

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE ET DISPOSITIONS CONTRACTUELLES (CGVDC)



Valables pour toutes réservations à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2019 ou conformément à la validité de l'offre correspondante. Vous trouverez ces CGVDC sur [www.tui.ch/avrb](http://www.tui.ch/avrb)

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

1.1 Les présentes conditions de voyage et dispositions contractuelles régissent les relations juridiques entre vous et nous-mêmes pour les voyages forfaitaires et toute autre prestation de voyage proposée et publiée dans le présent prospectus, sur Internet ou ailleurs. Pour ce qui est des voyages spéciaux proposés dans un prospectus, un catalogue, sur Internet, etc., les conditions éventuellement divergentes ou complémentaires figurant dans les documents considérés 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 Lorsque la centrale de réservation ou l'un de nos sites Web vous propose des arrangements de voyage ou des prestations isolées provenant d'autres organisateurs de voyage ou d'autres prestataires de services, nous ne sommes pas votre partenaire contractuel et sommes uniquement votre intermédiaire; ce sont alors les conditions de voyage et dispositions contractuelles de l'organisateur ou du prestataire en question qui sont applicables. En ce qui concerne les prestations de transport complémentaires (billets d'avion, de bateau, de train, de bus, location de véhicules, etc.) obtenues par notre intermédiaire ainsi que toutes les autres prestations exécutées par des tiers, ce sont les conditions de voyage et dispositions contractuelles de l'entreprise de transport ou de location ou du prestataire de services concerné, de même que ses limitations de responsabilité, qui sont applicables. Dans tous ces cas, notre rôle d'intermédiaire se limite à vous transmettre contre paiement (forfait par mandat et commission) la prestation proposée par un tiers (organisateur de voyage, entreprise de transport et autres prestataires de services), conformément au mandat. Dans tous ces cas, notre rôle se limite à la transmission, conformément à nos obligations, du contrat correspondant et à sa conclusion en votre nom, dans la mesure où vous nous avez donné procuration. Dans ces cas, nous excluons toute responsabilité de notre part pour les prestations fournies par des tiers. Le prix à payer par prestation à un tiers sera affiché séparément et devra nous être versé par avance pour que nous puissions le lui régler nous-mêmes, sauf dispositions écrites contraires. Dans tous ces cas, sauf indication contraire, vous ne pouvez pas invoquer les présentes conditions de voyage et dispositions contractuelles; en sont exclus les points suivants 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 dont l'application est similaire.

## 2. Signature du contrat

2.1 Le contrat entre vous-même et nous-mêmes est conclu avec la confirmation écrite de votre inscription (réservation) en personne, par écrit, par téléphone ou par voie électronique (en ligne). Lorsque la personne qui effectue une réservation inscrit d'autres participants au voyage, elle répond des obligations contractuelles de ces derniers (en particulier paiement du prix du voyage) comme de ses propres obligations. Les présentes CGVDC sont valables pour tous les participants au voyage.

2.2 Quand votre réservation s'effectue tout d'abord à titre provisoire (option), le contrat entre vous-même et nous-mêmes entre en vigueur – à moins d'une acceptation explicite et définitive de votre part avant ce terme – dès lors que vous n'avez pas annulé la réservation provisoire en personne, par téléphone ou par écrit auprès de votre centrale de réservation dans les trois jours ouvrables.

2.3 Par votre réservation, vous confirmez avoir compris et accepter sans restriction les CGVDC (Conditions générales de voyage et dispositions contractuelles [www.tui.ch/avrb](http://www.tui.ch/avrb)) et le cas échéant les conditions de l'assurance voyage CGA ([www.tui.ch/reiseschutz](http://www.tui.ch/reiseschutz)).

2.4 Suite à la réservation, vous recevrez de votre centrale de réservation la confirmation de votre voyage contenant toutes les informations contractuelles essentielles sur les prestations réservées. Si la confirmation de voyage ne correspond pas au contenu de votre inscription, vous êtes en présence d'une nouvelle offre de notre part à laquelle nous sommes liés pendant la durée mentionnée dans l'offre, mais au maximum pendant 7 jours à compter de la notification 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 (versement d'un acompte ou paiement complet du prix du voyage). Après expiration du délai de validité accordée, si vous souhaitez effectuer des modifications, celles-ci vous seront facturées conformément aux dispositions du point 7.

2.5 Pour la 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 ou de résilier le contrat pendant le voyage, si nous devons apprendre, seulement après le départ, l'aptitude restreinte au voyage. Les frais encourus ou supplémentaires seront facturés. Concernant les voyages en bateau, la compagnie de navigation responsable peut se retirer du contrat entièrement ou partiellement avant le début du voyage dans les cas suivants

ou résilier entièrement ou partiellement le contrat de voyage après le début du voyage sans respecter de préavis si, du point de vue du capitaine, vous:

- avez besoin d'être accompagné, mais voyagez sans accompagnement;
- 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;
- avez réservé en donnant de fausses informations;
- détenez des armes ou autres objets dangereux, des stupéfiants et certaines boissons alcoolisées pour une consommation durant le voyage;
- perturbez durablement l'accomplissement du voyage malgré un avertissement avec fixation d'un délai ou vous comportez durablement de façon contraire aux dispositions du contrat si bien que la résiliation immédiate du contrat est justifiée. Dans ce cas, vous pouvez être exclu du voyage. La compagnie de navigation conserve son droit au prix du voyage; la valeur des charges 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 coûts supplémentaires éventuels du voyage retour sont à votre charge.

## 3. Prestations

3.1 Nous nous engageons à exécuter avec soin les prestations promises 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 prospectus, sur l'annonce concernée ou sur Internet. Les photos utilisées dans nos publications servent uniquement d'illustration et ne constituent pas de promesses. Les prestations spéciales doivent donc être décrites dans la publication et spécifiées dans la confirmation. Les autres prospectus (prospectus d'hôtels ou autres documents d'information n'émanant pas de nous), les pages Internet de prestataires de services ou les demandes personnelles effectuées auprès du partenaire de services ne font pas partie du contrat de voyage; nous ne répondons pas des indications qui y figurent.

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) (par ex. primes d'assurance, taxes de sécurité et d'aéroport, taxes de visa, excursions, frais liés à des prestations spéciales facturées), à respecter les modalités de paiement, à produire les documents de voyage personnels nécessaires et à respecter les prescriptions applicables dans le pays de destination en relation avec le passeport, le visa, la douane, les devises et la santé.

3.6 Concernant les voyages en bateau, les prestations du médecin de bord ne sont pas des parties constitutives du contrat. Seuls sont gratuits la prophylaxie et le traitement contre le mal de mer ainsi que le traitement suite à des accidents provoqués par la compagnie de navigation responsable, resp. ses collaborateurs, qui se sont produits à bord ou lors d'excursions à terre organisées par la compagnie de navigation. Dans tous les autres cas, le médecin facture des honoraires pour le recours à ses services. Les médicaments remis sont également facturés au voyageur.

## 4. Prix

4.1 A moins de stipulation contraire, les prix s'entendent par personne, en francs suisses. Divers voyages sont publiés dans une monnaie étrangère, par ex. en euros. Pour la calcul du prix définitif du voyage, le taux de change est celui valable à la date de la réservation. Si vous réservez votre voyage directement en ligne, le prix du voyage est converti automatiquement en francs suisses. Merci de tenir compte du fait que le taux de change peut varier entre le moment où l'on consulte le cours et celui où l'on réserve. Vous pouvez consulter le taux de change applicable dans votre agence de voyage TUI ou sur Internet sur [www.tui.ch/kurs](http://www.tui.ch/kurs), [www.1-2-fly.ch/kurs](http://www.1-2-fly.ch/kurs), [www.airtours.ch/kurs](http://www.airtours.ch/kurs) et [www.robinson.ch/kurs](http://www.robinson.ch/kurs) mais au plus tard, avant votre réservation. Si des réductions (par ex. pour enfants, seniors) sont proposées à des groupes de personnes, le prix est calculé d'après le nombre de voyageurs payant le plein tarif. Si par exemple le séjour d'un enfant dans la chambre double de ses parents est gratuit, le prix est calculé sur la base de deux personnes payant le 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. aient fait l'objet d'une nouvelle édition, les prix publiés dans l'ancien catalogue, prospectus, site Internet, etc. sont caducs. Sont en effet décisifs 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; pour les autres offres (exceptions selon publication), c'est la date de fourniture des

prestations qui est décisive. Les prix forfaitaires mentionnés dans le prospectus d'hiver ou d'été à propos du dernier vol de la saison sont valables pour une durée de séjour d'une semaine au plus. Ensuite, les prix et les conditions de la saison suivante sont applicables.

4.3 Pour certaines offres ou genres de voyages (par ex. voyages individuels), il arrive souvent que des prix indicatifs et non fixes soient publiés. En raison des cours de change variables, des changements de prix sont possibles. Vous connaîtrez le prix actuel du jour au moment de la réservation.

4.4 Les prix annoncés sont valables uniquement pour les clients domiciliés en Suisse, en Allemagne et en Autriche. Pour tous les autres clients, il peut arriver que les hôteliers demandent sur place, dans certains cas, un supplément de prix par rapport au prix annoncé. C'est la raison pour laquelle il est indispensable de fournir les adresses et les noms exacts des participants au voyage lors de la réservation. La centrale de réservation et les voyageurs sont responsables du respect de cette disposition.

4.5 Il est possible que certaines prestations (par 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. Nos prix peuvent augmenter avec la hausse du taux de remplissage des avions et des hôtels. Une réservation anticipée permet de payer moins cher et de bénéficier de certains avantages.

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

4.7 Pour les réservations par téléphone sur le Internet, des frais de service de CHF 80 par mandat sont facturés. Ces frais sont supprimés si vous réservez vous-même en ligne.

4.8 Concernant les réservations de vols par Internet, nous ne sommes que des intermédiaires au sens du point 1.3. Le contrat avec la compagnie aérienne naît avec 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 l'agence (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.

## 4.9 Frais de réservation et de service

4.9.1 Pour les réservations d'arrangements purement terrestres proposés comme voyages forfaitaires (par ex. réservation de l'hébergement ou du circuit sans mention de prestations de vol), pour les réservations à courte échéance (moins de 7 jours avant le départ) qui supposent des démarches spécifiques et pour les voyages avec séjour individuel (par ex. 1<sup>er</sup> semaine avec hôtel, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> semaines sans hôtel) ainsi que pour les voyages que vous souhaitez personnaliser, dans la mesure du possible, les règles suivantes sont applicables selon les offres: soit de telles offres sont publiées avec des prix spéciaux (par 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 mandat. Les détails vous seront communiqués au moment de l'offre.

4.9.2 Pour la réservation de prestations purement sportives et la prévente de billets de théâtre, opéra, comédies musicales, festivals et manifestations sportives, nous facturons – sauf autre mention lors de la publication – des frais de réservation de CHF 30 par personne mais au maximum de CHF 60 par mandat.

4.9.3 Des frais de service de CHF 30 par personne et par prestation sont facturés pour les réservations d'hôtel uniquement en distance moyen-courrier des marques TUI et airtours et des marques de club ROBINSON et TUI MAGIC LIFE (énumération non exhaustive).

4.10 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. En cas de réservation ferme, les frais de service sont imputés sur le prix du voyage. Si aucun contrat (réservation) n'est conclu, les frais ne sont pas remboursés.

4.11 Frais accessoires pour appartements et maisons de vacances. Les charges facultatives ou liées à la consommation ne sont généralement pas incluses dans le prix du voyage. A moins de stipulation contraire dans le descriptif de la prestation, elles doivent être payées directement sur place.

■ Le logement / la maison de vacances ne doit être occupé(e) que par le nombre d'adultes et d'enfants indiqué dans le descriptif de la prestation et stipulé sur la confirmation de voyage.

■ Les dates d'arrivée et de départ indiquées sont fermes.

■ A la remise des clés, un montant approprié (caution) peut être demandé à titre de garantie pour couvrir d'éventuels dégâts ou charges à payer liées à la consommation. 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.

#### 4.12 Réductions 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 vol régulier et avec les offres de vols seuls (vol charter ou vol régulier), les enfants de moins de 2 ans doivent payer 10% du coût du vol et n'ont pas droit à leur propre siège. Si un âge erroné a été indiqué, 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

À moins de stipulation 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 à la centrale de réservation, soit 30% du prix complet du voyage. Le paiement du solde doit être effectué au plus tard 4 semaines avant le départ. Pour les réservations effectuées à moins de 4 semaines du départ et pour les produits marqués «Aucun remboursement possible» ou «100% immédiate cnx.fee», le montant total est dû et à payer à la conclusion du contrat. Les paiements hors délais nous autorisent à résilier le contrat de voyage sans fixation d'autre échéance et à refuser les prestations de voyage non encore utilisées. Les coûts qu'entraîne la résiliation sont à votre charge. D'autres conditions peuvent s'appliquer aux voyages composés à la carte ou aux voyages de groupe 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, à moins de stipulation contraire. Concernant les remboursements de paiements partiels ou totaux de toute nature à vous (par ex. pour cause de modifications de prestations, annulation), nous ne vous sommes redevables d'aucun intérêt.

#### 6. Changements de prix

Il est possible que les prix indiqués dans les prospectus, 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 (par 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 (par ex. taxes de sécurité et d'aéroport).

- en cas d'augmentation de redevances ou de taxes de droit public (par ex. taxes de sécurité et d'aéroport ou taxes portuaires).

- en cas de modifications du cours du change depuis la conclusion du contrat, le prix du voyage peut être augmenté du surcoût que TUI Suisse doit supporter pour le voyage. Dans ces cas, nous nous réservons le droit de répercuter ces hausses de prix, mais au plus tard jusqu'à 32 jours avant la date prévue pour le voyage. Nous vous informerons des changements de prix immédiatement. Si l'augmentation du prix dépasse 10% du prix forfaitaire publié et confirmé ou, pour les voyages individuels, des différents prix des prestations, vous êtes en droit de vous rétracter du contrat par écrit dans les 5 jours suivant notre information sans frais ou de demander la réservation d'un autre voyage de notre offre, sans qu'il en résulte un coût supplémentaire. 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.

Dans ces cas, nous nous réservons le droit de répercuter ces hausses de prix, mais au maximum jusqu'à 32 jours avant la date prévue pour le voyage. Nous vous informerons immédiatement des changements de prix. Si l'augmentation du prix dépasse 10% du prix forfaitaire publié et confirmé ou, pour les voyages individuels, des différents prix convenus, vous êtes en droit de dénoncer le contrat par écrit sans frais dans les 5 jours qui suivent notre communication ou de demander la réservation d'un autre de nos voyages sans coût supplémentaire. 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 à la centrale de réservation ou à l'organisateur qui a procédé à la réservation (partenaire contractuel), en personne, au moyen d'une 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 vous facturons la prime d'assurance voyage conclue par vous.

Tenez à ce sujet impérativement compte du point 9. «Assurance et protection voyage» et des offres d'assurance indiquées dans la publication (par 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 centrale de réservation peut percevoir des frais en sus pour le traitement du dossier et la prestation de conseil (voir point 4.6). La date à laquelle votre annulation nous est parvenue ou est parvenue à la centrale de réservation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation.

##### 7.1.1 Règles standard

###### A. Voyage avec transport aérien

Sauf 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%
Le jour du départ et en cas de non-parution	100%

###### B. Voyage sans transport aérien

Offres hôtel seul (TUI individuel). Sauf 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%
Le jour du départ et en cas de non-parution	100%

##### 7.1.2 Exceptions aux règles standard

###### A. Logements/maisons de vacances, appartements ou Caravan Parks 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 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%
Le jour du départ et en cas de non-parution	100%

###### B. Voitures TUI:

Jusqu'à 24 heures avant le début du voyage	0%
Moins de 24 heures avant le début du voyage et en cas de non-parution	80%
Restitution anticipée et/ou prise en charge retardée	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%
Moins de 10 jours avant le début du voyage et en cas de non-parution	80%

###### D. Motos: Tours en groupes privés d'Eagle Rider

Jusqu'à 46 jours avant le début du voyage	25%
45–36 jours avant le début du voyage	50%
Moins de 35 jours avant le début du voyage et en cas de non-parution	80%
En cas de restitution anticipée et/ou de prise en charge retardée, aucun remboursement n'est accordé.	

E. Camping, voyages en bateau, programmes spéciaux et actifs. Forfaits billetterie composés d'un billet pour un concert/spectacle et d'un hébergement

Jusqu'à 31 jours avant le début du voyage	25%
30–125 jours avant le début du voyage	40%
24–118 jours avant le début du voyage	50%
17–11 jours avant le début du voyage	60%
Moins de 10 jours avant le début du voyage et en cas de non-parution	80%

F. Produits marqués «Aucun remboursement possible» ou «100% immédiate cnx.fee»:

Dès la date de la réservation	100%
-------------------------------	------

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

Gratuit jusqu'à 18h00 le jour de l'arrivée, ensuite	100%
---	------

H. Les produits avec la remarque «TUI light»:

Dès la date de la réservation	100%
-------------------------------	------

##### I. FlexTravel Basket

Les voyages sont composés et tarifés au jour le jour. Il n'est donc pas possible d'établir une règle générale avec des pourcentages concernant les frais d'annulation ou de changement de réservation. Vous recevez les conditions valables pour votre réservation par e-mail après la réservation ou avec la confirmation/facture. Pour certaines prestations (par ex. vols, hébergement) et/ou dates de voyage (par ex. haute saison) et selon la date de l'annulation ou du changement de réservation, les frais d'annulation peuvent s'élever à 100% du montant de la facture. Notez également le point 7.1.3.

7.1.3 Pour tous les autres voyages ou dans les cas exceptionnels, de même qu'en dérogation aux règles susmentionnées (par 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 supportons effectivement et qui dépendent du moment de l'annulation, du type de voyage ou de service et du nombre de passagers pour lesquels une réservation a été effectuée.

7.1.4 Pour des tarifs spéciaux de vols réguliers (par ex. avec des programmes grand voyageur, des miles, des bonus ou autres programmes de fidélisation de la clientèle), pour tous les vols réguliers 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.

##### 7.1.5 Billets de manifestations et entrées

Les billets pour des manifestations ou entrées de tout genre (par 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 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 mandat.

7.1.6 Dans les sept jours suivant la réception de la facture des coûts d'annulation, vous avez le droit de nous apporter les preuves que l'annulation du voyage ou la non-parution n'a pas causé de préjudice ou a causé un préjudice nettement inférieur aux forfaits appliqués individuellement par l'organisateur.

##### 7.2 Remplaçant

Dans le cas où vous auriez un empêchement, vous pouvez désigner un remplaçant pour votre voyage aux conditions suivantes:

- Votre remplaçant reprend l'arrangement de voyage aux mêmes conditions que celles stipulées avec vous.

- Aucune prescription administrative, disposition légale ou réglementation tarifaire ne s'oppose à la participation du remplaçant.

- Les entreprises et/ou les prestataires de services concernés (hôtels, compagnies de navigation et aériennes) acceptent les modifications liées au remplacement.

- Le remplaçant satisfait aux conditions particulières du voyage (passeport, visa, prescriptions de vaccination).

- Le remplaçant se charge du paiement de tous les frais supplémentaires liés à la modification de la réservation (par ex. frais et suppléments demandés par d'autres prestataires de services suite à la modification de la réservation).

Vous et votre remplaçant vous portez personnellement et solidairement garants, vis-à-vis de nous ou de la centrale de réservation, si celle-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 indiquons dans des délais appropriés si le remplaçant désigné peut participer au voyage. Si un remplaçant 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 susvisées.

##### 7.3 Modifications et changements de réservation

Pour toute modification de date du voyage, de destination, de lieu ou d'hébergement après la conclusion du contrat, les frais d'annulation mentionnés au chiffre 7.1 seront dus. Pour toute modification de vol demandée par les voyageurs dans la région de destination, l'organisateur se réserve le droit de facturer des frais de dossier d'un montant approprié, s'ajoutant aux frais supplémentaires éventuellement occasionnés. Les corrections de nom ne sont possibles qu'à titre exceptionnel et entraînent des frais supplémentaires auprès des prestataires de service (les compagnies aériennes p. ex. facturent jusqu'à 100% du prix du vol). Ces frais supplémentaires vous sont facturés séparément. Veuillez dès lors à ce que votre nom soit écrit exactement comme il figure dans votre passeport.

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

En cas d'interruption anticipée de votre voyage pour quelque raison que ce soit, vous n'avez pas droit au remboursement du prix du voyage ou des prestations non utilisées. Toutefois, nous vous rembourserons, dans la mesure du possible, les prestations non utilisées dans le cas et dans la mesure où celles-ci ne nous sont pas facturées par les prestataires de services. Nous sommes en droit de déduire des frais de dossier calculés selon l'effort et le temps employé ainsi que les frais qui nous ont été occasionnés (min. CHF 100 par personne). Refus d'autorisation et d'entrée dans le pays, coûts de la poursuite du voyage: si, au cours d'un voyage en bateau ou en avion, votre débarquement ou entrée et/ou l'entrée de vos bagages dans le port prévu ou le pays est refusé parce que vous avez enfreint les dispositions correspondantes que nous vous avons communiquées préalablement conformément à nos obligations, nous pourrions vous acheminer et vous faire débarquer, vous et/ou vos bagages, jusqu'à un autre port ou pays desservi par le bateau ou l'avion. Vous devrez nous indemniser en conséquence pour la suite du voyage et nous rembourser toutes les autres dépenses qui y sont liées. Les présentes conditions contractuelles sont applicables à la poursuite du voyage ainsi que les conditions éventuellement divergentes ou complémentaires stipulées (voir point 1.1) en cas de voyages spéciaux.

## 9. Assurance et protection voyage

9.1 Pour votre protection, nous vous recommandons une offre complète de solutions d'assurance dans nos catalogues, listes de prix et pages Web. La prime pour l'assurance voyage (par ex. assurance incidents de voyage annulation assistance PLUS) n'est pas comprise dans le prix de l'arrangement. Elle vous est facturée automatiquement si vous ne nous signalez pas, lors de la réservation, que vous disposez déjà d'une assurance couvrant ces risques (par ex. Elvia, Européenne Assurances Voyages, livret ET). Dans ce cas, votre centrale de réservation peut vous demander de signer une déclaration de renonciation. Le montant de la prime figure dans les documents correspondants. L'assurance voyage doit être conclue en même temps que la réservation définitive des prestations de voyage. Une conclusion ultérieure est possible sous certaines conditions en dehors des couvertures payantes. Toute annulation ultérieure de l'assurance et le remboursement (au prorata éventuellement) de la prime n'est possible que si nous-mêmes sommes dispensés de la prime.

9.2 Une assurance frais d'annulation (par ex. Assistance PLUS) couvre 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. Une assurance incidents de voyage couvre les surcoûts occasionnés par le réacheminement des participants au voyage assurés dans une certaine mesure en cas de maladie, d'accident ou de décès.

9.3 Observez dans tous les cas l'étendue détaillée des prestations et les indications sur la franchise et les dispositions sur les exclusions de couverture des différentes offres d'assurance. Vous trouverez des indications détaillées dans la description (par ex. catalogue, liste des prix, Internet) ou dans les conditions générales d'assurance (voir aussi [www.tui.ch/reisechutz](http://www.tui.ch/reisechutz)).

9.4 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 centrale de réservation ou le partenaire contractuel mandaté (chez TUI Suisse: [customerservice@tui.ch](mailto:customerservice@tui.ch)) et mettez rapidement à disposition les preuves nécessaires (certificats médicaux, rapports de police, attestations des autorités, etc.). Sur demande de l'assurance, le médecin traitant pourra être libéré du secret professionnel. Pour prétendre aux prestations de l'assurance incidents de voyage (par ex. Assistance PLUS) contractée par notre intermédiaire, vous devez, en plus, contacter immédiatement la centrale d'Assistance ELVIA Assurance voyages (Allianz Global Assistance, tél. +41 (0)44 283 33 90) dès que survient l'événement ou les atteintes à la santé. Vous trouverez des informations utiles et les formulaires concernant le dommage corporel sous [www.allianz-assistance.ch/content/8/de/hilfe-service](http://www.allianz-assistance.ch/content/8/de/hilfe-service).

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

10.1 Modifications de programme, suppression ou interruption du voyage

10.1.1 Modifications de programme

Nous pouvons juger nécessaire de modifier, après conclusion du contrat, le programme du voyage ou des prestations isolées 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, les heures de vol ou de départ, lorsque des raisons de force majeure ou des circonstances imprévisibles ou impossibles à éviter (par ex. en raison de circonstances particulières dans le trafic aérien ou maritime) l'exigent. 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 porte peu atteinte au déroulement du voyage dans son ensemble. Si le programme de remplacement est, selon notre prix du catalogue, moins cher, 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 rembourserions les paiements déjà

acquittés. Il est de notre devoir de vous informer aussi vite que possible de tout changement essentiel des prestations. Le remplacement d'un programme n'est en aucun cas obligatoire. Tout dédommagement pour non-exécution du contrat est exclu. Les horaires de vol indiqués sur le billet d'avion sont considérés comme des prévisions. En raison de la surcharge temporaire de l'espace aérien international, il est impossible d'exclure les risques de retard ou de décalage des vols ainsi que les modifications de l'itinéraire 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 catalogue ou une résiliation gratuite. Si la réservation des sièges lors des voyages en avion n'est pas respectée, nous vous en rembourserons les frais de réservation, au prorata éventuellement.

10.1.2 Suppression d'un voyage

Des circonstances rendant impossible le voyage, telles que force majeure, guerre, troubles, grèves, mesures des autorités, faillite du prestataire, refus d'autorisation d'atterrissage, etc. ou des circonstances qui pourraient, selon nous, conduire à une mise en danger de la vie et de la santé nous autorisent, en tant que voyageur, à annuler le voyage même à courte échéance. Dans ce cas, nous nous efforcerons de trouver une solution de remplacement. S'il ne nous est pas possible de proposer un programme de remplacement ou si vous y renoncez, nous vous rembourserons les montants déjà acquittés. Le remplacement d'un programme n'est en aucun cas obligatoire. Tout dédommagement pour non-exécution du contrat est exclu.

10.1.3 Interruption d'un voyage – généralités

Si le voyage ou le séjour doivent être interrompus pour l'une des raisons évoquées au point 10.1.2, nous nous efforcerons 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. Tout dédommagement pour non-exécution du contrat est exclu.

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

Si un bateau, pour des raisons dont nous n'avons pas à répondre, est mis en quarantaine, vous devrez supporter vous-même les coûts de vos propres besoins. Si vous vous trouvez à bord et y êtes nourri, vous devrez payer les frais supplémentaires découlant de ce séjour.

10.1.5 Résiliation

Nous pouvons résilier le contrat sans délai 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. La valeur de certaines prestations économisées, ainsi que des avantages non utilisés, y compris d'éventuels remboursements par des prestataires vous sera toutefois portée en compte.

10.2 Participation minimale

Pour certains de nos voyages, nous pouvons exiger un nombre minimum de participants qui peut différer selon le voyage et qui est publié dans l'offre correspondante. Lorsqu'un nombre insuffisant de clients participe à un voyage, nous sommes en droit d'annuler le voyage au plus tard 22 jours avant la date prévue pour le départ. Nous vous informons dès que nous constatons que le nombre minimum de participants ne sera pas atteint. 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 porte peu atteinte au déroulement du voyage dans son ensemble. Si le programme de remplacement est, selon notre prix du catalogue, moins cher, 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 petit groupe. S'il ne nous est pas possible de proposer un programme de remplacement ou si vous y renoncez, nous vous rembourserons les montants déjà acquittés. Le remplacement d'un programme n'est en aucun cas obligatoire. Tout dédommagement pour non-exécution du contrat est exclu.

## 11. Clauses de responsabilité

11.1 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 nous rembourserons les frais supplémentaires occasionnés (sous réserve des points 10 et 12) si nos guides ou représentants locaux n'ont pas été en mesure d'offrir une prestation de remplacement objectivement équivalente. Notre prestation se limite au total au double du prix du voyage, sauf cas intentionnel ou de grossière négligence.

11.2 Responsabilité exclusive

11.2.1 Nous ne sommes pas responsables des prestations fournies par des tiers (organisateur de voyage, entreprises de transport ou 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 est limitée à notre prestation d'intermédiaire. Des manifestations locales, excursions et autres prestations de services non comprises dans l'arrangement forfaitaire peuvent être réservées sur place. En raison de particularités locales, elles peuvent entraîner certains

risques ou nécessiter une certaine condition physique. La réservation de telles activités s'effectue à vos propres risques. Nous ne sommes pas votre partie contractante. Nous déclinons toute responsabilité quant à ces prestations et à celles que vous demandez à votre guide en dehors de l'arrangement forfaitaire, dans la mesure où nous ou notre représentant local ne sommes pas expressément responsables de ces offres en tant qu'organisateur ou prestataire.

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 efforcerons de vous proposer une prestation de remplacement au moins équivalente selon des considérations à notre avis objectives.

11.2.3 Responsabilité dans le cadre de voyages en bateau

Dans la mesure où la position de transporteur contractuel ou exécutant incombe à TUI lors de voyages en bateau, la responsabilité de TUI se conforme aux accords internationaux particuliers applicables ou aux règlements légaux qui en dépendent.

11.3 Accidents et maladies (dommages physiques)

Nous répons 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 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. 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 (chemin de fer, bateau, bus, etc.), les prétentions en dommages-intérêts sont limitées dans leurs montants aux sommes qui résultent des traités internationaux ou des lois nationales applicables. Dans ces cas, nous excluons toute autre responsabilité de notre part. Voir également le point 12.

11.4 Informations concernant les voyages aériens

Les règles des Accords de Montréal et de la Convention de Varsovie s'appliquent dans le trafic aérien international en ce qui concerne la responsabilité en cas de mort ou de blessure corporelle de voyageurs, de retard des voyageurs et/ou de bagages de même que la destruction, la perte ou l'endommagement de bagages. Le choix et les conditions applicables de l'un ou l'autre des Accords sont déterminés en fonction des Etats qui ont signé et ratifié lesdits accords. Vous trouverez sur [www.icao.int](http://www.icao.int) la liste des Etats qui ont signé et ratifié les Accords de Montréal et la Convention de Varsovie. Le texte des Accords de Montréal est disponible sur [www.tui.ch/service-kontakt/hilfe-information](http://www.tui.ch/service-kontakt/hilfe-information). Les prétentions en dommages-intérêts pour non-achèvement, annulation et retard de vol sont réglées notamment par l'ordonnance (UE) no 261/2004 du 11.02.2004 du Conseil de l'Europe portant sur une réglementation commune concernant l'indemnisation et l'assistance des passagers aériens. En plus de ses propres dispositions légales, la Suisse a repris les dispositions légales de l'Union Européenne concernant les passagers aériens. Voir point 12.3 et [www.bazl.admin.ch/dienstleistungen](http://www.bazl.admin.ch/dienstleistungen).

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 répons des 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 (chemin de fer, bateau, bus, etc.), les prétentions en dommages-intérêts sont limitées aux sommes qui résultent des traités internationaux ou des lois nationales applicables. Dans ces cas, nous excluons toute autre responsabilité de notre part.

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 couverture d'assurance privée pour les frais d'annulation, vous pouvez demander une déclaration de renoncement à votre centrale de réservation.
- 11.8 Pour votre sécurité  
Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie des informations sur les pays sujets à des risques de sécurité politique ou à d'autres risques accrus. Vous pouvez vous procurer ces renseignements auprès du DFAE sur le site [www.dfae.admin.ch/voyages](http://www.dfae.admin.ch/voyages) ou par téléphone au 0800 24-7-365 ou encore auprès de votre centrale de réservation. Vous trouverez des informations médicales sur [www.bag.admin.ch/www.safetravel.ch/www.osir.ch](http://www.bag.admin.ch/www.safetravel.ch/www.osir.ch) ou [www.who.int](http://www.who.int). Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces recommandations sur le voyage et la santé avant votre départ et que vous êtes conscient des risques correspondants. Les dangers et les risques peuvent survenir aussi bien lors de vos déplacements que sur votre lieu de vacances, c'est pour cela que nous vous conseillons vivement de lire et de suivre scrupuleusement ces recommandations relatives à votre sécurité (par ex. dans les moyens de transport, dans les hôtels, à la plage, à la piscine, dans les centres sportifs). Pour d'éventuelles questions, veuillez vous adresser à notre représentation locale. Soyez prudent si l'on vous soumet des offres (par ex. jeux de hasard, Time Sharing). Ne prenez pas de décisions précipitées, mais demandez conseil à des personnes indépendantes compétentes. Dans tous les lieux de vacances, il peut se produire des événements naturels (par ex. orages, incendies de forêt) imprévisibles qui peuvent avoir de lourdes conséquences. 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 pouvez et devez exiger aussi rapidement que possible auprès de nos guides ou de notre représentation locale (par ex. entreprise chargée du transfert, hôtelier, direction du bateau) une réparation immédiate et gratuite. Nous ferons tout notre possible pour trouver des solutions adéquates. 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 diminution du prix à hauteur de la moins-value objective de la prestation fournie par rapport à celle convenue ou, à condition d'en apporter la preuve, à la restitution des frais liés à vos propres démarches, pour autant qu'elles entrent dans le cadre de la prestation de départ. Toute autre 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 ses carences, vous devez obtenir la confirmation écrite de vos griefs auprès de nos guides ou de notre représentation locale. Ces derniers ne sont aucunement autorisés à reconnaître la validité des demandes d'indemnisation et autres droits (par 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 immédiatement ou, au plus tard, jusqu'à 30 jours après votre retour (pour les voyages à forfait), resp. après fourniture de la prestation (pour les voyages et prestations individuels). Veuillez noter que vous devez rédiger votre réclamation vous-même afin de pouvoir prétendre à tous vos droits. Si vous n'avez pas fait part de vos réclamations sur place et immédiatement et si vous ne faites pas valoir vos prétentions dans les 30 jours qui suivent votre retour, resp. après fourniture 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 morale.
- 12.3 Les dommages, pertes ou retards de distribution de bagages après un vol doivent être signalés à la compagnie aérienne concernée ou à sa représentation après l'arrivée sur place, 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 les montants payés pour la réservation d'un voyage à forfait. Vous obtiendrez des renseignements détaillés auprès de votre centrale de réservation ou sur [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch). Pour les clients de voyages forfaitaires provenant d'Allemagne, nous disposons de l'assurance d'insolvabilité conformément au § 651k(1) n° 2 BGB sous la police d'assurance n° 10.60.051 souscrite par la tourVers (Touristik-Versicherungs-Service) auprès de l'Aachener und Münchener Versicherung AG.
14. **Dispositions en matière de passeport, visa, douane, santé et devises**
- 14.1 Vous êtes vous-même responsable du respect des dispositions applicables en matière de passeport, visa, douane, santé et devises dans les pays de transit et de destination. L'organisateur ou la centrale de réservation informent les citoyennes et citoyens suisses de ces dispositions en matière de passeport, visa, douane, santé et devises et de leur éventuel changement avant le départ. Les ressortissants d'autres Etats 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 centrale de réservation. Vous trouverez les contacts des représentations étrangères en Suisse sur [www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch), rubrique «Représentations» (sous réserve de changements).
- 14.2 Nous et la centrale de réservation déclinons toute responsabilité quant à l'octroi à temps du visa nécessaire par la représentation diplomatique respective et à l'arrivée du visa chez vous à temps, même si vous nous avez confié cette tâche, à moins que le retard ne soit imputable à nous ou à la centrale de réservation. Pour obtenir un visa, etc. auprès des autorités compétentes, vous devez compter jusqu'à 8 semaines.
- 14.3 Vous êtes vous-même responsable du respect de toutes les consignes importantes pour la réalisation du voyage. Tous les inconvénients, notamment le paiement de frais d'annulation, consécutifs à la non-observation de ces consignes seront à votre charge, sauf si nous ou la centrale de réservation avons omis de communiquer une information ou avons communiqué une information erronée et que la preuve en est apportée.
- 14.4 Consultez le descriptif du voyage ou renseignez-vous auprès de votre centrale de réservation pour savoir si un passeport est nécessaire pour votre voyage ou si une carte d'identité suffit. Veillez à ce que la durée de validité de votre passeport ou votre 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](http://www.bap.admin.ch) ou [www.schweizerpass.ch](http://www.schweizerpass.ch).
- 14.5 Dans certains pays, les consignes douanières et celles sur les devises sont appliquées très rigoureusement. Informez-vous précisément et suivez les consignes à la lettre, même pour votre retour en Suisse; voir [www.zoll.ch](http://www.zoll.ch), rubrique «Infos pour particuliers».
- 14.6 Certains Etats demandent des certificats de vaccination. Vous trouverez des informations à ce sujet dans le descriptif du voyage ou auprès de votre centrale de réservation. Pour tout conseil médical sur les mesures préventives en matière de santé et l'évaluation des risques pour la santé, nous vous renvoyons à votre médecin de famille, aux médecins expérimentés dans la médecine des voyages ou aux médecins spécialisés dans les maladies tropicales, aux services d'informations de médecine des voyages ou à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Voir aussi [www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch), [www.osir.ch](http://www.osir.ch) ou [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch).
- 14.7 Nous et la centrale de réservation déclinons toute responsabilité si vous ne pouvez pas emprunter les moyens de transport prévus pour cause de manquement aux dispositions sur les passeports, visas, douanes, santé et devises ou si l'entrée ou la sortie d'un pays vous sont refusées. Dans ces cas, vous n'avez pas droit au remboursement des prestations réservées. Les éventuels surcoûts dus à la non-observation des dispositions de voyage de toute nature (par ex. coûts 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 du fait de l'offre médicale restreinte à bord d'un bateau, nous déconseillons aux femmes enceintes à partir de leur 24<sup>e</sup> semaine de grossesse en début de voyage ainsi qu'aux bébés de moins de six mois de participer à un voyage en bateau. 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). Tout dédommagement pour non-exécution du contrat est exclu. Nous nous réservons le droit de communiquer nos soupçons aux autorités pénales suisses.
16. **Divers**
- 16.1 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 ne sont 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 aura été fixée. Vous serez immédiatement informé en cas de changement de l'entreprise de transport aérien qui exécutera le contrat. La liste communautaire de l'Union Européenne avec les noms des entreprises de transport aérien interdites d'exploitation, qui a été reprise par la Suisse, peut être consultée sur le site [www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch) et [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm).
- 16.2 Bagages  
Sur la plupart des vols, le poids de vos bagages est limité à 20 kg (economy class). Pour les voyages qui font intervenir plusieurs transporteurs, chaque transporteur applique ses propres directives. La franchise de bagages 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. Les consignes peuvent varier selon la destination. Dans le descriptif et/ou les documents de voyage, vous trouverez d'autres informations données sans engagement. Les limites des franchises de bagages et directives de bagages peuvent être modifiées sans préavis. Pour des renseignements actuels, adressez-vous à votre centrale 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](http://www.bazl.admin.ch) sous «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 (par ex. catalogue) ou vos documents de voyage. Le transport d'engins et de bagages de sport dans l'avion et leur transfert (par ex. en bus) vers la destination de vacances n'est possible que moyennant préavis et supplément. Le surcoût de transport doit être payé directement à la compagnie aérienne avant le départ (par 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'engins 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 (par ex. pour l'enregistrement la veille au soir):  

<a href="http://www.euroairport.com">www.euroairport.com</a>	<a href="http://www.innsbruck-flughafen.at">www.innsbruck-flughafen.at</a>
<a href="http://www.flughafenbern.ch">www.flughafenbern.ch</a>	<a href="http://www.allgaeu-airport.de">www.allgaeu-airport.de</a>
<a href="http://www.alpar.ch">www.alpar.ch</a>	<a href="http://www.airport.badenairpark.de">www.airport.badenairpark.de</a>
<a href="http://www.duesseldorf-airport.de">www.duesseldorf-airport.de</a>	<a href="http://www.muenchen-flughafen.de">www.muenchen-flughafen.de</a>
<a href="http://www.frankfurt-airport.de">www.frankfurt-airport.de</a>	<a href="http://www.stgallen-airport.ch">www.stgallen-airport.ch</a>
<a href="http://www.fly-away.de">www.fly-away.de</a>	<a href="http://www.flughafen-stuttgart.de">www.flughafen-stuttgart.de</a>
<a href="http://www.gva.ch">www.gva.ch</a>	<a href="http://www.flughafen-zuerich.ch">www.flughafen-zuerich.ch</a>
- 16.3 Confirmation de 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 des documents de voyage, mais au plus tard 24 heures – avant le voyage de retour prévu, auprès de nos guides de voyage ou de notre représentation locale ou de la compagnie aérienne. Les confirmations de vol de retour omises peuvent faire perdre le droit au transport. Les frais supplémentaires occasionnés vous sont imputables.
- 16.4 Vol  
Notre offre de vols comporte des vols charters ainsi que des vols réguliers avec des compagnies aériennes nationales et internationales. Toutes les compagnies aériennes mandatées disposent des autorisations nécessaires. Voir [www.bazl.admin.ch/dienstleistungen](http://www.bazl.admin.ch/dienstleistungen). Sauf mention contraire, vous volez en classe Economy pour tous les programmes décrits (par 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 (par 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, en premier lieu, 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 (par 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 centrale 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 Documents de voyage

Vous recevrez vos documents de voyage électroniques après encaissement intégral de votre paiement, au plus tard 10 jours avant le départ. En règle générale, vous voyagerez sans billet. Vous serez prévenu si ce n'est pas le cas. Si vos documents de voyage ne vous sont pas parvenus au plus tard 4 jours avant le début du voyage, veuillez vous adresser immédiatement à votre centrale de réservation. En cas d'inscription à un voyage à moins de 6 jours ouvrables du départ, les documents de voyage ne sont pas envoyés à votre domicile (si vous ne pouvez pas voyager avec des documents électroniques), mais sont le plus souvent déposés à l'aéroport de départ. Vous recevrez les informations sur l'endroit où vous présenter avec la confirmation de votre réservation et/ou au plus tard juste avant le départ. Pour les marques TUI, airtours et les marques de club ROBINSON et TUI MAGIC LIFE, vous ne recevrez pas de documents de voyage; environ 20 jours avant le départ, vous recevrez un e-mail avec le déroulement du voyage et, si besoin, d'autres documents (comme des vouchers spéciaux). Vous pourrez les imprimer vous-même pour les emporter. La confirmation de votre réservation ou juste avant le départ.

#### 16.6 Arrivée et départ: hébergement: arrivée et départ, repas

Dans la plupart des cas, les voyageurs peuvent s'installer dans les chambres le jour de l'arrivée entre 12h00 et 16h00 (logements de vacances, Bed & Breakfast ou autres établissements plus petits non hôteliers, souvent entre 16h00 et 19h00 uniquement) et doivent les restituer 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 (par 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.

#### 16.7 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 (par ex. USA), la mise à disposition de lits supplémentaires donne lieu au paiement d'un supplément.

#### 16.8 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 mentions correspondantes figurent dans nos catalogues de voyage. Pour toute question, adressez-vous à votre centrale de réservation. Pour différentes raisons (par ex. saison, occupation des hôtels), il peut arriver que certaines possibilités de sport ne soient pas disponibles ou qu'elles le soient uniquement de façon restreinte. Au cas où vous seriez particulièrement intéressé par une discipline sportive, il est conseillé de vous faire confirmer par votre centrale de réservation que la possibilité de pratiquer le sport en question soit réellement donnée 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 (par ex. plongée et 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.).

#### 16.9 Bruit

Dans de nombreux lieux de vacances, les activités en soirée et pendant la nuit 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/votre hébergement ou son environnement direct, nous vous informerons le plus vite possible sur le genre et l'étendue des nuisances occasionnées. Nous n'avons cependant aucune influence sur l'apparition de chantiers du jour au lendemain.

#### 16.10 Objets perdus

Pour la recherche d'objets sur votre lieu de vacances ou sur des sites que vous avez visités lors d'un circuit, nous vous facturons, selon les frais occasionnés, des frais de dossier d'au moins CHF 100. Pour des raisons douanières et de sécurité, le renvoi ou la livraison, par nos soins, d'objets trouvés n'est pas possible. Vous devez vous charger vous-même et à vos propres frais d'organiser le renvoi éventuel à l'adresse de votre choix. Nous déclinons toute responsabilité à cet égard. Veuillez contacter votre centrale de réservation ou le service à la clientèle de TUI Suisse (e-mail: [customerservice@tui.ch](mailto:customerservice@tui.ch)) pour toute question.

#### 17. Dispositions particulières pour les voyages en bateau

##### 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 mettez à notre disposition sont traitées par informatique et utilisées dans la mesure où la réalisation du contrat l'exige. Toutes vos données personnelles seront traitées en accord avec le droit suisse et le Règlement général sur la protection des données européen (RGPD de l'UE). Vous trouverez d'autres informations sur l'usage fait de vos données à caractère personnel dans notre avis de confidentialité. [www.tui.ch/datenschutz](http://www.tui.ch/datenschutz)

#### 19. Ombudsman

Avant toute procédure judiciaire, vous devriez vous adresser à l'Ombudsman indépendant. Pour tout genre de problème, l'Ombudsman s'efforcera d'aboutir à une conciliation équitable et juste. Adresse: Ombudsman de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, Case postale, 8038 Zurich.

#### 20. Juridiction compétente 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) sont valables pour toutes les entreprises de TUI Suisse Holding Ltd, notamment pour TUI Suisse Ltd avec les marques de groupe (TUI et airtours) et TUI Suisse Retail Ltd.

TUI Suisse Ltd  
Friesenbergstrasse 75, Case postale 9180  
CH-8036 Zurich / Suisse

Édition: janvier 2020