

1. Informations générales

Votre partenaire contractuel est la société HHD Sarl Paris/France (ci-après aussi HHD). La société HHD s'est assurée, par un accord avec la compagnie d'assurance AXA Versicherungs AG, que votre éventuel droit au remboursement du prix du voyage soit garanti en cas d'insolvabilité de la société HHD (voir la section Garantie des fonds de la clientèle pour plus de précisions). Les conditions de voyage suivantes, qui remplissent et complètent les dispositions légales, s'appliquent également.

2. Conclusion du contrat de voyage

2.1. La réservation peut s'effectuer par écrit dans votre agence de voyage ou par écrit, par téléphone ou par e-mail directement auprès de la société HHD et son site Internet. Avec votre réservation, vous soumettez à HHD une offre ferme de conclusion d'un contrat de voyage. L'avis de réception électronique envoyé par HHD n'est pas une confirmation de l'acceptation de la demande de réservation. Pour l'étendue et la nature des prestations à fournir par HHD dans le cadre du contrat de voyage, seules les descriptions de voyage de HHD et les informations complémentaires de HHD font foi, dans la mesure où elles sont disponibles au moment de la réservation.

2.2. Vous vous engagez à assumer toutes vos obligations contractuelles ainsi que celles des personnes pour lesquelles vous effectuez la réservation, lorsque vous acceptez cette obligation par une déclaration explicite et séparée.

2.3. Le contrat de voyage est conclu à la réception de la confirmation de voyage que HHD vous envoie via un support de données permanent. La confirmation intervient rapidement, au plus tard dans un délai de 7 jours suivant la réception de votre réservation. Si la confirmation de voyage diverge du contenu de la réservation, il s'agit d'une nouvelle offre proposée par HHD, à laquelle HHD est liée pendant dix jours. Le contrat est conclu sur la base de la nouvelle offre, à condition que HHD ait signalé la modification liée à la nouvelle offre, ait rempli son obligation d'information précontractuelle, et que vous ayez accepté cette offre dans le délai obligatoire indiqué par HHD par une déclaration expresse ou un acompte.

2.4. Veuillez noter que vous ne disposez d'aucun droit de rétractation pour les prestations proposées, conformément aux dispositions légales. Les règles énumérées dans le paragraphe « Annulation » des présentes conditions de voyage s'appliquent. Nous nous réservons le droit de rectifier les erreurs évidentes, résultant par exemple d'erreurs d'impression, de calcul ou de classification sur Internet.

2.5. La sous-location des maisons et appartements de vacances de HHD est interdite, toute comme la commercialisation en qualité d'organisateur avec une propre structure de prix.

2.6. Nous prenons volontiers en compte les souhaits des clients lors de la réservation. Veuillez toutefois noter que HHD ne peut pas en garantir la satisfaction. Les souhaits particu-

liers, les réservations sous condition et clauses annexes stipulés oralement sont uniquement valables si HHD les confirme.

2.7. HHD n'intervient que comme simple intermédiaire pour les réservations de ferries et de voitures de location et HHD n'assume ici aucune obligation, ni responsabilité en cas de défaut d'exécution de contrat. Les conditions générales de vente / conditions d'annulation des prestataires de services respectifs servent de base.

3. Paiements / documents de voyage / annulation en cas de retard de paiement

3.1. Le montant de l'acompte s'élève à 20 % du prix du voyage. Il est dû immédiatement à la réception de la confirmation de voyage. Le solde doit être versé 4 semaines avant le début du voyage. Pour les réservations passées dans les 4 semaines avant le début du voyage, le prix total du voyage doit être versé immédiatement.

3.2. L'ensemble des documents de voyage sont disponibles en temps utile dans votre agence de voyage ou vous sont envoyés par courrier ou par e-mail.

3.3. Si l'acompte et / ou le solde dû ne sont pas versés à l'échéance convenue, HHD est en droit de résilier le contrat de voyage, après avertissement avec une nouvelle échéance, et de vous facturer des frais d'annulation, conformément aux présentes conditions de voyage (point 6.2.).

4. Conditions particulières et remarques

4.1. En principe, les prestations que nous proposons ne conviennent pas aux **personnes à mobilité réduite**. Nous vous conseillons volontiers personnellement à ce sujet.

4.2. Frais accessoires sur place
Selon la jurisprudence, les coûts fixes (frais accessoires obligatoires) devant impérativement être payés sont compris dans le prix du voyage. Les coûts variables dépendant du nombre de voyageurs, de la composition du groupe de voyageurs ou de la consommation (par ex. taxe de séjour, électricité, gaz, chauffage, bois de chauffage, eau, linge) sont payés en partie au bailleur ou au détenteur des clés, en fonction de la consommation sur le lieu de vacances. Le paiement s'effectue généralement en espèces.

Les frais accessoires mentionnés dans le texte sont également facturés au montant indiqué pour les enfants de plus de 2 ans.

4.3. Au moment de la remise des clés, le bailleur ou le détenteur des clés peut exiger le versement d'une **caution** d'un montant approprié. La caution est généralement déposée en espèce et en euros. Si les cartes de crédit sont acceptées, cela est indiqué dans le descriptif. La caution sera remboursée sur place après restitution en bonne et due forme de l'objet loué. Dans certains cas, la caution peut être remboursée par virement après le départ des clients. Le remboursement n'exclut pas d'éventuelles prétentions de dommages et intérêts du bailleur. La caution et le traitement de la caution ainsi que le règlement des frais accessoires sur place ne font pas par-

tie du contrat de voyage conclu avec HHD en tant qu'organisateur.

4.4. Le montant de la taxe de séjour ne figure pas dans les offres en catalogue, car les montants exacts ne sont généralement pas connus à la clôture de la rédaction. Selon le lieu, la taxe de séjour est comprise entre 0,50€ et 7€ par personne / jour (en règle générale, tarif réduit pour les enfants).

4.5. Nettoyage des logements loués
Vous procédez au nettoyage complet en tant que client, indépendamment du nettoyage final effectué par le bailleur. Le **nettoyage complet** consiste à nettoyer le coin cuisine, à laver et à ranger la vaisselle, à retirer tous les aliments restants et déchets, à retirer les draps, à balayer ou passer l'aspirateur dans toutes les pièces, de sorte à pouvoir restituer l'objet loué propre.

Le **nettoyage final** comprend notamment le nettoyage en profondeur de la cuisine/kitchenette, de la salle de bains/douche/WC, et le lavage des sols. Dans certains logements, vous pouvez choisir de nettoyer vous-même l'appartement/la maison de vacances ou de confier le nettoyage au bailleur/détenteur des clés contre une rémunération en usage dans la localité. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la description des logements.

4.6. Le descriptif du logement indique si le logement dispose de **linge de lit et de serviettes**, s'il convient d'en emporter ou s'il faut obligatoirement les louer sur place. La largeur standard des lits français et canapés lits deux places est de 1,40 m. S'il est possible de louer le linge de lit et/ou les serviettes sur place et si vous souhaitez utiliser ce service, veuillez l'indiquer lors de votre réservation. Dans certains cas, le bailleur met à disposition des torchons à vaisselle, mais nous recommandons généralement d'en apporter. Il est toujours nécessaire d'emmener ses serviettes de piscine ou de plage. En règle générale, il convient également d'emporter le papier toilette ainsi que le produit vaisselle et les produits de nettoyage.

4.7. Il sera indiqué dans le descriptif du logement si des **lits supplémentaires et/ou lits pour bébé** sont disponibles. En général, il est nécessaire d'emporter les draps pour les lits des enfants. Veuillez vérifier si un lit pour enfant n'est fourni que dans la limite du nombre maximum de personnes indiquées ou si une autre personne peut être hébergée dans l'objet loué. Les lits pour bébé conviennent généralement aux enfants de moins de 2 ans. Les lits supplémentaires et lits pour bébé doivent dans tous les cas être commandés lors de la réservation et, dans certains cas, être confirmés. Le bon de voyage doit comprendre une mention correspondante. En règle générale, seul un lit supplémentaire ou un lit pour bébé est possible. Pour les lits superposés, le couchage en hauteur ne convient pas aux enfants de moins de 6 ans (Décret numéro 95.949 du 25 août 1995). Les familles doivent faire attention à ces exigences.

4.8. Animaux domestiques
Veuillez consulter le descriptif du logement pour savoir si un **animal domestique** (en général, un chien ou chat) est autorisé ou non. Dans tous

les cas, l'animal domestique doit être déclaré au moment de la réservation, en indiquant sa nature et sa taille, même si le descriptif semble l'autoriser. **L'autorisation vaut en principe pour un seul animal domestique, sauf mention contraire dans le descriptif.** Si les animaux domestiques ne sont pas autorisés, cela ne signifie pas nécessairement qu'il n'y aura pas d'animaux domestiques dans la maison, le centre de vacances, etc. ou que des animaux domestiques ne seront pas accueillis momentanément dans le bien que vous louez. Cela est dû, par exemple, à la structure d'un centre de vacances qui accueille, en partie, des propriétaires privés pour lesquels aucune règle n'est prévue à cet égard ou au fait que le propriétaire d'un bien rural possède lui-même un chien et souhaite éviter les conflits avec d'autres chiens.

Si les animaux domestiques sont en principe autorisés, cela ne signifie pas automatiquement qu'ils pourront se déplacer librement partout. Dans la quasi-totalité des centres de vacances, le coin piscine et les espaces verts ne sont pas accessibles aux chiens, et encore moins les restaurants, etc. Souvent, les chiens ont aussi l'obligation d'être tenus en laisse. Bien sûr, les piscines des maisons individuelles sont également interdites aux chiens. Il est interdit de laisser des animaux domestiques seuls dans le bien loué. Le passeport européen ou suisse pour chiens et chats, avec mention du vaccin contre la rage, est obligatoire et reconnu dans presque tous les pays. Les animaux doivent être identifiés par puce électronique. Pour certaines races de chiens, le plus souvent pour les chiens dits de combat, de nombreux pays prévoient des règles strictes et leur acceptation est généralement interdite. Veuillez vous informer à l'avance, de préférence auprès de votre vétérinaire ou sur Internet.

Si des animaux domestiques sont emmenés sans autorisation, HHD peut exiger le retrait des animaux. Le **droit de résiliation** de HHD mentionné dans le point 7 reste inchangé.

4.9. Les maisons et appartements de vacances sont équipés de **vaisselle et de couverts** en général complets et en nombre suffisant pour les personnes inscrites. Les appareils ménagers techniques, tels que le four, le micro-ondes, le lave-vaisselle, la cafetière électrique ou le lave-linge, sont disponibles s'ils sont mentionnés expressément dans le descriptif du logement.

4.10. **Chauffage / source de chauffage**
Il n'y a pas toujours de chauffage dans les appartements et maisons de vacances des régions touristiques d'été, surtout dans le sud. En général, le réglage du chauffage central, des radiateurs à gaz et radiateurs électriques, des poêles au kérosène ou à bois/aux granulés revient aux clients. Le cas échéant, le bailleur/détenteur des clés vous informera sur leur fonctionnement.

4.11. **Télévision / réception de la télévision**
La télévision mentionnée dans le descriptif du bien est une télévision couleur. En présence de réception par satellite ou par câble, le texte porte la mention TV par satellite ou TV par câble. La réception des programmes

dans toutes les langues n'est cependant pas nécessairement garantie.

4.12. **La connexion Internet / Wifi** est uniquement disponible si elle est expressément mentionnée dans le descriptif. Nous n'assumons aucune responsabilité pour la disponibilité permanente, la rapidité, la compatibilité et la sécurité. Vous devez donc vous assurer que vos terminaux sont suffisamment protégés. La consommation peut être limitée. La connexion Internet / Wifi est généralement prévue pour les vacances et ne convient par ex. pas à une utilisation professionnelle. Vous utilisez Internet / le Wifi à vos propres risques. Le droit en vigueur s'applique à l'utilisation d'Internet / du Wifi. Il vous est notamment interdit de télécharger ou d'accéder à des données contenant du matériel (par exemple films, morceaux de musique) protégé par des droits d'auteur et diffusé illégalement sur Internet, par ex. sur des bourses d'échange. **Il est également interdit de télécharger des données dont le contenu pourrait être illicite ou de télécharger illégalement des fichiers.** En outre, vous êtes tenu d'informer les personnes qui vous accompagnent (y compris les mineurs) sur le respect du droit en vigueur et d'effectuer des contrôles appropriés. En cas de violation fautive de vos obligations prévues au point « Internet / Wifi », vous nous dégagez de toute responsabilité envers des tiers.

4.13. Si le descriptif mentionne des **meubles de jardin / de terrasse** (mobilier), cela ne signifie pas nécessairement qu'une chaise de jardin sera disponible pour **chaque** personne. Cela vaut aussi pour les **chaises-longues** dont le nombre est souvent limité. Pour des raisons d'hygiène, de nombreux propriétaires ne proposent pas de coussins pour les chaises-longues. Les chaises-longues et parasols sont uniquement disponibles s'ils sont mentionnés dans la description.

4.14. Les descriptifs du logement mentionnent également si la maison ou le centre de vacances dispose d'une **piscine** et indiquent généralement la période d'ouverture saisonnière. Veuillez toutefois noter que les dates de début et de fin de saison indiquées peuvent différer selon les conditions météorologiques. Pour les **piscines des centres de vacances, etc.**, veuillez consulter les horaires d'ouverture et respecter, le cas échéant, le règlement de baignade spécialement formulé. Il peut s'agir de directives / d'interdictions sur le port de shorts de bain dans les piscines, sur l'utilisation de ballons, de matelas gonflables et autres dans les piscines ou l'obligation de porter un bonnet de bain (souvent en Italie). Attention : la réglementation étrangère n'impose pas la sécurisation des piscines.

4.15. **Obligation de soin**

En qualité de locataire, vous pouvez utiliser l'ensemble du bien loué, y compris le mobilier et les objets d'utilisation commune. Vous êtes tenu de traiter l'objet loué, son inventaire et les éventuels équipements communs avec le plus grand soin. Vous vous engagez à réparer tout dommage causé par votre faute, par la faute des personnes qui vous accompagnent ou par la faute de vos hôtes pendant la durée de la location. Les dommages peuvent être imputés sur la caution.

4.16. Il est interdit d'emporter ou de brancher des **objets consommant beaucoup d'énergie**, tels que les appareils de climatisation, mini-piscines, vélos électriques, voitures électriques, etc.

4.17. Certains grands centres de vacances peuvent vous obliger à porter un **bracelet**. Pour des raisons d'organisation et de contrôle des visiteurs du centre, les voyageurs doivent porter ce bracelet.

4.18. L'objet loué ne peut pas être occupé et utilisé par un nombre de personnes supérieur au nombre indiqué dans le catalogue ou sur le site Internet et confirmé sur le bon de voyage. **Le nombre maximum de personnes indiquées comprend également les enfants et nourrissons**, sauf accord contraire avec HHD faisant l'objet d'une confirmation sur le bon. Tout dépassement du nombre de personnes prévu autorise HHD à recalculer le loyer au prorata en ajoutant d'éventuels frais accessoires. Le **droit de résiliation** de HHD mentionné dans le point 7 reste inchangé.

4.19. Les **services d'infrastructure** mentionnés dans la confirmation et les documents de voyage (moyens de transport, magasins, restaurants, installations sportives, plages publiques et leurs équipements, etc.) ne font pas partie de nos prestations et HHD ne pourra pas être poursuivie en justice en cas d'interruption de service. Ces établissements décident, sous leur propre responsabilité, des heures d'ouverture, etc. Cela vaut également pour les services publics et privés (tels que les compagnies de distribution d'eau et d'électricité). Les informations données sur les conditions climatiques sont également sans garantie. Les éventuelles obligations d'information, d'avertissement et de diligence nous revenant restent valables.

4.20. **Offres spéciales**

En cas d'offres spéciales (par ex. 3=2 ou 7=5), de remises proportionnelles sur le prix de location, d'actions promotionnelles (par ex. réduction pour réservation anticipée ou offres spéciales pour les familles et les seniors), les éventuels frais accessoires variables seront ajoutés pour la durée totale du séjour.

4.21. L'**heure d'arrivée** est généralement comprise entre 16H et 19H le **jour d'arrivée** prévue. Si vous constatez, pendant le voyage, que vous serez en retard, veuillez absolument en informer le détenteur des clés dans un délai convenable. Ce dernier s'efforcera d'assurer votre accueil (probablement contre paiement). Aucune garantie ne peut toutefois être accordée ici. Veuillez consulter vos documents de voyage qui peuvent indiquer, le cas échéant, d'autres heures d'arrivée.

4.22. Veuillez remettre vos documents de voyage au gardien des clés à **votre arrivée**. Le lieu de retrait des clés à votre arrivée et le lieu de restitution des clés à votre départ ne sont pas nécessairement le lieu de votre logement/lieu de vacances. Pendant la saison, il peut y avoir un temps d'attente au point de retrait des clés.

4.23. Dans certains cas, il est impossible, pour des raisons d'organisation, de choisir un **jour d'arrivée différent** du jour mentionné dans la confirmation de voyage. Il convient dans tous les cas de contacter HHD pour convenir d'une autre date. Si une autre date est possible, HHD la confirmera par écrit.

4.24. En cas d'impossibilité d'occuper le logement au moment convenu, par exemple en raison d'un trafic important ou pour des raisons person-

nelles, et en l'absence de circonstances exceptionnelles inévitables sur le lieu de destination ou à proximité de celui-ci, affectant considérablement le déroulement du voyage ou le transport vers le lieu de destination (comme expliqué au paragraphe 6), HHD peut prétendre à un dédommagement, comme prévu dans le paragraphe 6. Cela vaut également si vous quittez le logement de manière prématurée.

4.25. Au **jour de départ** prévu dans la confirmation de voyage, il convient de quitter le bien loué à 10H au plus tard et de le restituer au bailleur, ou à son mandataire, nettoyé et dans le même état que lors de l'état des lieux. Veuillez consulter vos documents de voyage qui peuvent indiquer, le cas échéant, d'autres heures de départ.

5. **Modifications du contrat avant le début du séjour**

HHD peut modifier certaines caractéristiques des prestations de voyage, **n'affectant pas le prix du voyage**, avant le début du contrat, si ces modifications sont mineures et ne portent pas atteinte au déroulement global du voyage et si le motif ne relève pas de la mauvaise foi. Le client sera informé immédiatement du motif de la modification sur un support de données permanent.

En cas de modification substantielle du contrat, vous pouvez accepter la modification dans le délai indiqué dans la notification, résilier le contrat gratuitement ou participer à un voyage de remplacement, si vous vous en proposez un. **En cas d'absence de déclaration dans le délai que nous avons défini, la proposition de modification du contrat est réputée acceptée.** Les éventuels droits à des prestations de garantie restent inchangés.

6. **Annulation / dédommagement / locataire de remplacement**

6.1. Vous pouvez à tout moment annuler le contrat avant le début du séjour. La réception de la déclaration d'annulation par HHD est déterminante. Si le voyage a été réservé auprès d'une agence de voyage, la déclaration d'annulation peut également lui être envoyée. Dans votre intérêt, la déclaration d'annulation doit s'effectuer **sur un support de données permanent**. Si vous annulez le séjour avant le début du séjour ou n'effectuez pas le séjour, la demande de remboursement du prix du voyage est remplacée par une demande de dédommagement équitable. **Si HHD doit répondre de l'annulation** ou en cas de circonstances exceptionnelles inévitables sur le lieu de destination ou à proximité de celui-ci, affectant considérablement le déroulement du voyage ou le transport de personnes vers le lieu de destination, HHD ne peut prétendre à aucun dédommagement. Les circonstances sont inévitables et exceptionnelles, si elles ne sont pas soumises au contrôle de HHD et si leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

6.2. HHD a établi les dédommagements forfaitaires suivants, en tenant compte du délai entre la déclaration d'annulation et le début du voyage, et en tenant compte des économies attendues sur les dépenses ainsi que du bénéfice attendu d'un autre usage des prestations de voyage.

L'**indemnité de dédommagement forfaitaire de HHD** s'élève généralement à :

- 10% du prix du voyage jusqu'à 43 jours avant le début du voyage,
- 50% du prix du voyage de 42 à 29 jours avant le début du voyage,
- 80% du prix du voyage de 28 à 2 jours avant le début du voyage,
- l'intégralité du prix du voyage sera facturée en cas d'annulation tardive ou de non-présentation

En tant que locataire, vous êtes libre de prouver à HHD que le dommage subi est inexistant ou beaucoup moins important que le montant forfaitaire demandé. Si vous l'exigez, nous sommes tenus de justifier le montant du dédommagement. Si nous sommes tenus de rembourser le prix du voyage suite à une annulation, nous procédons immédiatement au remboursement, dans tous les cas dans les 14 jours suivant l'annulation.

6.3. HHD peut annuler le contrat avant le début du voyage, si l'exécution du contrat est impossible suite à des circonstances exceptionnelles inévitables. Dans ce cas, HHD perd le droit au paiement du prix du voyage.

6.4. Vous avez le droit de présenter un **locataire de remplacement** qui poursuit à votre place la relation contractuelle avec HHD, à condition toutefois que HHD reçoive la notification correspondante sur un support de données permanent au moins sept jours avant le début du voyage pour pouvoir prendre les dispositions nécessaires. La HHD peut refuser le locataire de remplacement que vous avez désigné, si celui-ci ne répond pas aux exigences particulières du voyage ou si des réglementations légales ou décisions administratives s'y opposent. Dès que HHD aura validé le locataire de remplacement que vous avez désigné, celui-ci reprendra tous les droits et obligations du contrat de voyage. Les frais que cette modification occasionne à HHD vous seront facturés **20 euros** par opération.

7. **Résiliation pour des raisons comportementales**

HHD peut résilier le contrat de voyage sans préavis si le voyageur dérange durablement l'exécution du voyage malgré un avertissement ou si son comportement va tellement à l'encontre du contrat que sa résiliation immédiate s'en trouve justifiée. Cela vaut par exemple en cas de mise en danger d'autres personnes. Dans ce cas, le prix du voyage est annulé, les dépenses économisées ou bénéfiques réalisées d'un autre usage par HHD peuvent être pris en compte, y compris les sommes éventuellement crédiées par le prestataire de services.

8. **Obligations de participation**

8.1. En tant que client, vous devez informer HHD ou votre agent de voyages si vous n'avez pas reçu les documents de voyage nécessaires dans le délai que nous avons indiqué. Conformément aux dispositions légales, vous êtes tenu, en cas d'obstacle à l'exécution de la prestation, de faire tout votre possible pour contribuer à résoudre le problème et à minimiser ou éviter les dommages éventuels. Il en résulte notamment l'**obligation de signaler immédiatement des réclamations**. Si vous agissez fautivement et ne remplissez pas cette obligation, **vous ne pouvez pas prétendre à aucune indemnisation** pour non-exécution du contrat, si celle-ci aurait pu être évitée par une déclaration en bonne et due forme. (Ladite obligation de réduire le dommage s'applique seulement dans ce cas).

8.2. Si le voyage n'est pas conforme aux termes du contrat ou si vous constatez des irrégularités dans le logement loué, vous pouvez demander réparation.

Dans ce cas, veuillez nous contacter immédiatement, le cas échéant par l'intermédiaire de votre agent de voyage, de préférence par téléphone ou par e-mail, à

HHD Sarl
15 Av Jean Aicard
FR-75541 Paris Cedex 11
+33 1 53 36 60 00
info@interhome.fr

Adresse postale, par exemple pour les lettres expresses :
15 Av Jean Aicard
FR-75541 Paris Cedex 11

afin de permettre à HHD de prendre les mesures appropriées, de vérifier la réclamation et, le cas échéant, d'écarter l'obstacle à l'exécution de la prestation ou de proposer une prestation de remplacement équivalente. Il incombe à HHD de choisir entre la résolution du problème ou le remplacement par une prestation équivalente. Le droit de résiliation du contrat n'est possible qu'en vertu des dispositions du paragraphe 8.3 suivant.

Les prestataires de services (bailleur, gardien des clés, agence, etc.) ne sont pas des parties contractantes : ils n'exercent donc pas les fonctions d'un organisateur de voyage, ne représentent pas HHD et n'ont pas le droit de reconnaître des réclamations, ni de faire et/ou de recevoir des déclarations ayant force juridique.

8.3. Au terme du voyage prévu par le contrat, vous pouvez faire valoir vos droits à l'égard de HHD pour non-exécution contractuelle des prestations de voyage dans les conditions décrites ci-dessous, la forme écrite **sur un support de données permanent** étant fortement recommandée. Votre agent de voyage (agence de voyage, portail de voyage sur internet, etc.) est habilité à recevoir vos demandes de garantie et d'indemnisation, et à les transmettre à HHD.

Cela suppose que les prestations de voyage ou prestations de remplacement que vous avez acceptées n'ont pas été exécutées conformément au contrat, **mais aussi que vous n'avez pas omis, par négligence, de signaler le problème immédiatement (sans délai)** et qu'aucune solution satisfaisante n'a été proposée. Si le voyage est gravement perturbé en raison des irrégularités, vous pouvez résilier le contrat de voyage en demandant le remboursement proportionnel des frais de voyage et l'indemnisation de tous autres frais afférents. La condition préalable est d'avoir indiqué à HHD la non-exécution du contrat dans un délai raisonnable et d'avoir demandé réparation, mais que ce délai a expiré sans résultat. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai si la réparation est impossible ou si HHD, en qualité d'organisateur de voyage, refuse d'y remédier ou s'il est nécessaire d'y remédier immédiatement.

9. Responsabilité / limitation de responsabilité

9.1. En présence d'un défaut dans le voyage, c'est à dire en cas de non-conformité du contrat, vous pouvez exiger des dommages et intérêts, sans préjudice de la réduction du prix du voyage ou de la résiliation (respectivement, de l'annulation), à moins que le

défaut dans le voyage soit dû aux causes suivantes :

- actes ou omissions imputables à vous-même ou à une personne vous accompagnant ;
- négligence imprévisible ou inévitable de tiers étranger à la prestation des services compris dans le contrat ;
- circonstances exceptionnelles et inévitables.

9.2. Les éléments extérieurs, forces majeures et particularités régionales, telles que la présence d'insectes, les chiens errants, les conditions météorologiques défavorables ou l'état des voies publiques, ne donnent pas droit à des dommages et intérêts. Les prétentions à l'encontre de HHD pour non-respect des obligations d'informations précontractuelles ou contractuelles restent inchangées.

9.3. La responsabilité de HHD pour les dommages dus à une violation d'obligations contractuelles qui ne sont pas des dommages corporels et qui n'ont pas été causés intentionnellement ou par négligence grave, est limitée à trois fois le prix du séjour. Toute autre réclamation en vertu de conventions internationales ou de lois fondées sur celles-ci n'est pas affectée par ces restrictions.

9.4. Pour les **demandes de dommages et intérêts à l'encontre de HHD pour acte illicite**, qui n'est pas causé intentionnellement ou par négligence grave, la responsabilité pour les dommages matériels est limitée à trois fois le prix du séjour.

10. Prescription

Les actions engagées par les voyageurs se prescrivent par deux ans. Ces actions sont notamment le droit de demander réparation et, si HHD ne remédie pas à la situation par manquement à ses obligations, de remédier vous-même à la situation et d'exiger un dédommagement pour les dépenses nécessaires engagées. Vous avez également le droit de demander réparation par le biais d'autres prestations de voyage (prestations de remplacement) ainsi que d'exiger la prise en charge des coûts d'un hébergement nécessaire. Si les conditions correspondantes sont remplies, vous pouvez résilier le contrat, faire valoir vos droits résultant d'une réduction du prix du voyage et réclamer des dommages et intérêts ou le dédommagement des dépenses inutiles.

Le délai de prescription commence à courir à partir du dernier jour de séjour prévu aux termes du contrat. Dans ce cas, les dispositions légales en matière de suspension de la prescription s'appliquent également sans restriction.

La prescription de votre action suite à une atteinte à la vie et à la santé, des blessures corporelles et une violation intentionnelle ou par négligence grave d'une obligation par HHD, un représentant légal ou un auxiliaire d'exécution de HHD est régie par les dispositions légales.

Les actions engagées par HHD expirent six mois après la fin du voyage.

11. Note sur la procédure de résolution de litige

HHD ne participe pas à une procédure volontaire de règlement des différends devant un organisme d'arbitrage des consommateurs. Pour tous les contrats de voyage conclus dans le cadre de transactions

juridiques électroniques, HHD fait référence à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne <http://ec.europa.eu/consumers/>

12. Garantie des fonds de la clientèle

En cas d'insolvabilité de HHD, l'institution de garantie des fonds de la clientèle mentionnée ci-après garantit le remboursement au client du prix du voyage, dans la mesure où, en cas d'insolvabilité de HHD,

1. les prestations de voyage sont annulées ou
2. le voyageur donne suite aux demandes de paiement des prestataires pour les prestations de voyage fournies, dont HHD n'a pas réglé les créances.

L'insolvabilité de HHD entraîne l'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire sur les biens de HHD et au refus d'ouverture pour insuffisance d'actifs.

La responsabilité de l'institution de garantie des fonds de la clientèle est limitée. Elle répond de tous les montants à rembourser au cours d'une année uniquement à concurrence de 25 millions de CHF. Si cette somme est insuffisante pour tous les clients, le montant du remboursement diminue proportionnellement au plafond. Le remboursement s'effectue uniquement à la fin de l'année (du 01/01 au 31/12) au cours de laquelle le sinistre a été déclaré.

L'institution de garantie des fonds de la clientèle est AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur, une entreprise établie en Suisse et soumise à la surveillance financière suisse.

Si vous avez des questions, veuillez contacter : AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur; téléphone : + 41 800 809 809

13. Protection des données

Le traitement des données à caractère personnel dans le cadre des présentes conditions contractuelles générales est régi par notre Déclaration de confidentialité disponible sur www.interhome.fr/protection-des-donnees

14. Assurance annulation de voyage

Nos services comprennent une assurance annulation de voyage avec la compagnie d'assurance Europäische Reiseversicherung AG. Celle-ci est incluse dans le prix de la location. Avec ce contrat d'assurance collective, tous les participants au voyage sont automatiquement assurés lors de la réservation du voyage. Vous recevrez avec la confirmation de réservation le certificat d'assurance, sur lequel vous trouverez les conditions d'assurance et d'autres informations. Nous vous recommandons de conclure également une assurance voyage supplémentaire.

15. Recommandation d'une assurance de responsabilité civile privée

L'assurance de responsabilité civile privée couvre en général aussi les dommages que vous avez causés, en tant que client, dans les maisons / appartements de vacances. Nous vous recommandons de vérifier si votre assurance couvre également ces dommages à l'étranger.

16. Règles relatives aux passeports, aux visas, à la santé, aux douanes et aux devises

En tant que client, vous êtes le seul responsable du respect des dispositions en vigueur relatives à l'entrée et à la sortie du territoire, à la santé, aux passeports et aux visas, ainsi que des règles relatives à l'introduction d'animaux domestiques. Vous trouverez les consignes de voyage et de sécurité, les dispositions relatives à l'entrée sur le territoire et les exigences en matière de visas et de santé sur le site web du Ministère des Affaires Étrangères. Vous pouvez également vous renseigner auprès des consulats et ambassades compétents.

Tous les préjudices, en particulier le paiement des frais d'annulation résultant du non-respect de ces directives, sont à votre charge, sauf s'ils sont dus à une fausse information ou la non-transmission d'informations de la part de HHD.

17. Choix du droit applicable et autres dispositions

17.1. Droit applicable

Lorsque le choix du droit applicable est possible, les parties conviennent de l'application du droit suisse.

17.2. Autres dispositions

Les dispositions précédentes ne s'appliquent pas

- si et dans la mesure où des dispositions contractuelles impératives d'accords internationaux s'appliquent au contrat de voyage entre le client et HHD et prévoient autre chose en faveur du client ou
- si et dans la mesure où des dispositions impératives, applicables au contrat de voyage, dans un pays membre de l'UE auquel appartient le client sont plus favorables au client que les dispositions mentionnées ci-dessus ou les dispositions en vigueur en France.

La nullité de certaines des dispositions du présent contrat de voyage n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat de voyage.

Organisateur
HHD Sarl
15 Av Jean Aicard
FR-75541 Paris Cedex 11
Tél. : +33 1 53 36 60 00
info@interhome.fr
www.interhome.fr

Délégué à la protection des données

Prof. Clemens Pustejovsky
Wallstrasse 6
D-79098 Freiburg
Tél. : +49 (0)761 2168 680
DPO@interhome.com

04.07.2019

Conditions générales de contrat et de voyage de MTCH SA (CGCV)

mai 2018

Nous vous remercions de la confiance et de l'intérêt que vous nous portez. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (ci-après CGCV) ci-dessous. Ces CGCV s'appliquent aux marques Hotelplan, Globus Voyages, Tourisme pour Tous ainsi que les marques de prestataires de Travelhouse de MTCH SA (Hotelplan Suisse), ci-après dénommée MTCH:

A) Voyages forfaitaires

1. Objet du contrat

MTCH organise des voyages à votre intention. Nous nous engageons

- à organiser votre voyage du début à la fin selon les données et descriptions figurant dans les brochures MTCH et les autres publications de MTCH (p. ex. en ligne),
- à mettre à votre disposition le logement convenu et
- à vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait voyage choisi.

Demandes spéciales: votre service de réservation ne peut accepter de demandes spéciales que si celles-ci n'impliquent aucun engagement. Notez qu'en général, nos prestations entrent en vigueur à partir de l'aéroport en Suisse, du port d'embarquement pour les croisières, et du lieu de départ pour les voyages en train et en bus. Nous vous renvoyons aux programmes de voyage en question.

Dans tous les autres cas, MTCH agit uniquement comme fournisseur de prestations tiers (voir conditions particulières B).

2. Conclusion du contrat et conditions particulières de transport

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et MTCH SA prend effet lors de l'acceptation écrite, téléphonique, personnelle auprès du service de réservation ou électronique lors d'une réservation en ligne d'une offre de MTCH. C'est à ce moment-là que les droits et les obligations stipulés dans les CGCV et les accords contractuels deviennent effectifs pour MTCH et vous-même. Si vous réservez pour d'autres voyageurs, vous êtes alors tenu d'assumer leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage) comme s'il s'agissait des vôtres. Les obligations contractuelles et les CGCV sont valables pour tous les participants du voyage.

2.2 Passeport, visa, vaccinations

Dans les publications de MTCH figurent les indications générales relatives aux exigences en matière de passeport, de visa (généralement pour les citoyens suisses) et de santé, requises à l'entrée dans le pays choisi pour vos vacances. Ces indications se rapportent aux exigences en vigueur au moment de l'édition de la publication concernée. Néanmoins et dans votre propre intérêt, informez-vous avant la conclusion du contrat et jusqu'au début du voyage de l'existence et du contenu des prescriptions concernant votre voyage, car ces dernières peuvent changer à court terme. À la conclusion d'une réservation en ligne, vous confirmez – en activant le champ prévu à cet effet – que vos participants et vous-même êtes en possession des documents nécessaires et valables pour l'entrée dans le pays de villégiature, ou, si vous ne les détenez pas encore, que vous les fournirez en temps et en heure. Les prescriptions d'entrée pour les ressortissants d'États

non mentionnés dans nos documents d'informations ou sur les pages obtenues à partir des liens en question s'obtiennent en Suisse auprès de la représentation diplomatique du pays de villégiature désiré. MTCH n'assume aucune responsabilité en cas de refus d'entrée dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de leur respect en matière de passeport, visa, douane, devises, vaccination et santé et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires. Tous les préjudices résultant de la non-observation de ces prescriptions sont à votre charge. Concernant les vaccinations, veuillez vous informer auprès de Safetravel (www.safetravel.ch) ou contacter votre médecin de famille ou votre spécialiste en médecine tropicale. Sur demande, nous vous procurons volontiers tout visa qui vous serait nécessaire. Le coût d'obtention de votre visa et les frais de traitement vous seront facturés.

2.3 Moins de 18 ans voyageant seuls et non accompagnés d'une personne munie de l'autorité parentale

Les moins de 18 ans sont tenus de respecter les prescriptions d'entrée conformément au point 2.2. Avant de réserver le voyage, il est vivement recommandé de s'informer des prescriptions auprès de la représentation diplomatique du pays concerné ou, dans le cas d'une réservation en ligne, de clarifier avec le centre d'appels les exigences fixées. Il est en outre vivement conseillé de se munir d'une autorisation de voyage signée par la personne détenant l'autorité parentale. Outre la permission signée des parents, l'autorisation de voyage devra aussi mentionner la destination, la durée du voyage et le numéro de téléphone de la personne ayant l'autorité parentale et ne pas être datée de plus de six mois. Ce document devrait aussi contenir le nom d'un éventuel accompagnant majeur. Veuillez inclure les copies des cartes d'identité des personnes détenant l'autorité parentale. MTCH décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée lors de l'arrivée. Vous êtes seul responsable de l'obtention des documents requis.

2.4 Animaux

Le transport des animaux domestiques est soumis aux réglementations de la compagnie de transport concernée et celles du prestataire de service. Dans votre propre intérêt, informez-vous auprès de votre service de réservation ou du centre d'appels lors de réservations en ligne de la possibilité de transporter des animaux domestiques ou si le prestataire les autorise. Les informations concernant le nombre, le type, la taille et le poids sont nécessaires à une estimation fiable. En tant que propriétaire d'un animal, vous devez fournir tous les documents nécessaires, certificats de santé, etc. De même, vous êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage de transport.

3. Prix du voyage et conditions de paiement

3.1 Prix

Les prix des prestations de voyage figurent dans les publications de MTCH. Les autres publications (p. ex. prospectus d'hôtel ou autres supports d'informations n'émanant pas de nous), sites Internet de prestataires ou propres requêtes auprès de partenaires ne font pas partie du contrat de voyage et nous ne saurions être tenus responsables des indications

fournies dans les sources précitées. Sauf indication spéciale, les prix s'entendent en francs suisses par personne. Pour les destinations que MTCH ne propose que durant un semestre, des séjours d'une semaine sont, en règle générale, encore possibles à partir de la date du dernier vol de départ publiée. Les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées au prorata des saisons concernées. Les éventuels frais annexes concernant les appartements de vacances et studios sont à payer sur place, en général au moment de la remise des clés.

3.2 Taxes de réservation/suppléments

Les éventuels frais de réservation et suppléments figurent dans les publications sous les destinations et les offres concernées.

3.3 Frais de dossier

En plus des prix mentionnés dans les publications, votre service de réservation percevra des taxes forfaitaires pour les réservations, la gestion des dossiers et les prestations de tiers.

3.4 Conditions de paiement

3.4.1 Conclusion du contrat (réservation) à l'agence de voyages

Les forfaits doivent être payés avant le départ comme suit:

acompte: lors de réservation définitive, acompte de 30% du montant du forfait généralement convenu, mais CHF 300 minimum. Pour les réservations de moins de 45 jours avant le départ, offres réservation anticipée, offres spéciales Last Minute, billets d'avion/billets électroniques, billets d'entrée, prestations avec 100% de frais d'annulation et réservations pour lesquelles les documents de voyage sont immédiatement émis, le montant global doit être payé tout de suite conformément à la conclusion du contrat.

Solde: le solde doit être réglé 45 jours avant le départ.

Les documents de voyage vous seront remis après réception de l'intégralité du paiement de la facture émise. Les délais de paiement susmentionnés sont des jours d'échéance. Une fois ces délais de paiement échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. MTCH est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, MTCH peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage. De plus, MTCH se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts. Pour tout règlement par carte de crédit ou de débit, affecturation et paiement échelonné, ce sont les conditions générales de contrat des sociétés de recouvrement qui font foi.

3.4.2 Conclusion du contrat (réservation) en ligne ou via centre d'appels

Le paiement est possible contre facture après contrôle de la solvabilité, par carte PostFinance et cartes de débit ou crédit. Les documents de voyage vous parviendront ou vous seront remis au plus tard 10 jours avant le départ ou – dans le cas d'une réservation de dernière minute – dans un délai utile. Une fois ces délais de paiement échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. MTCH est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, MTCH peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage. De plus, MTCH se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix figurant dans les publications de MTCH peuvent être augmentés pour des motifs spécifiques, notamment dans les cas de figure suivants:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant);
- introduction ou augmentation de redevances ou d'impôts perçus par les pouvoirs publics (p. ex. TVA) ou de taxes (p. ex. taxes d'aéroport);
- modifications des taux de change;
- hausses de prix exceptionnelles imposées par les prestataires (p. ex. hôtels);
- fautes explicables de façon plausible dans les publications.

MTCH procédera à ces augmentations de prix au plus tard 21 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nos soins, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours à compter de la réception de notre communication. Dans ce cas, MTCH vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous avez déjà versé. Vous pouvez aussi réserver un autre voyage proposé par MTCH. Dans la mesure du possible, MTCH s'efforcera alors de tenir compte de vos souhaits et portera au crédit du nouveau forfait les montants que vous avez déjà versés et ce, sans retenue sur le prix. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par MTCH, MTCH a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art. 15 de la loi sur les voyages à forfait.

3.6 Validité des prix

Les prix figurant dans les publications MTCH sont des prix comptant. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

4. Changement de l'itinéraire

4.1 Frais de dossier

Jusqu'à l'entrée en vigueur des délais d'annulation, nous percevons – en cas de changement selon point 4.2 d'ordre général (nom ou prestations choisies) – des frais de dossier de CHF 60 par personne ou de maximum CHF 120 par dossier. Pour les mêmes modifications après entrée en vigueur des délais d'annulation, nous prélevons des frais administratifs de CHF 100 par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200 par dossier. Pour tout changement de destination et de date, ce sont les conditions d'annulation énumérées au point 4.2 qui prévalent. En cas de modifications de vol sur votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit, en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications, de facturer des frais de dossier de CHF 100 par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200 par dossier. Selon le tarif choisi, les compagnies aériennes édictent des conditions sévères en cas de changement ou modification avant et après l'émission des billets d'avion/billets électroniques. Des frais éventuels de ce genre vous seront facturés en sus des frais de dossier.

4.2 Coûts

4.2.1 Frais émanant de forfait

En règle générale, les frais d'annulation vous sont présentés directement avant la réservation et imprimés sur confirmation de cette dernière. En cas de modification de votre part ou de la nôtre (conformément

au point 3.4.1, alinéa 4 ou 3.4.2) du dossier ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, nous prélevons en règle générale les frais d'annulation comme imprimés sur la confirmation de la réservation, frais de dossier et taxes forfaitaires en plus. Si aucuns frais d'annulation ne figurent sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4.1, alinéa 4 ou 3.4.2) ou de changement de votre part de destination ou de date de voyage, en plus des frais de dossier et des taxes forfaitaires les frais suivants:

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

Dans le cas d'un forfait avec vols de ligne, nous vous facturons, pour le transport aérien, les frais que la compagnie aérienne nous a facturés, qui, selon la classe tarifaire, peuvent s'élever à 100% immédiatement après la réservation. Pour les prestations restantes, nous facturons les frais d'annulation selon l'échelonnement susmentionné – allant de 30% à partir de 29 jours avant le départ à 100% le jour du départ –, et ce, en plus des frais de dossier et taxes forfaitaires supplémentaires.

4.2.2 Exceptions

Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée

100% dès la réservation.

Voyages en train, billets de transport

En raison de certaines conditions tarifaires, l'annulation de certains voyages en train et billets de transport à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations et billets de train ou de transport.

Circuits

– 45–30 jours avant le départ	25%
– 29–8 jours avant le départ	50%
– 7–3 jours avant le départ	80%
– moins de 2 jours avant le départ	100%

Circuit avec nombre minimal de participants:

– moins de 29 jours avant le départ	100%
-------------------------------------	------

Noël et Nouvel An

À moins que des conditions encore plus strictes ne s'appliquent en vertu des exceptions susmentionnées, les séjours entre le 15 décembre et le 10 janvier sont soumis aux conditions suivantes:

– 60–31 jours avant le départ	30%
– 30–15 jours avant le départ	50%
– moins de 14 jours avant le départ	100%

Les exceptions mentionnées dans les publications figurent sur la confirmation de la réservation.

4.3 Frais de dossier

Pour les changements échappant aux frais tels que décrits au point 4.2, nous facturons dans tous les cas des frais de dossier de CHF 50 par personne en plus des frais perçus par le prestataire.

5. Annulation du voyage

5.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer le voyage, vous devez en informer MTCH par écrit en lui indiquant la raison. La date à laquelle nous recevons votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation par MTCH. Les documents de voyage, s'ils vous ont déjà été livrés, doivent être joints à la notification. MTCH adhère aux conseils aux voyageurs émis par le DFAE et/ou par l'OFSP. Si ces organismes fédéraux déconseillent de se rendre dans un pays ou une région concernés par votre voyage, vous pouvez alors modifier gratuitement votre réservation durant une cer-

taine période. Dans ces cas, des frais de dossier conformément au point 5.2, des primes d'assurance et des frais de visa peuvent éventuellement vous être facturés. Si le DFAE ou l'OFSP ne déconseillent pas explicitement un voyage dans un pays ou une région concernés par votre voyage, les conditions énumérées au point 5.2 ci-après s'appliquent alors.

5.2 Frais de dossier

En cas d'annulation partielle ou totale de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4.1, alinéa 3 ou 3.4.2, alinéa 3) et indépendamment de la date, nous percevons – en plus d'autres coûts d'annulation – des frais de dossier de CHF 100 par personne, mais au maximum de CHF 200 par dossier. Ces frais de dossier ne s'appliquent pas en cas d'annulation à 100% des frais d'annulation. Une annulation ultérieure et un remboursement de l'assurance frais d'annulation avec assistance ou rapatriement ne sont pas autorisés. En outre, votre service de réservation peut vous facturer des frais de dossier supplémentaires en cas d'annulation du voyage. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance. Ils doivent être payés dans tous les cas.

5.3 Coûts

5.3.1 Frais émanant de forfait

En règle générale, les frais d'annulation vous sont présentés directement avant la réservation et imprimés sur confirmation de cette dernière. En cas de modification de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4.1, alinéa 4 ou 3.4.2) du dossier ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, nous prélevons en règle générale les frais d'annulation comme imprimés sur la confirmation de la réservation, frais de dossier et taxes forfaitaires en plus. Si aucuns frais d'annulation ne figurent sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4.1, alinéa 4 ou 3.4.2) ou de changement de votre part de destination ou de date de voyage, en plus des frais de dossier et des taxes forfaitaires les frais suivants:

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

Dans le cas d'un forfait avec vols de ligne, nous vous facturons, pour le transport aérien, les frais que la compagnie aérienne nous a facturés, qui, selon la classe tarifaire, peuvent s'élever à 100% immédiatement après la réservation. Pour les prestations restantes, nous facturons les frais d'annulation selon l'échelonnement susmentionné – allant de 30% à partir de 29 jours avant le départ à 100% le jour du départ –, et ce, en plus des frais de dossier et taxes forfaitaires supplémentaires.

5.3.2 Exceptions

Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée

100% dès la réservation.

Voyages en train, billets de transport

En raison de certaines conditions tarifaires, l'annulation de certains voyages en train et billets de transport à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations et billets de train ou de transport.

Circuits

– 45–30 jours avant le départ	25%
– 29–8 jours avant le départ	50%
– 7–3 jours avant le départ	80%
– moins de 2 jours avant le départ	100%

Circuit avec nombre minimal de participants:

– moins de 29 jours avant le départ	100%
-------------------------------------	------

Noël et Nouvel An

À moins que des conditions encore plus strictes ne s'appliquent en vertu des exceptions susmentionnées, les séjours entre le 15 décembre et le 10 janvier sont soumis aux conditions suivantes:

- 60–31 jours avant le départ 30%
- 30–15 jours avant le départ 50%
- moins de 14 jours avant le départ 100%

Les exceptions mentionnées dans les publications figurent sur la confirmation de la réservation.

5.4 Frais de dossier

Pour les changements échappant aux frais tels que décrits au point 5.2, nous facturons dans tous les cas des frais de dossier de CHF 50 par personne en plus des frais perçus par le prestataire.

6. Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez néanmoins nous proposer une personne de remplacement – laquelle est disposée à prendre votre place et reprendre le forfait réservé par vos soins –, MTCH percevra alors uniquement les frais de dossiers conformément au point 4.1. Dans ce cas, les conditions suivantes sont à observer dans leur totalité:

- la personne de remplacement est disposée à reprendre votre forfait aux mêmes conditions que celles dont nous avons convenues avec vous;
- les prestataires impliqués (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) acceptent également ce changement, ce qui peut poser problème en haute saison ou se heurter aux dispositions des tarifs aériens;
- la personne de remplacement satisfait aux exigences particulières du voyage (prescriptions en termes de passeport, visa, douane, vaccins et santé).

– la participation de la personne ne se heurte à aucun empêchement légal ou décision d'autorité.

Cette personne et vous-même êtes solidairement responsables vis-à-vis de MTCH ou du service de réservation, dénommée partie contractante, du paiement du prix et aussi de tous les frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Pour les réservations de dernière minute et les offres spéciales, en règle générale, aucun remplacement ne peut être proposé.

7. Responsabilité

7.1 Généralités

En tant qu'organisateur, MTCH répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursons les prestations convenues ayant été supprimées ou vos frais supplémentaires pour autant que nous n'ayons pas été en mesure de vous offrir sur place une prestation de valeur égale et que votre responsabilité ne soit pas impliquée. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage et ne comprend que le préjudice immédiat. Toute autre responsabilité – dans la mesure où la loi l'autorise – est exclue. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de modification de programme intervenant à la suite de retards d'avion ou à de grèves. MTCH n'assume notamment aucune responsabilité en raison de changements de programme (annulation, report) de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités d'un pays et à des retards de tiers lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances, conformément à l'article 15 de la loi sur les voyages à forfait. Si vous êtes confronté à un retard, adressez-vous à notre représentant dans les aéroports suisses ou à notre délégué sur place.

7.2 Acheminement et voyage retour

Votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ relève de votre seule responsabilité.

S'il s'écoule moins de 120 minutes entre l'atterrissage prévu en Suisse et le départ du dernier train ou bus, il n'est pas possible de garantir la correspondance. Veuillez en tenir compte lorsque vous organisez votre retour chez vous. Le voyageur n'est de principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un tel retard. Si un passager manque son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant, nous aiderons volontiers ce passager à trouver un vol de remplacement. Les voyageurs de MTCH n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

7.3 Accidents, maladies et grossesse

En tant qu'organisateur, MTCH répond des dommages corporels si la non-exécution du forfait est due à une faute ou un manquement de sa part ou d'une entreprise mandatée par ses soins (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) à condition que, dans les cas susmentionnés, vous cédiez à MTCH vos prétentions en dommages et intérêts. Dans les cas de responsabilité civile liés à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transport (avion, train, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes prévues par les accords internationaux ou la législation nationale en vigueur. Vous devrez faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés. MTCH décline toute autre responsabilité dans ces cas de figure. Les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer des conditions de transport de la compagnie aérienne ou maritime avant de réserver. Nous n'assumons aucune responsabilité au cas où une femme enceinte se verrait refuser le transport.

7.4 Dégâts matériels

MTCH répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des objets lorsqu'ils sont imputables à MTCH ou à une entreprise mandatée par MTCH, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à MTCH vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au préjudice immédiat et s'élève au maximum au montant du prix du voyage pour la personne lésée. Dans les affaires de responsabilité civile liées à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transports (chemin de fer, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales en vigueur. Les voyageurs de MTCH n'assument aucune responsabilité en cas de perte d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photo et vidéo, etc. (cette règle s'applique aussi aux vols dans les voitures de location), ainsi que de perte, vol, endommagement ou abus de chèques, cartes de crédit et autres moyens de paiement.

7.5 Manifestations spéciales et prestations sur place

Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait. En raison des circonstances locales, elles peuvent présenter des risques particuliers ou exiger une certaine condition physique. Vous réservez ces manifestations à vos propres risques. Nous rejetons toute responsabilité pour ces prestations pour autant que nous ne soyons pas expressément nommés comme responsable de la manifestation ou fournisseur de la prestation en question.

7.6 Garantie des fonds

En tant que membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, notre entreprise garantit les montants que vous avez versés à la réservation d'un forfait ainsi que votre voyage de retour. Détails à ce sujet auprès de votre service de réservation ou à l'adresse www.garantiefonds.ch.

7.7 Pour votre sécurité

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays dont la situation, politique ou autre, pourrait constituer une menace pour la sécurité du voyageur. Elles sont disponibles à l'adresse www.dfae.admin.ch ou dans votre service de réservation. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.

7.8 Responsabilité pour prestations de tiers

MTCH décline absolument toute responsabilité pour les prestations proposées par des tiers. Celles-ci sont soumises aux conditions contractuelles du prestataire de services.

8. Difficultés en cours de voyage

8.1 Problèmes sur place

Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou à la confirmation de la commande, voire si elles comportent de graves lacunes, vous avez non seulement le droit, mais aussi le devoir, de le signaler immédiatement au délégué sur place, au représentant local MTCH ou, si MTCH ne dispose pas d'interlocuteur sur place, d'en référer sans délai au service de permanence MTCH (numéro de téléphone figurant dans le programme de voyage). Ceci est une condition indispensable à une demande de dédommagement ultérieure et permet très souvent de résoudre les problèmes sur place. Si votre intervention n'apporte pas de solution adéquate, vous devez alors exiger de la personne de contact sur place, du représentant local MTCH, ou, en l'absence d'un délégué sur place, du service de permanence MTCH une attestation écrite exposant vos motifs de doléance. Le délégué sur place, le représentant local ou le service de permanence MTCH n'est pas habilité à reconnaître des demandes de dommages et intérêts.

8.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si le délégué sur place ou le représentant local MTCH ne vous offrent pas de solution adéquate dans les 48 heures, vous devez contacter le service de permanence MTCH en Suisse, à condition que ce dernier (en l'absence d'un représentant local) n'ait pas déjà été contacté. Le numéro de permanence figure dans la liste des prix. MTCH vous remboursera vos frais sur présentation des justificatifs et pour autant que les montants restent dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de MTCH. Si les problèmes survenus sont si graves au point qu'il ne vous soit plus possible de poursuivre le voyage ou le séjour sur le lieu de vacances, le délégué sur place, le représentant local MTCH ou, en l'absence d'un interlocuteur sur place, le service de permanence MTCH est dans l'obligation de vous fournir une confirmation écrite de la réclamation exposant clairement les motifs. Le délégué sur place ou le représentant local MTCH est tenu de constater par écrit les faits et vos réclamations.

8.3 Réclamation écrite

À votre retour, vous devez adresser vos réclamations et l'attestation – établie par le délégué sur place, le représentant local MTCH ou le service de permanence MTCH –, par écrit et dans un délai de 30 jours,

à votre service de réservation, à MTCH SA, Service à la clientèle, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg (customerservices@hotelplan.ch). Si la réclamation écrite n'est pas effectuée dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts expire. En outre, si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

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

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, MTCH ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. Nous vous conseillons de conclure une assurance rapatriement qui couvre les cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident, maladie grave ou décès d'un parent proche) se soldant par une interruption prématurée du voyage. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident, maladie grave, accident ou décès d'un parent proche), le délégué sur place, le représentant local MTCH ou, en l'absence d'un interlocuteur sur place, le service de permanence MTCH vous aidera de son mieux à organiser votre retour anticipé.

10. MTCH ne peut pas réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

10.1 Modifications de programme, interruption ou annulation du voyage

Si des événements imprévisibles l'exigent, MTCH se réserve le droit, et aussi dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.). MTCH s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Si MTCH est contraint d'annuler votre voyage en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé en cas de croisières, troubles politiques, guerre, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), MTCH s'efforcera de vous en informer le plus rapidement possible et de vous proposer une solution de rechange. Si le voyage doit être interrompu prématurément, MTCH est autorisée à déduire du montant à rembourser les frais qu'elle a déjà engagés et les prestations qu'elle a déjà indubitablement payées. Toute prétention supplémentaire de votre part à une réparation est exclue.

10.2 Coûts minorés ou majorés en cas d'adaptations de programme

Si MTCH doit modifier un voyage que vous avez déjà payé et qu'il en résulte des prestations de moindre valeur, vous avez alors droit à un remboursement. Si, par contre, des hausses de coûts selon les points 10.1 ou 3.5 surviennent, le prix de votre voyage peut être majoré. Si l'augmentation dépasse de 10% le prix contractuel du voyage, vous êtes en droit de rompre sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par MTCH, MTCH a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art.15 de la loi sur les voyages à forfait.

10.3 Problèmes de surréservation

En cas de surréservation, nous nous réservons le droit de vous informer à court terme. Nous nous efforcerons alors de trouver une solution de rechange. Comme stipulé au point 10.2, nous adapterons les prix en les majorant ou en les minorant.

10.4 Participation insuffisante

Certains circuits et voyages forfaitaires nécessitent un nombre minimum de participants. Si le nombre de participants est insuffisant ou si des circonstances particulières obligent MTCH à une modification importante des prestations offertes dans les publications, MTCH peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 28 jours avant le départ. Dans ce cas, nous nous efforcerons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous rembourserons tous les paiements déjà effectués. Les coûts des billets d'avion déjà émis ne seront pas couverts. Toute demande de dommages et intérêts supplémentaire de votre part est exclue.

11. Prescription

Quel qu'en soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre MTCH tombent en péremption après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage.

B) Conditions spéciales pour les produits d'autres voyagistes

1. Principe

Les forfaits ou prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de service que MTCH qui vous sont proposés sont soumis aux conditions générales de contrat et de voyage de ces voyagistes. De même, les billets d'avion procurés par MTCH sont tous soumis aux conditions contractuelles des compagnies aériennes concernées. MTCH n'est donc pas partie contractante et dans ces cas, vous ne pouvez invoquer les présentes CGCV.

2. Frais de modification/annulation

Les frais de modification/annulation de forfaits ou de prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de services (vols, hôtels, appartements de vacances, croisières et croisières fluviales, motorhomes, voitures de location, parcs d'attractions, etc.) sont déterminés en fonction des conditions contractuelles et de voyage du prestataire de services individuel.

3. Frais de dossier

En cas de modification d'une réservation, nous prélevons en règle générale des frais de dossier de CHF 60 par personne ou de maximum CHF 120 par dossier.

C) Autres dispositions

1. Protection des données

Notre traitement des données personnelles dans le cadre des présentes CGCV est soumis à nos règles de confidentialité. Vous les trouverez à www.hotelplan-suisse.ch/fr/protection-des-donnees.

2. Assurance voyage

2.1 Assurance frais d'annulation ou multirisque

Lors de la réservation, nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance frais d'annulation ou une assurance multirisque, à moins que vous ne soyez déjà suffisamment couvert par une autre assurance. MTCH vous procure les assurances nécessaires. MTCH n'est qu'un intermédiaire de l'assurance et exclut toute responsabilité.

2.2 Assurances complémentaires

Les entreprises de transport ne sont responsables que dans le cadre des accords internationaux existants. C'est pourquoi MTCH vous recommande de souscrire une assurance complémentaire:

aide SOS pour les incidents de voyage: si, durant vos vacances, vous êtes victime d'une maladie grave ou d'une blessure sévère ou que vous subissez un dommage important à votre domicile (p. ex. incendie, dégâts des eaux, dommages naturels ou vol), l'aide SOS organise et paie les frais de recherche et de sauvetage, le transport dans un hôpital de votre lieu de vacances ou le rapatriement en Suisse.

Bagages: nous vous recommandons de souscrire une assurance bagages. Celle-ci couvre les frais en cas de vol, détérioration ou destruction de vos bagages.

Les détails sur les conditions d'assurance se trouvent à l'adresse www.hotelplan-suisse.ch/assurance ou auprès de votre service de réservation.

3. Ombudsman

Avant une éventuelle action en justice contre MTCH, vous devrez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche du voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de litige vous opposant à MTCH ou à l'agence où vous avez réservé votre voyage.

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42, Case postale, 8038 Zurich
+41 (0)44 485 45 35
(heures d'ouverture: lundi-vendredi 10-16 h)
www.ombudsman-touristik.ch
info@ombudsman-touristik.ch

4. Droit applicable et for juridique

Les rapports entre vous et MTCH sont exclusivement régis par le droit suisse. Le tribunal de Glattbrugg est le for juridique, sous réserve de dispositions légales impératives.

En cas de différences d'interprétation dues à la formulation dans diverses langues, c'est la version allemande qui fait foi.

GARANTIE DE VOYAGE

Information pour les consommateurs sur la garantie de voyage à forfait

Où suis-je protégé? Chez qui et par qui?

Veillez à ce que l'agence de voyages que vous consultez pour demander des conseils relatifs à votre voyage à forfait, dans laquelle vous réservez et payez ce dernier, s'acquitte des garanties prescrites par la loi. Demandez en particulier la preuve que vous ne subirez aucun préjudice en cas d'insolvabilité ou de faillite de votre partenaire contractuel.

Si vous n'obtenez pas la preuve que votre argent est garanti, vous pouvez vous retirer en tout temps du contrat. Cette décision doit être communiquée par écrit au tour-opérateur ou à l'agence de voyages.

La preuve en question est fournie sous une forme simple et transparente par le logo du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Vous trouverez ce label de qualité dans les locaux de vente, dans les catalogues de voyage, sur Internet ou dans les documents écrits de votre agence de voyages.

La liste actuelle des sociétés affiliées au Fonds de garantie est publiée sur Internet sous www.garantiefonds.ch

Notre logo signale:

- un travail professionnel
- une base financière saine assortie d'une assurance en responsabilité civile appropriée
- la garantie des frais de voyage que vous avez payés de votre rapatriement en cas d'insolvabilité éventuelle.

Le Fonds de garantie en un coup d'oeil

Le Fonds de garantie a été créé en 1994 par la Fédération Suisse des Agences de Voyages FSAV, avec le soutien des plus grands tour-opérateurs, sous la forme d'une fondation indépendante. Le Conseil de fondation se compose de représentants de la branche des voyages de toute la Suisse ainsi que de différents conseillers.

Près de 1500 tour-opérateurs et revendeurs de voyages à forfait suisses et liechtensteinois sont affiliés au Fonds de garantie. Ils satisfont aux exigences que la Fondation a fixées en termes de compétence professionnelle et de solvabilité.

Le Fonds de garantie est financé par les contributions de ses participants ainsi que par le produit de ses placements.

La loi fédérale sur les voyages à forfait

La loi fédérale sur les voyages à forfait régit les rapports contractuels entre le client et son partenaire pour le voyage à forfait. Cette loi règle notamment la forme et le contenu du contrat, la question de la

responsabilité civile et de la garantie des fonds de la clientèle et du rapatriement en cas d'insolvabilité du partenaire contractuel.

Quand est-on en présence d'un voyage à forfait?

Un voyage à forfait est une combinaison fixée préalablement d'au moins deux des prestations de voyage suivantes (durée minimale 24 heures ou une nuitée incluse):

- transport
- hébergement
- autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement et représentant une part importante dans le forfait.

Qui est mon partenaire contractuel?

1. **L'agence de voyages**, si elle ne vous communique pas explicitement le nom du tour-opérateur au moment de la réservation de votre voyage à forfait ou si elle organise le voyage par ses propres soins ou en fonction de vos instructions.
2. **Le tour-opérateur**, si l'agence de réservation fait office de revendeur.
3. **Votre partenaire contractuel** peut être une entreprise de voyages, une société de transport, un courtier, un hôtel, un office du tourisme ou une autre personne/organisation qui met sur pied des voyages à forfait.

Que puis-je faire pour ne pas subir de préjudice?

Demandez les conditions du contrat de voyage à la réservation. Toute organisation sérieuse proposant des voyages à forfait vous les remettra sous forme écrite. Elles doivent indiquer clairement à qui vous pouvez vous adresser en cas d'insolvabilité de votre partenaire contractuel.

Si un prestataire de services (partenaire commercial de votre agence de voyages/tour-opérateur, par exemple société de transport, hôtel, société de location de voitures, répondant local ou autre prestataire de services) remet en question la validité de vos documents de voyage, exigez qu'il fournisse sans réserve les prestations que vous avez payées. Il est fondamentalement tenu de fournir les prestations convenues et confirmées, indépendamment du fait que votre agence de voyages/tour-opérateur lui ait ou non versé la somme prévue à cet effet.

Si vous rencontrez des difficultés, adressez-vous au contact mentionné dans les documents de voyage; il s'agit en règle générale de votre guide ou d'un représentant local, dans de nombreux cas aussi d'un service téléphonique à disposition 24 heures sur 24.

Le cas échéant, vous avez également la possibilité de recourir, en collaboration avec notre secrétariat, à l'aide d'une représentation d'un autre voyageur suisse (dont la plupart sont membres du Fonds de garantie) active sur votre lieu de destination.



GARANTIE DE VOYAGE

En cas d'urgence, vous pouvez demander conseil par téléphone ou par fax/e-mail à notre secrétariat pendant les heures d'ouverture.



L'obligation de prestation pour le Fonds de garantie

Votre partenaire contractuel est tenu de vous indemniser pour les prestations que vous avez payées mais que lui ou le prestataire de services qu'il a mandaté n'a pas fournies. Commencez donc toujours par vous adresser à lui, le cas échéant par l'intermédiaire de votre agence de voyages.

Si votre partenaire contractuel est affilié au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, cette institution vous remboursera les sommes versées dans le cas où votre partenaire contractuel devient insolvable ou fait faillite avant votre départ. Si l'insolvabilité intervient après le début du voyage, le Fonds de garantie prend en charge les frais de rapatriement pour autant que les prestataires de services ne s'acquittent pas de leurs obligations.



Prestations non couvertes par le Fonds de garantie:

Le Fonds de garantie prend uniquement en charge les frais prévus à l'article 18 «Garantie» de la loi fédérale sur les voyages à forfait.

Ne sont pas couverts par le Fonds de garantie:

- les prestations individuelles réservées telles que vol, train, ferry, hôtel, appartement de vacances, voiture de location, etc.
- les bons, notes de crédit, prix de concours, etc.
- les frais de communication, les frais de taxi ainsi que les autres frais qui ne sont pas directement liés aux prestations de voyage
- les frais d'annulation



A quoi dois-je veiller en cas de sinistre?

1. Communiquez sans délai vos réclamations au secrétariat du Fonds de garantie, au plus tard toutefois dans les 60 jours qui suivent la fin de votre voyage. Le Fonds de garantie ne peut donner suite aux réclamations qui lui parviennent passé de délai.
2. Conservez tous les justificatifs de paiement. Nous pouvons uniquement entrer en matière sur des réclamations fondées se basant sur des preuves.
3. Votre prétention se limite au prix du voyage que vous avez payé et donne droit au remplacement en nature ou au remboursement en espèces. Le Fonds de garantie décline toute responsabilité en ce qui concerne les frais supplémentaires ou consécutifs pouvant résulter du sinistre.
4. Lorsque le Fonds de garantie s'acquitte des prestations ou règle les frais dus, vous lui cédez vos prétentions à l'égard de tiers.
5. Les tour-opérateurs affiliés au Fonds de garantie s'engagent à fournir les prestations convenues par contrat dans le cadre d'un voyage à forfait, même en cas d'insolvabilité du revendeur (agence de voyages).



L'ombudsman de la branche suisse du voyage

La Fondation Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage est une institution neutre ouverte à tous les tour-opérateurs et agences de voyages au bénéfice d'une situation financière saine et d'une solide compétence professionnelle. Elle désigne l'ombudsman de la branche suisse du voyage qui met ses bons offices à la disposition de tous les consommateurs qui ont des litiges avec la branche du voyage au sens le plus large du terme. L'ombudsman s'efforce de trouver une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties impliquées.

Vous pouvez l'atteindre à l'adresse suivante:

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etelstrasse 42
Case postale
8038 Zurich

Tél. 044 485 45 35
Fax 044 485 45 30
E-mail info@ombudsman-touristik.ch
Internet www.ombudsman-touristik.ch



Nous vous souhaitons un bon voyage sans soucis!

Pour de plus amples renseignements, nous vous prions de vous adresser en premier lieu à votre voyageur. Si vous ne parvenez pas à obtenir de l'aide, notre secrétariat se tient également à votre disposition:

Fonds de garantie de la branche suisse du voyage
Etelstrasse 42
Case postale
8038 Zurich

Tél. 044 488 10 70
Fax 044 488 10 71
Email info@garantiefonds.ch
Internet www.garantiefonds.ch

Sur le site du Fonds de garantie, vous trouverez tous les membres par lieu d'établissement et raison sociale de l'agence de voyages ou du tour-opérateur, ainsi que de nombreuses autres informations utiles.

Par l'apposition du timbre ci-dessous, l'agence de voyages/le tour-opérateur confirme qu'elle/il est affilié/e au Fonds de garantie.