



## Conditions générales de voyage et de contrat applicables aux voyages à forfait et aux voyages d'excursion ayant fait l'objet d'une publication (CGVC)

### 1. Objet et champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions de voyage et de contrat régissent les rapports juridiques entre le voyageur et **CarPostal Suisse SA (CPSSA)** en ce qui concerne les voyages à forfait offerts par CPSSA en son propre nom, ainsi que les voyages d'excursion ayant fait l'objet d'une publication.
- 1.2 Par voyages à forfait, on entend les offres publiées au sens de l'article 1 de la loi fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 1993.
- 1.3 Par voyages d'excursion, on entend les excursions publiées qui incluent une prestation complémentaire fournie par des tiers et qui n'entrent pas dans la définition des voyages à forfait.

### 2. Conclusion du contrat

- 2.1 Le contrat entre le voyageur et CPSSA prend effet au moment de la confirmation de la réservation que le voyageur a faite par téléphone, par écrit ou personnellement. Si la personne qui fait la réservation inscrit d'autres participants, elle répond des engagements contractuels de ces derniers et notamment du paiement du prix du voyage comme de ses propres engagements. Pour les arrangements d'autres voyageurs et pour les billets d'avion que le voyageur vous transmet simplement, les conditions de voyage et de contrat propres à ces organismes s'appliquent.

### 3. Prestations

- 3.1 CPSSA s'engage à fournir scrupuleusement les prestations prévues dans la description du voyage qui figure dans le prospectus en vigueur au moment de la réservation et de la confirmation. Sauf mention contraire dans la description du voyage, les prestations commencent au lieu de départ pour les voyages en bateau, en train ou en car et à l'aéroport en Suisse pour les voyages par avion.
- 3.2 Pour ce qui est des prestations à fournir, seule est déterminante la publication du prospectus ou de l'annonce entrant en ligne de compte. Les autres prospectus (dépliants d'hôtels et autres supports d'information non édités par CPSSA) ne font pas partie intégrante du contrat et CPSSA ne répond pas des informations qui y figurent.
- 3.3 En principe, les demandes spéciales qui sont uniquement notées sur la confirmation ne lient pas CPSSA et ne constituent pas un élément du contrat.
- 3.4 Le voyageur qui a réservé s'engage à payer le prix convenu pour le voyage ainsi que les prestations supplémentaires non comprises dans ce prix (par exemple les primes d'assurance, les excursions, les taxes relatives aux prestations supplémentaires facturées), à respecter les conditions de paiement prévues et à se procurer les documents de voyage personnels nécessaires.

### 4. Formalités douanières

- 4.1 Le bureau de réservation informe le voyageur des prescriptions en matière d'entrée, de visa et de police sanitaire.
- 4.2 Il incombe au voyageur de se conformer à ces prescriptions et de se munir des documents de voyage nécessaires (passeport ou carte d'identité par exemple).

### 5. Prix

- 5.1 Sauf indications contraires, les prix s'entendent en francs suisses, par personne et en chambre double. Ils comprennent la taxe légale sur la valeur ajoutée. Les prix sont indiqués dans les publications ou les tarifs concernant l'offre considérée (catalogues, prospectus, etc.).
- 5.2 Sont applicables les prix en vigueur au moment de la réservation.

- 5.3 Le service de réservation peut facturer en sus du prix publié une taxe de réservation. Le tarif des taxes supplémentaires est disponible au service de réservation et communiqué au voyageur avec le prix du voyage.

### 6. Assurance pour frais d'annulation et assistance SOS en cas d'incidents de voyage

- 6.1 Pour les voyages à forfait, la conclusion d'une assurance combinée pour frais d'annulation et assistance SOS en cas d'incidents de voyage chez l'assurance « Européenne » est obligatoire, à moins que le voyageur ne dispose déjà d'assurances similaires. Si tel est le cas, il y a lieu de l'indiquer lors de la réservation.
- 6.2 La couverture d'assurance pour les frais d'annulation n'est pas comprise dans les prix forfaitaires de CPSSA et est donc facturée séparément (voir catalogue). Les conditions d'assurance détaillées figurent dans le document séparé d'attestation d'assurance.

### 7. Conditions de paiement

- 7.1 Voyages à forfait: 20% d'acompte dans les 10 jours qui suivent la réception de la confirmation et le solde 30 jours avant le départ. Pour les réservations faites dans les 4 semaines avant le départ, la totalité du montant doit être payée à réception de la facture, mais au plus tard avant le départ.
- 7.2 Voyages d'excursion: totalité du montant à verser dans les 30 jours. En cas de réservations effectuées durant les quatre semaines qui précèdent le voyage, la totalité du montant est due à réception de la facture, mais au plus tard avant le départ.
- 7.3 Des éventuelles charges bancaires seront débitées au voyageur.

### 8. Modifications de prix

- 8.1 Il est possible que les prix publiés dans les prospectus doivent être modifiés, notamment:
  - lors d'augmentations ultérieures des prix ou des tarifs des transporteurs indépendants (augmentation du prix des carburants notamment) ou
  - lors d'augmentations de prix décidées par l'Etat (taxe sur la valeur ajoutée par exemple).
  - en cas d'instauration ou d'augmentation de taxes (p. ex. taxe d'aéroport, taxe d'atterrissage, etc.).
- 8.2 Dans de tels cas, CPSSA se réserve le droit de répercuter ces augmentations, mais au plus tard 21 jours avant la date prévue pour le départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10% du prix forfaitaire publié et confirmé, le voyageur est en droit de se départir du contrat sans frais dans les 5 jours ou de reporter sa réservation sans supplément de prix sur un autre voyage proposé par CPSSA. En cas de résiliation du contrat, les paiements anticipés du voyageur lui sont remboursés intégralement le plus rapidement possible. Toute autre prétention est exclue.

### 9. Modification / annulation

- 9.1 Le voyageur qui désire modifier ou annuler sa réservation doit le communiquer à CPSSA par écrit (par la poste, par fax ou par courrier électronique). Pour les modifications, CPSSA perçoit une taxe pour frais administratifs de 60 CHF par personne, mais au maximum de 120 CHF par dossier. Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance d'annulation. Après que les délais d'annulation ont commencé à courir, CPSSA peut en outre faire valoir les clauses énoncées au chiffre 9.3.
- 9.2 Les annulations doivent dans tous les cas revêtir la forme écrite (envoi par la poste). S'agissant du calcul des frais d'annulation, c'est la date de réception par CPSSA de la communication écrite du voyageur qui est dé-

terminante et, pour les samedis, les dimanches ou les jours fériés, le jour ouvrable suivant.

- 9.3 En cas d'annulation jusqu'à 31 jours avant le départ, CPSSA perçoit une taxe pour frais administratifs de 60 CHF par personne, mais au maximum de 120 CHF par dossier. A cela s'ajoutent les éventuelles primes d'assurance. Si l'annulation intervient dans un délai inférieur à 31 jours, resp. 15 jours avant le départ, CPSSA perçoit, outre la taxe pour frais administratifs et les primes d'assurance souscrites, les dédits suivants exprimés en pour-cent du prix du voyage.

Voyages à forfait avec voyage en avion:

de 30 à 21 jours avant le départ: 20%

de 20 à 10 jours avant le départ: 50%

de 9 à 1 jour(s) avant le départ: 80%

le jour du départ: 100%

Voyages à forfait sans voyage en avion:

de 14 à 7 jours avant le départ: 50 %

à partir de 6 jours avant le départ: 100 %

En cas de modification ou d'annulation de réservation, les billets d'entrée à des manifestations culturelles sont intégralement facturés.

Tous les documents de voyage déjà remis au voyageur doivent être renvoyés avec la déclaration écrite d'annulation.

- 9.4 L'assurance des frais d'annulation, dont la prime est obligatoirement facturée en sus du prix du voyage, couvre conformément aux conditions générales d'assurance y relatives et jusqu'à concurrence du prix du voyage les frais (à l'exception d'une éventuelle taxe pour frais administratifs) dus à CPSSA par le voyageur qui, en raison d'un événement assuré, est empêché d'entreprendre le voyage prévu.

En même temps que la confirmation de sa réservation, le voyageur reçoit une attestation d'assurance et les conditions générales y relatives qui, seules, font foi. Si l'annulation intervient après que les délais d'annulation ont commencé à courir, CPSSA peut en outre faire valoir les clauses énoncées au chiffre 9.3.

- 9.5 En cas d'empêchement, le voyageur peut en principe se faire remplacer par un tiers qui effectuera le voyage à sa place. Le remplaçant doit être disposé à reprendre le contrat aux mêmes conditions.

Dans ce cas, vous et le remplaçant êtes tous deux (solidairement) responsables du paiement du prix total du voyage, de la taxe pour frais administratifs et des éventuels frais supplémentaires. L'intervention du remplaçant est admissible jusqu'au début du voyage pour les voyages en Suisse, jusqu'à 48 heures avant le départ prévu pour les pays non soumis à l'obligation de visa et en accord avec votre bureau de réservation pour les pays soumis à l'obligation de visa, sous réserve de nos possibilités organisationnelles (délais variables pour l'obtention d'un visa).

Il faut aussi que les entreprises impliquées dans le voyage (hôtels, compagnies aériennes ou de navigation) acceptent ce changement, ce qui peut poser des problèmes, notamment pendant la haute saison, ou être exclu par les conditions liées au billet d'avion.

## 10. Annulation ou interruption du voyage par CPSSA

- 10.1 CPSSA est en droit d'annuler le voyage si des actions ou des omissions du voyageur justifient cette mesure. Dans ce cas, CPSSA rembourse au voyageur la somme déjà versée. Toute autre prétention du voyageur est exclue.

- 10.2 Pour certains voyages proposés par CPSSA, un nombre minimal de participants est exigé. Si ce nombre n'est pas atteint, CPSSA est en droit d'annuler le voyage jusqu'à 15 jours au plus tard ou pour les voyages d'excursion jusqu'à 1 jour au plus tard avant la date de départ prévue. Dans ce cas, CPSSA rembourse au voyageur la totalité de la somme déjà payée. Toute autre prétention est exclue.

- 10.3 Pour cause de force majeure, à la suite d'une décision des autorités ou en raison de grèves, CPSSA peut être amené à annuler un voyage. Dans un tel cas, il en informe le voyageur le plus rapidement possible et s'efforce de lui proposer un voyage de remplacement de même valeur. Si le voyageur accepte cette proposition, les acomptes déjà versés sont

imputés sur le prix du voyage de remplacement et une éventuelle différence de prix est remboursée. En revanche, lorsque le voyageur renonce au voyage de remplacement ou si CPSSA n'est pas en mesure d'en proposer un, les acomptes déjà versés sont remboursés le plus rapidement possible.

## 11. Changement de programme ou annulation d'une prestation en cours de voyage

- 11.1 Si un changement de programme pour une partie importante du voyage doit intervenir en cours de voyage, CPSSA rembourse au voyageur l'éventuelle différence de prix subsistant entre le prix du voyage convenu et celui des prestations fournies.

- 11.2 Lorsqu'une partie importante du voyage convenu ne peut pas être fournie ou si le voyageur refuse pour un motif légitime les modifications de programme proposées pour prévenir l'annulation de parties importantes du voyage, CPSSA aide le voyageur à organiser son voyage de retour. En outre, CPSSA rembourse au voyageur la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations déjà fournies.

- 11.3 Si pour un motif quelconque le voyageur interrompt prématurément son voyage, le prix payé pour l'arrangement ne peut pas lui être remboursé. Les prestations dont il n'a pas bénéficié peuvent lui être remboursées dans la mesure où elles ne sont pas facturées à CPSSA.

## 12. Réclamations

- 12.1 Lorsque le voyage n'est pas conforme aux dispositions contractuelles ou si le voyageur est lésé, ce dernier est en droit et tenu de signaler sans délai cette lacune ou ce dommage au responsable du voyage et d'exiger une assistance gratuite.

- 12.2 Le responsable du voyage ou le personnel de conduite s'efforcera de fournir au voyageur l'aide requise dans un délai approprié. Si cela n'est pas possible ou si l'assistance proposée se révèle insuffisante, le voyageur doit demander au responsable du voyage ou au personnel de conduite de confirmer par écrit la lacune ou le dommage ainsi que le défaut d'assistance. Le responsable du voyage est tenu de donner cette confirmation, mais n'est pas habilité à reconnaître le bien-fondé de prétentions en dommages-intérêts quelles qu'elles soient.

- 12.3 Lorsque l'assistance voulue n'est pas fournie dans un délai approprié (48 heures) et si le motif de la réclamation est sérieux le voyageur est en droit de prendre lui-même les mesures nécessaires. A condition que le voyageur ait signalé les lacunes en bonne et due forme et en ait demandé confirmation écrite, les frais qu'il a encourus lui sont remboursés par CPSSA dans les limites convenues à l'origine (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.) et sur présentation des pièces justificatives (chiffres 12.1 et 12.2).

- 12.4 La demande de remboursement et la confirmation du responsable du voyage ou du personnel de conduite doivent être adressées à CPSSA par lettre recommandée (Lettre Signature) au plus tard dans les 3 semaines qui suivent la fin du voyage prévue. Le voyageur qui ne se conforme pas à ces dispositions perd tout droit à des dommages-intérêts.

## 13. Responsabilité

En sa qualité de voyageur et dans le cadre de sa propre offre de voyages, CPSSA s'engage à sélectionner soigneusement les entreprises tierces mandatées pour l'exécution du voyage (hôtels, compagnies de navigation, compagnies aériennes, entreprises de bus, etc.), à présenter une description précise de l'offre dans les catalogues au moment de leur édition et à organiser les voyages proposés avec compétence. CPSSA s'engage également à exécuter l'arrangement réservé par le voyageur conformément aux présentes conditions générales de voyage et de contrat.

- 13.1 CPSSA dédommage le voyageur pour l'annulation ou la mauvaise exécution des prestations convenues ou pour les frais supplémentaires encourus dans la mesure où le responsable du voyage, le personnel de conduite ou l'opérateur concerné n'a pas la possibilité de proposer une presta-

tion de remplacement équivalente sur place et où le voyageur n'a commis aucune faute. La responsabilité de CPSSA est toutefois limitée en tout et pour tout au double du prix du voyage et ne couvre que les dommages directs. CPSSA décline toute responsabilité pour les modifications de programme rendues nécessaires par des événements sur lesquels il ne pouvait influer. De même, CPSSA ne répond pas des changements de programme dus à des causes de force majeure, à des prescriptions des autorités ou à des retards de tiers dont il n'est pas responsable.

- 13.2 Pour les dommages corporels subis par le voyageur, CPSSA répond dans le cadre des dispositions légales.
- 13.3 Pour les dommages matériels résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des dispositions contractuelles, la responsabilité de CPSSA est limitée au double du prix du voyage, à moins que le dommage n'ait été causé intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservées les limites de responsabilité moins élevées prévues par les conventions internationales.

#### **14. Droit applicable et for**

- 14.1 Le contrat qui lie le voyageur et CPSSA est soumis au droit suisse exclusivement. Le for est régi par la loi sur les fors (LFors, article 22).

#### **15. Version originale**

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat sont éditées en allemand, en français, en italien. En cas de divergences, c'est la version allemande qui fait foi.