votre voyage directement en ligne, le prix du voyage sera automatiquement indiqué en francs suisses. Veuillez noter que le taux de change peut varier entre le moment de la demande de taux de change et le moment de la réservation. Si des réductions, etc., sont proposées pour des groupes de personnes (p. ex. enfants, personnes âgées), le nombre de participants au voyage payant est déterminant pour le calcul du prix. Si, par exemple, le séjour d'un enfant dans la même chambre double que ses parents est gratuit, le prix est calculé sur la base de deux personnes payant plein tarif. Tous les prix incluent la taxe sur la valeur ajoutée légale. Les prix sont mentionnés dans chaque publication au niveau de l'offre et de la liste de prix correspondante. La validité des prix indiqués peut être restreinte en ce qui concerne les prolongations et la durée de séjour maximale.

4.2 Lorsqu'un client effectue une réservation après que le prospectus, le catalogue, le site Internet, etc. ont fait l'objet d'une nouvelle édition, les prix publiés dans l'ancien catalogue, prospectus, site Internet, etc. sont caducs. Sans en effet déciser les prix valables au moment de la réservation. Lors d'arrangements forfaitaires – les exceptions sont précisées – la date du vol de départ détermine le prix applicable; et dans le cas des autres offres (exceptions selon publication), la date à laquelle la prestation est fournie est déterminante. Les prix forfaitaires mentionnés dans les catalogues d'hiver ou d'été pour ce qui est du dernier vol de la saison sont valables pour une durée de séjour d'une semaine maximum. Ensuite, les prix et les conditions de la saison suivante sont applicables.

4.3 Pour certaines offres ou types de voyages (p. ex. les voyages individuels), il arrive souvent que des prix indicatifs et non fixes soient publiés. En raison des taux de change variables, des changements de prix sont possibles. Vous serez informé du prix actuel au moment de la réservation.

4.4 Il est possible que certaines prestations (p. ex. vols, hôtels) ne soient plus disponibles ou ne puissent plus être réservées aux dates et aux prix annoncés. Dans de telles situations, nous proposons, directement ou sur demande, une prestation identique ou similaire, comportant une majoration de prix. Lorsque le taux d'occupation des vols ou des hôtels augmente, nos prix de vente peuvent augmenter. Plus vous réservez tôt, moins vous payez et plus vous bénéficiez des avantages de la réservation anticipée.

4.5 Votre bureau de réservation peut facturer, en sus du prix du voyage publié, des frais de service, de conseil ou un forfait par contrat, ainsi qu'une participation aux frais de réservation et de dossier.

4.6 Pour les réservations téléphoniques effectuées auprès d'Internet Travelshop, des frais de service de CHF 80 par contrat seront facturés. Ces frais ne s'appliquent pas aux réservations en ligne que vous effectuez vous-même.

4.7 Concernant les réservations de vols sur Internet, nous ne sommes qu'un intermédiaire au sens du point 1.3. La conclusion du contrat avec la compagnie aérienne intervient lors de l'émission des billets par nos soins. Si vous effectuez votre réservation en ligne en dehors d'un jour ouvrable et en dehors des heures d'ouverture de bureau (de 9h00 à 18h00, changements possibles sans préavis), les billets ne seront émis que le jour ouvrable suivant. Dans ce cas, le prix déterminant est le prix du jour ouvrable suivant et non le prix du jour de votre réservation en ligne.

4.8 **Frais de réservation et de service**

4.8.1 Pour les réservations d'arrangements purement terrestres proposés comme voyages forfaitaires (p. ex. réservation de l'hébergement ou du circuit sans mention de prestations de vol), pour les réservations de dernière minute (moins de 7 jours avant le départ) qui supposent des démarches spécifiques et pour les voyages avec un séjour individuel (p. ex. 1^{er} semaine avec hôtel, 2^e et 3^e semaines sans hôtel) ainsi que pour les voyages que vous souhaitez personnaliser, dans la mesure du possible, les règles suivantes s'appliquent en fonction de l'offre: soit de telles offres sont publiées avec des prix spéciaux (p. ex. par personne, par jour/nuit/semaine, soit nous facturons des frais de réservation de CHF 100 par personne mais au

maximum de CHF 200 par dossier. Les détails vous seront communiqués au moment de l'offre.

4.8.2 Pour la réservation de prestations sportives uniquement et la billetterie de théâtre, d'opéra, de comédies musicales, de festivals et de manifestations sportives, nous facturons – sauf mention contraire dans la description – des frais de réservation de CHF 30 à CHF 40 par personne et par prestation.

4.9 airtours Private Travel

Nous répondons aux désirs de voyages individuels sous la marque airtours. Nous proposons aux voyageurs airtours le service Private Travel pour les modules de voyage qui ne figurent pas dans le catalogue airtours, à partir d'un prix de voyage minimum de CHF 3000 par personne pour un arrangement (vol et hôtel) ou à partir d'un prix total d'au minimum CHF 6000 par réservation de prestations catalogue. Nous facturons dans ce cas des frais de service de CHF 100 par personne, mais au maximum de CHF 200 par réservation. Les frais de service seront déduits du prix du voyage dans le cas d'une réservation définitive. Si un contrat de voyage (réservation) n'est pas conclu, les frais ne seront pas remboursés.

4.10 Frais annexes pour les appartements et maisons de vacances

Les frais annexes facultatifs ou liés à la consommation ne sont généralement pas inclus dans le prix du voyage. Sauf indication contraire dans le descriptif de la prestation, ils sont à payer directement sur place.

- L'appartement/maison de vacances ne peut être occupé que par le nombre d'adultes et d'enfants indiqué dans le descriptif de la prestation et figurant dans la confirmation de voyage.
- Les dates d'arrivée et de départ indiquées sont à caractère contraignant.
- Lors de la remise des clés, un montant approprié (caution) peut être exigé comme garantie pour d'éventuels dommages ou frais supplémentaires liés à la consommation, à payer sur place. Le remboursement ou la compensation a lieu une fois que le logement et l'inventaire sont restitués nettoyés et en bon état à la fin du séjour.

4.11 Réduction enfants

L'âge au début du voyage est déterminant. Indépendamment de cela, chaque enfant participant au voyage doit être déclaré lors de la réservation ainsi que son âge. Vous trouverez l'étendue des réductions enfants dans le descriptif de prestations correspondant. Sur les vols charters entrant dans le cadre d'arrangements forfaitaires, les enfants de moins de 2 ans sont transportés gratuitement mais ne peuvent pas prétendre à un siège dans l'avion. Il faut toutefois qu'il y ait un adulte accompagnant chaque enfant. Dans le cadre d'arrangements forfaitaires avec transport sur des avions de ligne et de vols secs (vols charters ou de ligne), les enfants de moins de 2 ans doivent payer le 10% des frais de vol et n'ont pas droit à leur propre siège. En cas d'informations erronées sur l'âge, l'organisateur est en droit d'exiger le paiement des éventuelles différences entre le prix payé et le prix normal du voyage, plus des frais de dossier de CHF 100. Si un enfant a moins de 2 ans lors du vol aller mais plus de 2 ans lors du vol retour, il faut lui réserver et payer un siège pour le vol retour.

5. **Conditions de paiement**

Sauf accord contraire, un acompte et la prime échue pour les prestations d'assurance réservées sont exigibles au moment de la conclusion du contrat et doivent être payés immédiatement au bureau de réservation, soit le 30% du prix total du voyage. Le solde doit être payé au plus tard 4 semaines avant le départ. Pour les réservations effectuées dans les 4 semaines précédant le départ et pour les produits portant la mention «100% de frais d'annulation dès la réservation» resp. «100 % immediate cnx.fee», le montant total est dû à la conclusion du contrat. Les paiements hors délais nous autorisent à résilier le contrat de voyage sans autre avis et à refuser les prestations de voyage pas encore perçues. Les coûts qu'entraîne la résiliation sont à votre charge. Pour les voyages organisés individuellement ou pour les voyages de groupe, d'autres conditions peuvent s'appliquer conformément à l'offre ou à la confirmation de réservation. Pour les réservations effectuées en ligne et pour les offres spéciales, le prix total du voyage est dû dans son intégralité 10 jours après la réservation ou la réception de la confirmation de réservation, sauf accord contraire. Nous ne vous devons aucun intérêt sur les remboursements de paiements partiels ou totaux de quelque nature que ce soit (p. ex. à cause de modifications des prestations, d'annulation).

6. **Changements de prix**

Il est possible que les prix indiqués dans les brochures, catalogues, etc. et sur Internet doivent être modifiés, en particulier dans les cas suivants:

- En cas d'augmentation ultérieure des prix ou de modification des tarifs par des entreprises de transport indépendantes (p. ex. augmentation des prix des carburants) par rapport au moment de l'impression de l'offre et de la conclusion du contrat.
- En cas d'introduction de nouvelles taxes étatiques ou d'augmentation des taxes existantes (p. ex. taxes de sécurité et d'aéroport).
- En cas d'augmentation de redevances ou de taxes de droit public (p. ex. taxes de sécurité et d'aéroport ou taxes portuaires).
- En cas de variation des taux de change depuis la conclusion du contrat, le prix du voyage peut être augmenté dans la mesure où le voyage est devenu plus cher pour la marque du voyagiste réservé
- En cas d'erreur de prix, de facturation ou de publication.

Dans ces cas, nous nous réservons le droit de répercuter ces hausses de prix. Nous vous informerons immédiatement des changements de prix. Si l'augmentation de prix dépasse 10% du prix forfaitaire publié et confirmé ou, dans le cas de voyages individuels avec des prix de prestations individuelles, s'il s'agit d'une modification essentielle du contrat, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par écrit dans les 5 jours suivant la réception de notre communication ou de modifier sans frais votre réservation pour un autre voyage que nous aurions éventuellement proposé. Dans l'hypothèse d'une telle résiliation, les paiements que vous auriez, le cas échéant, déjà effectués vous seraient restitués au plus vite dans leur totalité et sans intérêt.

7. **Vous ne pouvez pas voyager ou vous modifiez le contrat**

7.1 Annulation

Si vous êtes dans l'incapacité d'effectuer le voyage à la date prévue, vous devez le communiquer sans délai au bureau de réservation ou à l'organisateur qui a procédé à la réservation (partenaire contractuel), en personne, par lettre recommandée ou par e-mail et en joignant ou en renvoyant séparément les documents de voyage qui vous auront déjà été remis. Si vous renoncez au voyage ou si vous ne pouvez y participer, l'organisateur perd le droit d'exiger le prix du voyage. En lieu et place, l'organisateur peut exiger une indemnité adéquate («frais d'annulation») en rapport avec le prix du voyage, pour autant que la renonciation ou la non-participation au voyage ne puisse lui être imputée et qu'il ne s'agisse pas d'un cas de force majeure. Les frais d'annulation sont indiqués – à compter de la date de réservation – aux points 7.1.1 et suivants en

- prenant en compte la date de la renonciation par rapport à la date de début du voyage convenue dans le contrat, essentiellement par personne ou par unité de prestation au prorata du prix du voyage ou de manière forfaitaire. En outre, nous facturons la prime de l'assurance voyage que vous avez souscrite. Dans ce contexte, il est impératif de respecter le point 9 «Assurance et protection voyage» et des offres d'assurance indiquées dans la publication (p. ex. catalogue, liste de prix, Internet). Les éléments des prestations et la hauteur d'une éventuelle franchise de l'assurance voyage pour le paquet d'assurance que vous avez choisi sont indiqués dans les conditions générales d'assurance (CGA). En cas de non-utilisation de la prestation ou de non-présentation (no-show), de retard sur le lieu du décollage ou du départ, respectivement d'impossibilité de prendre le vol ou le départ en raison de documents de voyage incomplets, etc., nous facturons 100% du prix de l'arrangement ou de la prestation. Votre bureau de réservation peut percevoir des frais en sus pour le traitement du dossier et la prestation de conseil (voir point 4.5). La date à laquelle votre annulation nous est parvenue ou est parvenue au bureau de réservation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation.

Règles standard

A. Voyage avec transport aérien

Sont exclus les produits des points 7.1.2 à 7.1.4.

Jusqu'à 31 jours avant le début du voyage	30%
30 – 15 jours avant le début du voyage	40%
14 – 8 jours avant le début du voyage	60%
7 – 1 jours avant le début du voyage	90%
Jour du départ et en cas de non-parution	100%

B. Voyage sans transport aérien

Offres d'hôtel seul (TUI individuel). Sont exclus les produits du point 7.1.2

Jusqu'à 31 jours avant le début du voyage	10%
30 – 15 jours avant le début du voyage	30%
14 – 8 jours avant le début du voyage	60%
7 – 1 jours avant le début du voyage	90%
Jour du départ et en cas de non-parution	100%

Exceptions aux règles standard

A. Logements/maisons de vacances, appartements ou campings avec arrivée par vos propres moyens, en bus et en train, forfaits golf (sauf si inclus dans 7.1.1.), airtours Private Travel et prestations terrestres de Mon voyage à la carte:

Jusqu'à 45 jours avant le début du voyage	45%
44 – 36 jours avant le début du voyage	50%
35 – 4 jours avant le début du voyage	80%
3 – 1 jours avant le début du voyage	90%
Jour du départ et en cas de non-parution	100%

B. Pour TUI Cars:

Jusqu'à 24 heures avant le début du voyage	0%
Dès 24 heures avant le début du voyage et en cas de non parution	80%
Restitution anticipée et/ou prise en charge tardive	aucun remboursement

C. Motos d'Eagle Rider:

30 – 25 jours avant le début du voyage	40%
24 – 18 jours avant le début du voyage	50%
17 – 11 jours avant le début du voyage	60%
Dès 10 jours avant le début du voyage et en cas de non parution	80%

D. Motos: tours en groupe privés d'Eagle Rider:

Jusqu'à 46 avant le début du voyage	25%
45 – 36 jours avant le début du voyage	50%
Dès 35 jours avant le début du voyage et en cas de non parution	80%
Restitution anticipée et/ou prise en charge tardive	aucun remboursement

E. Camping-cars, croisières, programmes spéciaux et actifs. Forfaits comprenant un billet pour une comédie musicale ou un spectacle et un hébergement:

Jusqu'à 31 avant le début du voyage	25%
% 30 – 25 jours avant le début du voyage	40%
% 24 – 18 jours avant le début du voyage	50%
% 17 – 11 jours avant le début du voyage	60%
% Dès 10 jours avant le début du voyage et en cas de non parution	80%

F. Produits avec la remarque «100% de frais d'annulation dès la réservation» resp. «100 % immédiate cnx.fee»:

Dès la date de la réservation	100%
%	

G. Produits avec la remarque «Annulation sans frais jusqu'à 18h00 CET le jour de l'arrivée» resp. «no cancellation fee»:

Sans frais jusqu'à 18h00 le jour d'arrivée, ensuite	100%
%	

H. Produits avec la remarque «TUI light»:

Dès la date de la réservation	100%
%	

Pour tous les autres voyages ou dans les cas exceptionnels, de même qu'en dérogation aux règles susmentionnées (p. ex. voyages spéciaux, festivals, événements) et pour les prestations de service, billets de théâtre et d'opéra, golf, etc., nous vous renvoyons au descriptif de l'offre correspondante et/ou à la confirmation de voyage. Nous vous facturons les frais que nous avons effectivement encourus, qui dépendent du moment de l'annulation, du type de voyage ou de la prestation et du nombre de passagers réservés.

Pour des tarifs spéciaux de vols de ligne (p. ex. avec des programmes grand voyageur, des miles, des bonus ou autres programmes de fidélisation de la clientèle), pour tous les vols de ligne réservés sur Internet et pour les réservations de vols avec des compagnies Low Cost, ce sont les conditions d'annulation

fixées par les compagnies aériennes selon le type de tarif qui sont appliquées. Les conditions vous sont communiquées avant ou lors de la réservation et/ou par confirmation écrite.

Billets de manifestations et entrées

Les billets pour des manifestations ou entrées de tout genre (p. ex. comédies musicales) que vous avez obtenus par notre intermédiaire sont soumis aux conditions d'annulation du prestataire en question qui vous ont été communiquées lors de la réservation (voir point 1.3). Vous avez cependant le choix entre revendre vous-même les billets – si cela est possible et autorisé – ou nous charger de la vente. Dans ce cas, nous vous retiendrons uniquement la différence par rapport au prix de vente que nous avons facturé. Pour tout changement de réservation ou annulation, nous appliquons, dès la date de réservation, des frais de dossier d'un montant de CHF 100 par contrat.

Dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la facture des frais d'annulation, vous avez le droit de nous prouver que l'annulation ou la non-parution du voyage n'a pas causé de préjudice ou a causé un préjudice nettement inférieur aux forfaits appliqués individuellement par l'organisateur.

Personne de remplacement.

En cas d'empêchement, vous pouvez faire appel à une personne de remplacement dans les conditions suivantes:

 - La personne de remplacement prend en charge l'organisation du voyage dans les mêmes conditions que celles convenues avec vous.
 - Aucune prescription administrative, disposition légale ou réglementation tarifaire n'empêche la participation de la personne suppléante.
 - Les entreprises resp. les prestataires de services concernés (hôtels, compagnies de navigation et aériennes) acceptent les modifications liées au remplacement.
 - La personne de remplacement remplit les conditions spéciales de voyage (passeport, visa, vaccins).
 - La personne de remplacement se charge du paiement de tous les frais supplémentaires liés à la modification de la réservation (p. ex. frais et suppléments demandés par d'autres prestataires.

Vous et votre remplaçant, vous vous portez personnellement et solidairement garants, vis-à-vis de nous ou du bureau de réservation, si celui-ci est une partie contractuelle, du paiement du prix convenu pour l'arrangement de voyage ainsi que de tous les frais supplémentaires liés au changement de réservation dus par la personne vous remplaçant. Nous déciderons, dans les limites de notre pouvoir d'appréciation, si les conditions susmentionnées ont été remplies, compte tenu d'éventuelles obligations de tiers. Nous vous indiquerons dans des délais appropriés si la personne de remplacement désignée peut participer au voyage. Si une personne de remplacement effectue le voyage conformément aux conditions précitées, les frais d'annulation stipulés au point 7.1. ne vous seront pas facturés. Le remplacement par une tierce personne est autorisé jusqu'à deux jours avant le début du voyage, pour autant que cela soit compatible avec l'organisation du voyage et les conditions susmentionnées.

Modifications/changements de réservation

En cas de modification de la date du voyage, de la destination, du lieu ou de l'hébergement après la conclusion du contrat, les frais d'annulation mentionnés au point 7.1 sont dus. Les modifications ou changements de réservation - souvent liés à des annulations partielles - peuvent entraîner des frais supplémentaires (par ex. passage d'une chambre double à une chambre individuelle, nombre de personnes payant plein tarif par chambre non atteint), qui sont à votre charge. Les changements de nom ne sont possibles que dans des cas exceptionnels et entraînent des frais supplémentaires pour les prestataires de services (les compagnies aériennes p. ex. facturent jusqu'à 100 % du prix du vol). Ces frais supplémentaires vous seront facturés séparément. Veuillez donc vous assurer que tous vos noms et prénoms soit correctement orthographiés et correspondent à ceux indiqués dans votre passeport.

8. Vous commencez le voyage mais ne pouvez le terminer conformément au contrat – interruption prématurée

Si vous interrompez prématurément votre voyage pour une raison quelconque, vous n'avez aucun droit à un remboursement du prix du voyage ou des prestations non utilisées. Toutefois, nous vous rembourserons, dans la mesure du possible, les prestations non utilisées à condition que celles-ci ne nous soient pas facturées par les prestataires de services. Nous nous réservons le droit de déduire des frais de dossier calculés en fonction des coûts engagés (minimum CHF 100 par personne). Refus d'autorisation d'atterrissage et d'entrée, coûts de la poursuite du voyage: si, au cours d'un voyage en bateau ou en avion, l'atterrissage ou - également dans le cas d'un voyage en avion - l'entrée et/ou l'importation de vos bagages dans le port ou le pays prévu vous est refusé parce que vous avez enfreint les dispositions pertinentes dont nous vous avons informé au préalable conformément à notre devoir, nous pouvons vous transporter et/ou transporter vos bagages par la suite dans un autre port ou pays dont le bateau fait escale ou vers lequel l'avion vole et y atterrir. Vous devrez nous payer un montant correspondant à la poursuite du voyage et nous rembourser tous les autres frais engagés à cet effet. Les présentes conditions de voyage et, dans le cas de voyages spéciaux, les conditions publiées ou complémentaires qui dérogent aux présentes conditions de voyage s'appliquent à ce voyage ultérieur (voir point 1.1).

9. Assurance et protection de voyage

Pour votre protection, nous vous proposons une offre complète de solutions d'assurance dans nos catalogues, nos listes de prix et sur nos pages web. Le prix de l'arrangement ne comprend pas la prime de l'assurance voyage (p. ex. Assistance PLUS avec assurance frais d'annulation-incident de voyage). Elle vous sera automatiquement facturée pour autant que vous ne soyez pas déjà assuré contre ces risques (p. ex. Allianz Global Assistance, Européenne Assurances Voyages, TCS Livret ETI) et que vous nous en informiez lors de la conclusion de la réservation. Dans ce cas, votre bureau de réservation peut vous demander de signer une déclaration de renonciation. Le montant de la prime figure dans les documents correspondants. La conclusion de l'assurance voyage se fait par défaut en même temps que la réservation définitive des prestations de voyage. Sous certaines conditions, une conclusion ultérieure est possible hors des niveaux tarifaires (conformément aux délais d'annulation figurant au point 7.1) jusqu'à 14 jours après la réservation. Une annulation ultérieure de l'assurance et le remboursement de la prime sont possibles jusqu'à 31 jours avant le départ, avec un délai de 5 jours ouvrables après la réservation. Dès 30 jours et moins avant le départ, une annulation ultérieure n'est possible que jusqu'à un jour ouvrable après la réservation.

L'assurance frais d'annulation (p. ex. Assistance PLUS) est destinée à couvrir les frais d'annulation (voir point 7) en cas de maladie, d'accident ou de décès du participant au voyage, de son partenaire de voyage ou de personnes qui lui sont proches. L'assurance incidents de voyage a pour but de couvrir, dans une mesure limitée, les frais supplémentaires de

rapatriement des participants au voyage assurés en cas de maladie, d'accident ou de décès.

Dans tous les cas, veuillez tenir compte de l'étendue détaillée des prestations et des éventuelles informations sur la franchise ainsi que des dispositions sur l'exclusion de la couverture des différentes offres d'assurance. Vous trouverez des informations détaillées soit dans la description (p. ex. catalogue, liste de prix, Internet), soit dans les Conditions générales d'assurance (voir aussi www.tui.ch/fr/service-contact/assurances-voyage/).

Lorsqu'un événement assuré survient, il faut immédiatement en informer la compagnie d'assurance ou la personne ou le bureau qu'elle a désigné. Informez immédiatement votre bureau de réservation ou le partenaire contractuel mandaté (chez TUI Suisse: customerservice@tui.ch) et mettez rapidement à disposition les preuves nécessaires (certificats médicaux, rapports de police, attestations des autorités, etc.). A la demande de la compagnie d'assurance, le médecin traitant pourra être libéré du secret professionnel. Pour prétendre aux prestations de l'assurance incidents de voyage (p. ex. Assistance PLUS) contractée par notre intermédiaire, vous devez, en plus, contacter immédiatement la centrale de l'assurance voyage (Allianz Global Assistance, tél. +41 (0)44 283 33 90) lorsque l'incident ou la maladie se produit. Des informations utiles et les formulaires de demande de remboursement sont disponibles sur: www.allianz-travel.ch/fr_CH/contact.

10. Nous sommes dans l'incapacité d'organiser le voyage comme prévu ou devons prématurément l'interrompre

Modifications de programme, suppression ou interruption du voyage

Modifications de programme

Nous pouvons juger nécessaire de modifier, après conclusion du contrat, le programme du voyage ou certaines prestations convenues telles que l'hébergement, les moyens de transport, les compagnies aériennes, l'aéroport de départ ou d'arrivée, le port de départ ou d'arrivée ainsi que les horaires de vol ou de départ si un cas de force majeure ou d'autres circonstances imprévisibles ou inévitables (p. ex. en raison de circonstances particulières dans le trafic aérien ou maritime) l'exigent. En cas de changements significatifs, nous nous efforcerons de vous proposer une prestation de remplacement au moins équivalente selon des critères que nous jugeons objectifs, et qui n'affecte pas de manière significative la nature globale du prix. Si le programme de remplacement est plus avantageux que notre prix du catalogue, nous vous rembourserons la différence de prix. Dans le cas où il ne nous serait pas possible de proposer un programme de remplacement, nous vous rembourserons les paiements déjà effectués. En tant qu'organisateur, nous sommes tenus de vous informer immédiatement tout changement important ou de toute modification des prestations. Le remplacement d'un programme n'est en aucun cas obligatoire. Les droits à des dommages et intérêts pour cause de non-exécution du contrat sont exclus. Les horaires de vol indiqués sur le billet d'avion sont considérés comme prévus. En raison d'une surcharge temporaire de l'espace aérien international, des retards ou décalages de vols et modifications d'itinéraires ne peuvent être exclus dans certains cas. Vous conservez tous vos droits, en particulier si les prestations modifiées présentent des défauts. Le cas échéant, nous vous proposerons une modification gratuite de votre réservation au prix du catalogue ou une annulation sans frais. Si la réservation des sièges lors des voyages en avion n'est pas respectée, nous vous en rembourserons les frais de réservation – le cas échéant au prorata.

Non-exécution d'un voyage

S'il existe des raisons qui rendent impossible la réalisation d'un voyage, telles que des cas de force majeure, des événements de guerre, des émeutes, des grèves, des mesures des autorités, la faillite du prestataire de services ou le refus de droits d'atterrissage, d'autorisations, etc. ou des circonstances qui pourraient, selon nous, conduire à une mise en danger de la vie et de la santé, nous avons le droit, en tant qu'organisateur, d'annuler le voyage, même à court terme. Dans ce cas, nous nous efforcerons de vous proposer une solution de remplacement. Si un programme de remplacement n'est pas possible ou si vous y renoncez, nous vous rembourserons les paiements déjà effectués, après déduction des frais de service ou de dossier, ainsi que des participations aux frais de réservation et de gestion. Le remplacement d'un programme n'est en aucun cas obligatoire. Toute demande de dommages et intérêts pour non-exécution du contrat est exclue.

Interruption du voyage – généralités

Si le voyage ou le séjour doit être interrompu pour l'une des raisons évoquées au point 10.1.2, nous nous efforçons d'acheminer les participants vers une autre destination de vacances ou d'organiser leur retour en Suisse aussi vite que possible. Nous sommes en droit de déduire du remboursement de votre paiement les dépenses dont nous fournissons la preuve. Toute demande de dommages et intérêts pour non-exécution du contrat est exclue.

Interruption d'un voyage – circonstances particulières liées à la navigation

Si un bateau doit être mis en quarantaine pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous devez supporter vous-même les coûts de vos propres besoins. Si vous êtes à bord et que vous y êtes nourri, les frais supplémentaires découlant de ce séjour sont à votre charge.

Résiliation

Nous pouvons résilier le contrat sans préavis si vous perturbez durablement le déroulement du voyage, malgré une mise en garde formelle de notre part. Il en va de même si vous contrenez aux dispositions contractuelles, de manière à justifier la résiliation immédiate du contrat. Nous conservons toutefois le droit au prix du voyage. Les éventuels surcoûts liés au transport de retour seront à votre charge en tant que perturbateur. Toutefois, la valeur de certaines prestations économisées, ainsi que des avantages non utilisés, y compris d'éventuels remboursements par des prestataires vous seront facturés.

Participation minimale

Certains voyages sont soumis à un nombre minimum de participants, qui peut varier selon le voyage et qui est publié dans l'offre. Si le nombre de participants à un voyage est insuffisant, nous sommes en droit d'annuler le voyage au plus tard 22 jours avant la date prévue pour le départ. S'il s'avère à un stade antérieur que le nombre minimum de participants ne peut être atteint, nous vous en informons dans les meilleurs délais. En pareil cas, nous nous efforcerons de vous proposer une prestation de remplacement au moins équivalente, selon des critères que nous jugeons objectifs, et qui n'affecte pas de manière significative le caractère global du voyage. Si le programme de remplacement est plus avantageux que notre prix du catalogue, nous vous rembourserons la différence de prix. Les modifications de prix à votre charge sont autorisées dans le cadre du point 6. Si le programme de remplacement est plus cher, nous sommes en droit de demander un supplément pour petits groupes. Si un programme de remplacement n'est pas possible ou si vous y renoncez, nous vous rembourserons les paiements déjà effectués. Le remplacement d'un programme n'est en aucun cas obligatoire. Toute demande de dommages et intérêts pour non-exécution du contrat est exclue.

11. Clauses de responsabilité

Généralités

Nous vous dédommagerons dans le cadre des conditions suivantes en cas d'annulation ou d'exécution incorrecte des prestations prévues dans le contrat et vous rembourserons les frais supplémentaires occasionnés (sous réserve des points 10 et 12) dans la mesure où nos guides ou

- représentants locaux n'ont pas été en mesure d'offrir une prestation de remplacement objectivement équivalente. Notre prestation est limitée au total au double du prix du voyage, sauf cas intentionnel ou de négligence grave.
- 11.2 Exclusion de responsabilité
- 11.2.1 Nous n'assumons aucune responsabilité pour les prestations de tiers (organismes de voyages, entreprises de transport et autres prestataires de services) pour lesquelles nous avons uniquement servi d'intermédiaire et où nous ne sommes pas partie contractante (voir point 1.3 CGVDC). Dans ces cas, notre responsabilité se limite à la bonne exécution de la prestation d'intermédiaire. En dehors de l'arrangement forfaitaire, il est possible de réserver des manifestations locales, des excursions et d'autres services sur le lieu de destination qui, en raison des conditions locales, présentent des risques particuliers ou exigent des conditions physiques particulières. Vous réservez ces événements à vos propres risques. Nous ne sommes pas votre partie contractante. Nous déclinons toute responsabilité à cet égard ainsi que pour les prestations de services en dehors de l'arrangement forfaitaire, sauf si pour de telles offres, nous ou notre représentation locale sommes expressément responsables en tant qu'organisateur ou prestataire de services.
- 11.2.2 Nous déclinons toute responsabilité lorsque la non ou mauvaise exécution du contrat a pour cause les éléments suivants:
- Des manquements de votre part, avant ou pendant le voyage.
 - Des manquements imprévisibles ou inévitables de la part de tiers qui ne participent pas à l'exécution des prestations prévues dans le contrat.
 - Des cas de force majeure ou des événements imprévisibles ou inévitables, malgré une attention adéquate de notre part, comme les grèves, les retards de vol, les troubles politiques, les catastrophes naturelles et les mesures étiatiques. Par ailleurs, nous déclinons toute responsabilité pour les changements de programme selon le point 10, mais nous nous efforçons de vous proposer une prestation de remplacement au moins équivalente au regard de notre expérience et de critères objectifs.
- 11.2.3 Responsabilité dans le cadre des croisières
- Dans la mesure où la position de transporteur contractuel ou exécutant incombe à TUI lors de croisières, la responsabilité de TUI est régie par les accords internationaux spéciaux applicables dans chaque cas ou par les dispositions légales basées sur ces accords.
- 11.3 Accidents et maladies (dommages physiques)
- Nous répondons des dommages directs en cas de décès, de blessures corporelles ou de maladies pendant le voyage s'ils sont dus à une faute de notre part ou d'une entreprise mandatée par nous. Au cas où nous devrions répondre du comportement d'une tierce entreprise mandatée par nos soins, vos prétentions en dommages-intérêts contre l'entreprise en question doivent nous être cédées. Dans les cas de responsabilité qui surviennent en relation avec des transports aériens ou en cas d'utilisation des services de transport d'autres entreprises de transport (compagnies ferroviaires, maritimes, de bus, etc.), les prétentions en dommages-intérêts sont limitées dans leurs montants aux sommes qui résultent des accords internationaux ou des lois nationales applicables. Toute autre responsabilité de notre part est exclue dans ces cas. Voir également le point 12.
- 11.4 Informations sur les voyages en avion
- La Convention de Montréal (www.tui.ch/conventiondemontreal) ou la Convention de Varsovie (www.tui.ch/conventiondevarsovie) s'applique au transport aérien international en ce qui concerne la responsabilité en cas de décès ou de blessures corporelles des passagers, de retard des passagers et/ou de bagages et de destruction, perte ou endommagement des bagages. La convention qui s'applique dans quelles conditions dépend des États qui ont signé et ratifié les conventions. Les États contractants qui ont signé et ratifié la Convention de Montréal et la Convention de Varsovie peuvent être consultés sur Internet www.icao.int. Les demandes d'indemnisation pour refus d'embarquement, annulation de vol et retard sont régies, entre autres, par l'ordonnance (CE) n° 261/2004 du Conseil européen du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers aériens. En plus de sa propre législation, la Suisse a adopté les droits des passagers aériens de l'Union européenne (UE). Voir également le point 12.3 et le site www.bazl.admin.ch, rubrique «Sécurité».
- 11.5 Achats
- Nous déclinons toute responsabilité pour les contrats que vous concluez avec des commerçants ou des vendeurs pour des marchandises ou des services au cours de votre voyage.
- 11.6 Autres dommages (dommages matériels et patrimoniaux)
- Nous ne répondons d'autres dommages (dommages matériels et patrimoniaux) que si nous avons commis une faute ou que tel a été le cas d'une entreprise mandatée par nos soins. En cas de responsabilité avérée de dommages immédiats, notre obligation d'indemnisation est limitée au double du prix du voyage. Si nous devons répondre du comportement d'une tierce entreprise mandatée par nos soins, vos prétentions en dommages-intérêts contre l'entreprise en question doivent nous être cédées. En cas de dommages et de pertes survenus en relation avec des transports aériens ou lors de l'utilisation des services d'autres entreprises de transport (compagnies ferroviaires, maritimes, de bus, etc.), les prétentions en dommages-intérêts sont limitées aux sommes qui résultent des traités internationaux ou des lois nationales^{14.1} applicables. Toute autre responsabilité de notre part est exclue dans ces cas.
- 11.7 Couverture d'assurance
- Notre responsabilité et celle des compagnies aériennes ou des autres entreprises de transport qui s'en tiennent aux traités internationaux ou aux lois nationales sont limitées selon les présentes dispositions relatives à la responsabilité. Nous attirons votre attention sur le fait que, dans différents pays, les entreprises de transport disposent, faute de bases légales correspondantes, d'une couverture d'assurance insuffisante pour les accidents, les pertes ou détériorations de bagages, etc. Nous vous conseillons de vérifier votre couverture d'assurance et, le cas échéant, de conclure pour la durée du voyage les assurances nécessaires comme les assurances de voyage pour bagages, incidents, accident et/ou maladie. Si vous disposez d'une assurance privée couvrant les frais^{14.2} d'annulation, demandez une déclaration de renonciation à votre bureau de réservation.
- 11.8 Pour votre sécurité
- Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie des informations sur les pays dans lesquels il existe des risques de sécurité ou d'autres risques accrus.
- Vous pouvez vous procurer ces renseignements auprès du DFAE^{14.3} www.eda.admin.ch/eda/fr/dfaef/representations-et-conseils-aux-voyageurs (ou par téléphone 0800 247 365) ou auprès de votre

bureau de réservation. Avant votre départ, nous vous recommandons également de vous inscrire sur www.itineris.eda.admin.ch. Vous recevrez ainsi toujours les informations qui vous concernent lorsque vous êtes en voyage. Vous trouverez des informations médicales sur les sites www.bag.admin.ch, www.safetravel.ch, www.osir.ch ou www.who.int. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance des conseils de voyage et de santé avant de commencer votre voyage et que vous êtes pleinement conscient des risques encourus. Des dangers et des risques peuvent exister tant en route que sur les lieux de vacances, c'est pourquoi nous vous recommandons vivement de lire attentivement et de suivre les consignes de sécurité pertinentes (p. ex. dans les moyens de transports, hébergements, à la plage, à la piscine, dans les installations sportives). Si vous avez des questions, veuillez contacter notre représentation locale. Soyez prudent si l'on vous propose des offres (p. ex. jeux de hasard, time-sharing). Ne prenez jamais de décisions hâtives, mais demandez conseil à des personnes indépendantes et bien informées. Dans toutes les régions de vacances, des événements naturels imprévisibles (p. ex. tempêtes de toutes sortes, incendies de forêt) aux conséquences graves peuvent se produire. Dans certains cas, l'exécution correcte des prestations réservées peut même être compromise (voir point 10). Avant votre départ, veuillez vous renseigner sur les aléas climatiques de votre destination

12. Réclamations/demandes d'indemnisation

- 12.1 Vous êtes tenu de contribuer à éviter ou à réduire au maximum les dommages possibles (devoir de collaboration) en cas de perturbations dans le cadre des dispositions légales).
- 12.2 Lorsqu'une prestation promise n'est pas fournie ou l'est de manière insuffisante, vous avez le droit et l'obligation d'exiger une réparation immédiate et gratuite auprès de nos guides ou de notre représentation locale (p. ex. entreprise chargée du transfert, hôtelier, direction du bateau). Nous nous efforçons de trouver des solutions appropriées dans votre intérêt. Si aucune réparation ou solution adéquate n'est trouvée dans les 48 heures, vous êtes autorisé à remédier vous-même à la situation. Si une prestation de remplacement équivalente ne peut être fournie, vous avez droit à une réduction du prix à hauteur de la moins-value objective de la prestation fournie par rapport à celle convenue ou, sur présentation de justificatifs, à un remboursement des frais liés à vos propres démarches, pour autant qu'elles entrent dans le cadre de la prestation initialement convenue. Toute autre demande d'indemnisation est exclue. Lorsqu'une prestation n'est pas exécutée ou que la poursuite du voyage ou du séjour ne peut vous être raisonnablement proposée en raison de manquements graves, vous devez faire confirmer votre réclamation par écrit par nos guides ou notre représentation locale. Ces derniers ne sont aucunement autorisés à reconnaître la validité des demandes d'indemnisation et autres droits (p. ex. réparation du préjudice moral). Si vous entendez faire valoir des prétentions en dommages-intérêts, votre réclamation et la confirmation écrite de notification d'un manquement, par nos guides ou par notre représentation locale, ainsi que les éventuelles pièces justificatives doivent nous être soumises sans délai, au plus tard 30 jours après votre retour (pour les voyages forfaitaires), resp. après l'obtention de la prestation (pour les voyages et prestations individuels). Veuillez noter que vous devez rédiger votre réclamation vous-même afin de ne pas compromettre vos éventuels droits. Si vous n'avez pas signalé vos réclamations immédiatement sur place et si vous ne faites pas valoir vos droits dans les 30 jours qui suivent votre retour resp. l'obtention de la prestation (pour les voyages et prestations individuels), vous perdez tout droit à des mesures correctives, à remédier vous-même à la situation, à une diminution du prix, à la résiliation du contrat, à des dommages-intérêts et à une réparation du tort moral.
- 12.3 Les dommages, pertes ou retards de distribution de bagages après un vol doivent être signalés à la compagnie aérienne concernée ou au représentant responsable après l'arrivée sur place, mais au plus tard dans les sept jours après la découverte du dommage, à l'aide de la déclaration de sinistre (P.I.R.). Les compagnies aériennes refusent tout remboursement si la déclaration de sinistre n'a pas été remplie ou si elle a été remplie trop tard. La perte, l'endommagement ou le mauvais acheminement de bagages doit en outre être signalé auprès du guide ou du représentant local de l'organisateur.
- 12.4 En cas de réclamations, les clients d'appartements / maisons de vacances doivent immédiatement exiger réparation auprès de l'interlocuteur indiqué dans les documents de voyage. S'il est impossible de remédier à souhait au défaut signalé, vous devez contacter les guides de World of TUI les plus proches ou le représentant local de l'organisateur. Si vous omettez volontairement de signaler un défaut, vous perdez tous vos droits. Les dispositions du point 12.2 s'appliquent également.

13. Garantie de voyage

En tant qu'organisateur de voyages, nous participons au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantissons la sécurisation des montants versés dans le cadre de la réservation d'un voyage forfaitaire. Des informations détaillées sont disponibles auprès de votre bureau de réservation ou sur www.garantiefonds.ch. En ce qui concerne les réservations de voyages forfaitaires au départ de l'Allemagne, la protection de l'argent du client conformément à l'article 651 k(1) n° 2 BGB est assurée par l'assurance insolvabilité sous le numéro de police suivant 10.60.051, souscrite par tourVers (Touristik-Versicherungs-Service) auprès d'Aachener und Münchener Versicherung AG.

Dispositions en matière de passeport, visa, douane, santé et devises

Vous êtes personnellement responsable du respect des dispositions en matière de passeport, de visa, de douane, de santé et de devises en vigueur dans un éventuel pays de transit et dans le pays de destination. En tant qu'organisateur, nous respectivement le bureau de réservation informons les citoyennes et citoyens suisses de ces dispositions en matière de passeport, visa, douane, santé et devises et de leur éventuel engagement avant le début du voyage. Les ressortissants d'autres pays peuvent s'adresser entre autres au consulat des pays de transit et de destination pour obtenir ces informations. Les descriptions des voyages dans les catalogues, les annonces, etc. et les documents de voyage récapitulent les principales informations sur les formalités à remplir pour le voyage. Veuillez observer ces informations et n'hésitez pas à demander conseil à votre bureau de réservation. Vous trouverez les contacts des représentations étrangères en Suisse sur www.eda.admin.ch, rubrique «Représentations» (sous réserve de modifications).

Le bureau de réservation et nous-mêmes déclinons toute responsabilité quant à l'octroi à temps du visa nécessaire par la représentation diplomatique respective et de la réception du visa chez vous en temps voulu, même si vous nous avez confié cette tâche, à moins que le retard ne soit imputable à nous ou au bureau de réservation. Il faut compter jusqu'à 8 semaines pour l'obtention des visas, etc. auprès des autorités compétentes.

Vous êtes vous-même responsable du respect de toutes les réglementations importantes pour la réalisation du voyage. Tous les 16.3 inconvénients, notamment le paiement des frais d'annulation, résultant

du non-respect de ces règles sont à votre charge, sauf si nous ou le bureau de réservation avons omis de communiquer une information ou avons communiqué une information erronée et que la preuve en est apportée.

- 14.4 Veuillez consulter le descriptif du voyage ou renseignez-vous auprès de votre bureau de réservation pour savoir si un passeport est nécessaire pour votre voyage ou si une carte d'identité suffit. Assurez-vous que la durée de validité de votre passeport ou carte d'identité soit suffisante pour votre voyage. En dehors de l'Europe, le passeport doit souvent être valable encore au minimum 6 mois après la date de retour. Les enfants doivent avoir une pièce d'identité personnelle dès leur naissance qui sera demandée par leurs représentants légaux. Pour tout renseignement sur les formalités en matière de pièces d'identité, veuillez consulter le site www.bap.admin.ch ou www.passeportsuisse.ch.
- 14.5 Dans certains pays, les réglementations douanières et des devises sont appliquées très rigoureusement. Informez-vous précisément et suivez les consignes à la lettre, même pour votre retour en Suisse; voir www.douane.ch, rubrique «Infos pour particuliers».
- 14.6 Plusieurs pays exigent certains certificats de vaccination. Vous trouverez des informations dans le catalogue de voyage ou auprès de votre bureau de réservation. Pour des recommandations médicales et des conseils en matière de prévention et d'évaluation des risques sanitaires, nous vous renvoyons à votre médecin de famille, à des médecins expérimentés en médecine des voyages ou en médecine tropicale, aux services d'information sur la médecine des voyages ou à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Voir aussi les sites tels que www.safetravel.ch, www.osir.ch ou www.bag.admin.ch.
- 14.7 Nous tout comme votre bureau de réservation déclinons toute responsabilité si vous ne pouvez pas emprunter les moyens de transport prévus ou si l'entrée ou la sortie vous est refusée en raison d'une violation des réglementations relatives aux passeports, aux visas, aux douanes, à la santé ou aux devises. Dans ce cas, vous n'avez pas droit au remboursement des prestations réservées. Les frais supplémentaires occasionnés par le non-respect des règles de voyage de quelque nature que ce soit (p. ex. frais d'hébergement, de retour, de changement de réservation, de transfert ou autres) sont entièrement à votre charge.
- 14.8 Pour des raisons de sécurité et en raison des soins médicaux limités à bord d'un bateau, nous ne recommandons pas les croisières aux femmes enceintes à partir de leur 24^e semaine de grossesse ainsi qu'aux enfants en bas âge jusqu'à six mois. Nous déconseillons vivement les transatlantiques et la croisière autour de l'Europe de l'Ouest aux bébés de moins de 12 mois du fait de la succession de nombreux jours en mer.

15. Attitude répréhensible

Si vous êtes sérieusement soupçonné d'avoir eu des agissements répréhensibles et passibles d'une peine d'emprisonnement d'après le droit pénal suisse, dans votre pays de vacances ou lors de votre voyage, nous sommes en droit de résilier immédiatement votre contrat de voyage. Les conséquences juridiques sont les mêmes que si vous aviez interrompu prématurément votre voyage (point 8). Les demandes de dommages et intérêts de votre part en raison de la non-exécution du contrat sont exclues. Nous nous réservons le droit de communiquer nos soupçons aux autorités pénales suisses.

Divers

Devoir d'information sur l'identité de l'entreprise de transport aérien exécutante.

Nous sommes tenus de vous communiquer l'identité de l'entreprise de transport aérien qui exécutera le transport aérien réservé si le transport commence en Suisse ou dans un pays membre de l'UE ou de l'EEE. Si, au moment de la réservation, les noms des entreprises de transport aérien qui exécuteront le contrat n'étaient pas encore connus, nous vous donnerons le nom de l'entreprise de transport aérien prévue pour le vol dès que l'identité de la compagnie aérienne sera connue. En cas de changement de transporteur aérien effectif, nous vous en informons immédiatement. La liste communautaire de l'Union européenne (UE) des transporteurs aériens faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation adoptée par la Suisse peut être consultée sur les sites suivants: www.bazl.admin.ch et www.eceuropa.eu/transport.

Bagages

Sur la plupart des vols, le poids de votre bagage est limité à 20 kg (en classe Economy). Pour les voyages qui font intervenir plusieurs transporteurs, chaque transporteur applique ses propres directives. La franchise de bagage figure sur vos documents de voyage (électroniques). Les bagages à main doivent se conformer à des dispositions particulières quant à leur poids, leurs dimensions et leur contenu. Les petites bouteilles contenant des liquides, les boîtes de gel, les tubes de dentifrice, etc. font l'objet de consignes particulières. Ces consignes peuvent varier selon la destination. Dans le descriptif et/ou les documents de voyage, vous trouverez d'autres informations données sans engagement. La limite de la franchise de bagage et les directives sur les bagages peuvent être modifiées sans préavis. Pour des renseignements actuels, adressez-vous à votre bureau de réservation ou consultez le site web des compagnies aériennes concernées. Pour des raisons de sécurité, certains objets ne peuvent pas être pris à bord de l'avion. Veuillez tenir compte des consignes de sécurité de l'Office fédéral de l'aviation civile OFAC (www.bazl.admin.ch sous «Bon à savoir», rubrique Bagages des passagers), de votre aéroport de départ (voir liste ci-après) et de vos compagnies aériennes (sites Internet), de celles figurant dans nos descriptifs (p. ex. catalogue) ou vos documents de voyage. Le transport d'équipements et de bagages de sport dans l'avion et leur transfert (p. ex. en bus) vers la destination de vacances n'est possible que sur préavis et contre supplément. Le surcoût du transport doit être payé directement à la compagnie aérienne avant le départ (p. ex. via Internet par carte de crédit ou en espèces lors de l'enregistrement avant le vol aller et le vol retour) et lors des transferts sur place (le plus souvent en espèces). En cas de transport d'équipements de sport et d'autres objets similaires, il est conseillé de prêter particulièrement attention à la couverture d'assurance. Vous pouvez consulter les sites web des principaux aéroports pour tout renseignement sur le transport aérien et les services disponibles (p. ex. pour l'enregistrement la veille au soir):

www.euroairport.com
www.insbruck-airport.com
www.flughafenbern.ch
www.allgaeu-airport.de
www.baden-airpark.de
www.duesseldorf-airport.de
www.muenchen-flughafen.de
www.frankfurt-airport.de
www.stgallen-airport.ch
www.fly-away.de
www.flughafen-stuttgart.de
www.gva.ch
www.flughafen-zuerich.ch

Confirmation des vols

Les clients qui ont acheté un vol seul uniquement et tous les clients qui

- ne peuvent être joints dans l'hébergement réservé doivent nécessairement obtenir la confirmation de leur vol de retour 72 heures – ou selon les indications figurant dans les documents de voyage – mais au plus tard 24 heures avant le retour prévu, auprès de nos guides ou de notre représentation locale ou de la compagnie aérienne. Les confirmations de vol de retour omises peut entraîner la perte de votre droit au transport. Les frais supplémentaires occasionnés seront à votre charge.
- 16.4 Vols
- Notre offre de vols comporte des vols charters ainsi que des vols de ligne avec des compagnies aériennes nationales et internationales. Toutes les compagnies aériennes mandatées disposent des autorisations nécessaires. Sauf mention contraire, vous voyagez en classe Economy pour tous les programmes décrits (p. ex. dans nos catalogues, liste de prix). Les horaires de vols, les compagnies aériennes et les types d'avion sont sujets à modification. Avec vos documents de voyage, vous recevrez les horaires de vol valables au moment de l'impression du billet, mais ils peuvent changer à court terme pour diverses raisons (p. ex. sécurité, technique). En particulier les vols directs peuvent être sujets à des escales non prévues par le plan de vol. Ces modifications ne sont jamais considérées comme des modifications essentielles du programme qui pourraient vous autoriser à résilier le contrat, à demander des dommages-intérêts ou une diminution du prix du voyage. Nous déclinons toute responsabilité pour les retards de vol et les durées minimales des escales pour les vols de correspondance. Les jours de départ et d'arrivée sont avant tout des jours de voyage pour lesquels, en principe, n'est prévue aucune autre prestation outre l'hébergement. Les voyages forfaitaires sur ligne régulière reposent souvent sur des tarifs spéciaux dans des classes de réservation particulières. Ces conditions – si elles sont importantes – sont mentionnées dans le descriptif. Le nombre de places est limité. Si toutes les places sont réservées, nous vous offrons la possibilité de réserver d'autres places dans une autre classe de réservation contre supplément. Les tarifs spéciaux ne permettent pas tous de participer aux programmes de fidélisation de la clientèle (p. ex. miles de bonus) des compagnies aériennes. Pour les billets aériens à tarifs spéciaux, il n'est généralement pas possible de réserver les sièges à l'avance. Veuillez vous renseigner auprès de votre bureau de réservation et bénéficiez, dans la mesure du possible, de l'enregistrement la veille au soir (voir à ce sujet également le point 16.2).
- 16.5 Arrivée & départ: check-in/out dans les hébergements, repas
- Dans la plupart des cas, les voyageurs peuvent s'installer dans les chambres le jour de l'arrivée entre 12h00 et 16h00 (hébergements de vacances, Bed & Breakfast ou autres établissements plus petits non hôteliers, souvent entre 16h00 et 19h00 uniquement) et doivent être libérés le jour du départ entre 10h00 et 12h00. Ces délais sont également valables si votre vol de retour a lieu en fin de soirée ou pendant la nuit. Les prestations payantes (p. ex. repas, boissons, sports) dont vous avez bénéficié après le check-out doivent être réglées séparément avant le départ. Les heures indiquées peuvent être modifiées sans préavis.
- 16.6 Lits supplémentaires
- Dans les chambres doubles, les lits supplémentaires sont, en règle générale, des lits pliants qui sont légèrement plus étroits et dont le confort peut être réduit, en particulier lorsqu'ils sont utilisés par des adultes. De manière générale, aucune réduction de prix ne peut être accordée à cet égard. Les exceptions sont expressément mentionnées dans l'offre correspondante. Dans certains pays (p. ex. USA), un supplément vous sera facturé pour la mise à disposition de lits supplémentaires.
- 16.7 Sports: possibilités et conditions
- Dans la majorité de nos hôtels, vous avez la possibilité de pratiquer différents sports, selon la saison, mais l'utilisation des engins de sports et de l'équipement sportif est souvent payante. Les indications correspondantes figurent dans nos catalogues de voyage. Pour toute question, adressez-vous à votre bureau de réservation. Pour diverses raisons (p. ex. saison, occupation de l'hôtel), il peut arriver que certaines activités sportives ne soient disponibles que de manière limitée voire pas du tout. Au cas où vous seriez particulièrement intéressé par un sport, il est conseillé de vous faire confirmer par votre bureau de réservation que la possibilité de pratiquer le sport en question soit réellement possible pendant vos vacances. Faute de quoi, nous déclinons toute responsabilité à l'avance. Nous déclinons toute responsabilité pour les accidents survenant lors de la pratique d'une discipline sportive (p. ex. plongée, surf). Lors de la pratique d'un sport, il vous incombe personnellement de veiller au respect des règles internationales (brevets valables, nombre de plongées en mer prescrit et inscrit dans le carnet de plongée, respect des règles de sécurité, etc.).
- 16.8 Nuisances sonores
- Dans de nombreux lieux de vacances, les activités en soirée et nocturnes se déroulent également en plein air. Cela peut engendrer certaines nuisances sonores. En cas d'émissions sonores supérieures à la mesure habituelle, nous vous en informons par des indications correspondantes. En cas de travaux dans votre hôtel/hébergement ou à proximité directe, nous vous informerons dès que possible sur la nature et l'étendue des nuisances occasionnées. Nous n'exerçons cependant aucune influence sur les chantiers de construction qui peuvent surgir d'un jour à l'autre.
- 16.9 Objets perdus
- Pour la recherche d'objets perdus sur votre lieu de vacances ou sur des sites que vous avez visités lors d'un circuit, nous facturons des frais de dossier en fonction du travail effectué, mais au minimum CHF 100. Pour des raisons de douane et de sécurité, l'envoi ou la livraison d'objets trouvés par nos soins n'est pas possible. Vous devez organiser vous-même et à vos frais, un éventuel renvoi à l'adresse de votre choix. Nous ne pouvons pas en assumer la responsabilité. Pour toute question, veuillez vous adresser à votre bureau de réservation ou au service clientèle de TUI Suisse (e-mail: customerservice@tui.ch).
17. Dispositions particulières pour les croisières
- 17.1 Avarie importante
- Votre obligation de collaboration lors d'une avarie importante ainsi que votre droit à indemnisation en cas d'endommagement lié à une avarie importante sont réglés selon le droit applicable sur le bateau.
- 17.2 Aide – sauvetage – transport de marchandises
- Le capitaine est en droit d'aider d'autres bateaux avec le bateau utilisé, de remorquer et de sauver des bateaux et de transporter des marchandises de toute nature. Toutes les activités de ce type, qu'elles aient été ou non annoncées, sont considérées comme faisant partie du voyage.
18. Protection des données
- Les données personnelles que vous nous fournissez sont traitées et utilisées électroniquement dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Toutes vos données personnelles sont traitées conformément à la loi suisse (LPD) et à la loi européenne sur la protection des données (RGPD). Vous trouverez de plus

amples informations sur le traitement de vos données dans notre avis de confidentialité sur www.tui.ch/fr/avis-de-confidentialite

19. Ombudsman

Avant toute procédure judiciaire, veuillez vous adresser à l'ombudsman indépendant. L'ombudsman s'efforce de trouver un accord équitable et équilibré pour tout type de problème. Adresse:

Ombudsman de la branche suisse du voyage,
Ettelstrasse 42, Case postale, 8038 Zurich.

www.ombudsman-touristik.ch

20. For juridique et droit applicable

Le droit suisse est exclusivement applicable aux relations entre vous et nous en tant qu'organisateur ou intermédiaire. Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est à Zurich.

Les présentes conditions générales de voyage et dispositions contractuelles (CGVDC) s'appliquent à toutes les entreprises de TUI Suisse Holding SA, à savoir TUI Suisse Ltd avec les marques de tour-opérateurs (TUI et airtours) et TUI Suisse Retail Ltd.

TUI Suisse Ltd

Friesenbergstrasse 75

CH-8036 Zurich / Suisse