

Conditions générales de contrat et de voyage (CGCV)

FRI Travel AG

Route des Pralettes 5

1723 Marly

1 Objet des CGCV

1.1 Les présentes CGCV règlent les rapports juridiques entre le client et FRI Travel AG, ci-après nommée **agence de voyages**.

1.2 Il faut distinguer ici si l'agence de voyages est l'organisateur du voyage réservé ou offre des prestations de tiers en son propre nom. Dans ce cas, les présentes CGCV font foi. Ceci vaut aussi si l'agence de voyages fournit un voyage au sens du chiffre 1.3 mais offre des prestations supplémentaires en son propre nom.

1.3 Si l'agence de voyages ne fournit que des prestations d'autres prestataires (par ex. des voyages à forfait) ou des prestations individuelles (par ex. billets d'avion), sont valables les CGCV de ces prestataires. Dans ce cas, l'agence de voyages n'est pas partie contractante mais elle peut percevoir des frais de conseil et de réservation ainsi que, le cas échéant, de modification et d'annulation conformément aux dispositions qui suivent.

2 Conclusion du contrat

2.1 Le contrat avec l'agence de voyages n'est réalisé que pour autant que la réservation du client de l'agence de voyages ait été acceptée par l'agence de voyages. A partir de ce moment sont valables les présentes CGCV.

2.2 Les souhaits spéciaux ne sont partie intégrante du contrat que s'ils ont été expressément acceptés et confirmés par l'agence de voyages.

3 Prix, modalités de paiement et taxes

3.1 Les prix peuvent être consultés dans les brochures resp. les listes de prix. Sans mention contraire, ils s'entendent par personne en francs suisses et, pour les nuitées, par personne en chambre double.

3.2 Pour les modifications de prix, c'est le chiffre 6 qui fait foi.

3.3 A la conclusion du contrat, l'agence de voyages fixe le montant et l'échéance de l'acompte ainsi que du solde. Si tel n'est pas le cas, le paiement du prix total est immédiatement exigible.

3.4 Si l'acompte ou le solde du montant à payer ne sont pas versés dans les délais convenus, l'agence de voyages peut résilier le contrat et faire valoir les frais conformément aux chiffres 3.5 et 3.6 ainsi que les frais d'annulation conformément au chiffre 4.

3.5 L'agence de voyages peut percevoir des frais pour le conseil et la réservation même si elle n'agit qu'en qualité d'intermédiaire. Ces frais sont communiqués au plus tard lors de la réservation.

3.6 En cas de réservation à court terme, l'agence de voyages peut percevoir un supplément d'urgence.

4 Modifications, annulation et non-exécution du voyage par le client

4.1 Les modifications ou l'annulation des prestations réservées par le client doivent être communiquées à l'agence de voyages par lettre recommandée. Les documents déjà reçus doivent être immédiatement restitués.

4.2 En cas de modifications ou d'annulation des prestations réservées, l'agence de voyages perçoit des frais de dossier, même si elle n'agit qu'en qualité d'intermédiaire. Ces frais de dossier ne sont généralement pas couverts par une éventuelle assurance frais d'annulation.

4.3 En cas d'annulation de la totalité du voyage ou de parties de celui-ci les frais d'annulation s'ajoutent aux frais de dossier, même si l'agence de voyages n'agit qu'en qualité d'intermédiaire.

4.4 En cas de forfait comprenant uniquement un vol sont facturés en sus les éventuels frais d'annulation de la compagnie aérienne. Ils s'élèvent en général à 100% du prix.

4.5 D'autres conditions sont possibles. Le cas échéant, l'agence de voyages les communique lors de la réservation.

4.6 L'agence de voyages recommande de toujours conclure une assurance frais d'annulation en y incluant l'assistance et les frais de guérison pour autant que ceux-ci ne soient pas déjà compris dans les prestations réservées.

5 Personne de remplacement

5.1 Si le client annule le voyage, il est en droit de présenter une personne de remplacement pour le voyage en question, pour autant que ladite personne soit acceptée par tous les prestataires. La personne de remplacement doit être disposée et en mesure d'accepter le contrat aux conditions existantes. En particulier, elle doit remplir les conditions éventuelles relatives à la santé, aux vaccinations, aux prescriptions officielles, etc.

5.2 Le client et la personne de remplacement sont solidairement responsables pour la totalité du prix en plus des frais supplémentaires entraînés et des frais de dossier selon le chiffre 3.

6 Modification de la prestation contractuelle par l'agence de voyages

6.1 L'agence de voyages se réserve le droit de modifier les prestations fixées avant la réservation. L'agence de voyages en informe le client avant la réservation.



6.2 Des augmentations de prix après la réservation sont exceptionnellement possibles en cas d'augmentation des frais de transport, de l'introduction ou de l'augmentation de taxes ou d'émoluments officiels ou en cas de fluctuations du cours de change.

6.3 Dans l'intérêt du client, l'agence de voyages se réserve également le droit de modifier, avant le début du voyage et pour des raisons importantes, les prestations convenues contractuellement. L'agence de voyages s'efforce d'offrir au client des prestations de remplacement d'égale valeur et de l'informer des conséquences sur le prix. Des prétentions ultérieures du client sont exclues.

6.4 Les droits du client, selon l'art. 8 ss de la Loi sur les voyages à forfaits, demeurent réservés.

7 Annulation du voyage par l'agence de voyages

7.1 Si le client en fournit un motif légitime, l'agence de voyages peut se retirer du contrat et faire valoir les frais selon les chiffres 3.5 et 3.6 ainsi que les frais d'annulation selon le chiffre 4 ainsi qu'un dédommagement pour d'éventuels dommages.

7.2 Si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, l'agence de voyages peut annuler le voyage jusqu'à 30 jours avant le départ, pour autant que rien d'autre ne soit mentionné. Le voyage peut aussi être annulé en cas de force majeure, de grève ou de mesures administratives ou encore pour d'autres raisons qui rendent le voyage impossible, le compromettent ou le compliquent considérablement. Dans tous ces cas, l'agence de voyages propose au client un voyage de remplacement. Si celui-ci est meilleur marché, la différence de prix est remboursée au client. Si le client renonce à l'offre de remplacement, il reçoit en retour la totalité de la somme déjà versée. Des prétentions ultérieures du client sont exclues.

8 Interruption du voyage par le client

8.1 Si le client interrompt le voyage prématurément, le prix ne peut pas lui être restitué. Lui seront éventuellement remboursées des prestations non utilisées, pour autant que celles-ci ne soient pas mises à la charge de l'agence de voyages. Les frais du voyage retour sont à la charge du client.

8.2 L'agence de voyages recommande au client de contracter une assurance en conséquence.

9 Réclamations pendant le voyage

9.1 Les réclamations sont à adresser immédiatement à la représentation locale ou au prestataire et une assistance gratuite doit être exigée. Si aucune assistance suffisante n'est fournie dans un délai raisonnable, le client doit faire confirmer cette carence par écrit. La représentation locale ou le prestataire y sont tenus. Si la carence constatée est peu importante, le client peut se charger lui-même d'y remédier. Les frais qui en découlent sont remboursés par l'agence de voyages contre justificatif, pour autant qu'ils se situent dans le cadre des prestations contractuelles convenues et que le client se soit plaint de la carence et l'ait fait confirmer par écrit.

9.2 Si le client entend faire valoir des prétentions vis-à-vis de l'agence de voyages, il doit le faire par écrit dans un délai de 30 jours après la fin du voyage ayant fait l'objet du contrat, faute de quoi il perdra ses droits.

10 Responsabilité

10.1 L'agence de voyages est responsable dans le cadre de l'art. 14 et s. de la Loi sur les voyages à forfait du choix consciencieux, de l'organisation et de l'acquisition des prestations de voyage convenues.

10.2 L'agence de voyages décline toute responsabilité pour des retards ou des modifications d'horaires aériens ou autres et pour les frais qui en découlent.

10.3 L'agence de voyages décline toute responsabilité pour le vol et la perte des moyens de télécommunication, d'objets de valeur, d'argent liquide, de chèques et de cartes de crédit ou de leur usage abusif.

10.4 Le client est lui-même responsable du transport d'animaux. L'agence de voyages décline toute responsabilité à ce sujet.

10.5 Pour les dommages autres que les dommages corporels, la responsabilité de l'agence de voyages est limitée au maximum à deux fois le prix des prestations contractuelles, pour autant que l'agence de voyages n'ait pas causé le dommage intentionnellement ou par négligence grave. La responsabilité ne comprend que les dommages immédiats. Demeurent réservées des limites de responsabilité plus importantes dans le cadre de conventions internationales ou lois nationales.

10.6 FRI Travel AG recommande au client de conclure une assurance en conséquence.

10.7 L'agence de voyages décline toute responsabilité pour des cas de force majeure, des grèves, des troubles, des actes de guerre ou terroristes ou des décisions officielles de toutes sortes. Le client est tenu de s'informer lui-même sur d'éventuels dangers pouvant être liés à son séjour dans le pays concerné. Toute responsabilité pour des vacances non effectuées et pour d'autres prétentions de ce type est exclue.

11 Prescriptions d'entrée, documents de voyage et visas

Les indications se trouvant dans les documents de voyage sur les prescriptions liées aux passeports et les prescriptions d'entrée ne sont valables, pour autant que rien d'autre ne soit mentionné, que pour les citoyens de l'UE et de l'AELE. Le client est lui-même responsable des documents de voyage et du visa. Si l'entrée dans un pays lui est refusée, le client doit lui-même prendre en charge les frais du voyage de retour.

12 Ombudsman

Avant une éventuelle action en justice contre l'agence de voyages, le client devrait s'adresser à l'ombudsman (médiateur) indépendant de la branche des voyages. Celui-ci s'efforce d'obtenir un accord équitable et équilibré. L'adresse est la suivante: Ombudsman de la branche suisse des voyages, Postfach, 4600 Olten.

13 Droit applicable et for juridique

13.1 Les relations juridiques entre les parties sont soumises exclusivement au droit suisse.

13.2 Le for juridique est Marly.

