



Touring Club Suisse (TCS) Conditions générales de contrat et de voyage

Chère cliente, cher client

Nous nous remercions pour votre intérêt pour les offres TCS Voyages du Touring Club Suisse (TCS) et votre confiance.

1. Contrat

1.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et le voyageur concerné est conclu au moment de la confirmation écrite, téléphonique ou personnelle de votre inscription. À partir de ce moment, les droits et obligations issus de ce contrat deviennent contraignants pour vous et le voyageur. C'est pourquoi nous vous demandons de lire soigneusement les dispositions suivantes.

1.2 Champ d'application

1.2.1 En tant qu'organisateur

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent quand nous, le Touring Club Suisse (TCS), Chemin de Blandonnet 4, 1214 Genève, organisons nous-mêmes le voyage forfaitaire réservé par vos soins ou intervenons en tant que voyageur. Dans ce cas, nous sommes partie contractuelle de ce contrat de voyage et responsables de son exécution.

1.2.2 En tant que représentant de tiers

Quand nous proposons des voyages à forfait d'un autre voyageur ou des prestations individuelles d'un tiers (billets d'avion, voiture de location, chambre d'hôtel, billets de ferry, voyages en train, etc.), nous agissons uniquement comme représentant du tiers. Dans ce cas, le contrat est conclu directement entre vous et le tiers à ses propres conditions de contrat et de voyage. Les dispositions communes qui figurent au chapitre 2 s'appliquent également.

1.2.3 Prestations de tiers qui sont accessibles par le biais des pages Internet du TCS

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages ou de prestations de tiers qui sont accessibles par le biais des pages Internet du TCS. Dans ces cas, le contrat est conclu directement entre vous et l'organisateur concerné à ses propres conditions de contrat et de voyage.

2. Dispositions communes applicables quand TCS est l'organisateur du voyage ou le représentant d'un tiers

2.1 Conditions d'entrée pour d'autres pays

Nous vous informons des prescriptions d'entrée d'autres pays (passport, visa, vaccinations et règlements sanitaires), sur les formalités nécessaires et sur les délais pour l'obtention des documents. Vous êtes personnellement responsables du respect des prescriptions d'entrée dans un autre pays et du fait d'emporter des documents nécessaires. Contrôlez

donc minutieusement avant votre départ si vous disposez de tous les documents nécessaires. Si ces documents devaient être incomplets, vous n'auriez droit à aucun éventuel remboursement ou dédommagement.

2.2 Billets d'avion

2.2.1 Reconfirmation des billets d'avion

En cas de voyage non accompagné, vous êtes responsables de la reconfirmation de vos vols. L'omission de la reconfirmation peut entraîner la perte de votre droit au transport et les éventuels coûts supplémentaires en résultant seraient à votre charge.

2.2.2 Billet d'avion électronique (e-ticket)

Si une compagnie aérienne émet un billet d'avion électronique, cet e-ticket a la même validité qu'un billet imprimé. Aucun billet imprimé ne sera établi dans ce cas.

2.2.3 Frais pour la modification d'un billet d'avion

Les modifications de réservation, de nom ou l'annulation de billets d'avion entraînent en général des frais importants. Nous vous facturons ces frais, en même temps que nos frais de dossier, selon les conditions de la compagnie aérienne et la classe tarifaire concernée.

2.3 Modification des présentes conditions générales

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment. C'est la version en vigueur au moment de la conclusion du contrat qui s'applique.

2.4 Protection des données

2.4.1 Généralités

Vous avez pris connaissance et acceptez le fait que vos données personnelles peuvent être utilisées dans le cadre de la conclusion d'un contrat de voyage au sein du groupe TCS (TCS, Assista Projection juridique SA, TCS Assurances SA) pour l'exécution du contrat, pour du marketing, des analyses statistiques, la gestion des risques en matière d'assurance et/ou des tâches administratives. Vous savez également et acceptez que ces données peuvent être mises à disposition de tiers (p. ex. hôtel, compagnie aérienne) pour l'exécution du contrat.

2.4.2 Voyageurs vers les États-Unis (ou en transit)

Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, les autorités des USA exigent de toutes les compagnies aériennes atterrissant aux États-Unis la communication des données de réservation et de vol de tous les passagers. La durée de conservation de ces données est de la compétence des autorités américaines.

2.5 Droit applicable et for

Le droit suisse est applicable à toutes nos relations juridiques. Le for juridique

exclusif est Genève. En sont exclus les contrats concernant des voyages privés. Dans ce dernier cas, le for juridique est

a) celui de votre domicile ou notre siège central (Genève) si vous nous poursuivez en justice

b) celui de votre domicile si nous vous poursuivons en justice;

3. Dispositions qui ne sont applicables que si nous sommes l'organisateur

3.1 Divergences entre le contrat et le prospectus

Les souhaits particuliers ne deviennent partie intégrante du contrat que si nous les acceptons sans réserve et si nous vous les confirmons par écrit.

3.2 Prix et coûts

3.2.1 Prix

Sauf mention contraire, nos prix s'entendent par personne en francs suisses (CHF) pour l'hébergement sur la base d'une chambre double. Nous vous facturons les prix indiqués en devises étrangères - sauf accord contraire - de 2 à 4 semaines avant votre départ après conversion effectuée en CHF selon notre cours du jour interne.

3.2.2 Assurances

Pour éviter le doublon d'assurances, aucune assurance n'est comprise dans nos prix (sauf la responsabilité civile et l'assurance collision pour les voitures de location). Nous vous conseillons de vous faire conseiller par notre agence de voyages concernant les assurances bagages, accident, maladie, rapatriement et frais d'annulation. Pour les voyages à l'étranger, nous vous recommandons de souscrire à notre assurance voyage, le livret ETI-Europe, si nécessaire le livret ETI-Monde et le supplément pour frais de guérison.

3.2.3 Acompte et paiement du solde

Vous devez payer un acompte de 30% du prix du voyage à la réservation. Cet acompte est mentionné sur la confirmation/facture. Le paiement du solde est à effectuer sur le compte indiqué au plus tard 45 jours avant votre départ. Pour certains voyages ou prestations, le prix total est à payer au moment de la réservation, notamment quand les conditions tarifaires l'exigent (un billet d'avion émis immédiatement, passages en ferry, voyages en train, croisières, etc.) ou pour bénéficiaire d'offres spéciales. Nous vous envoyons les documents de voyage à votre disposition ou vous les remettons en mains propres après réception du paiement total. Si nous ne recevons pas le solde à temps, nous pouvons refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation.

3.2.4 Réservation à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 45 jours avant le départ, le mon-

tant total de la facture est à régler à la réception de la confirmation de réservation.

3.2.5 Frais

Outre les frais de voyage, nous vous facturons également des frais de dossier, les frais de nos prestataires de service, les frais afférents à des prestations supplémentaires individuelles ainsi que d'éventuels frais supplémentaires à l'arrangement forfaitaire pour l'hébergement, le voyage ou d'autres prestations supplémentaires. Pour le paiement avec une carte de crédit - sauf la Master Card TCS - nous prélevons un supplément d'encaissement. Tous nos frais supplémentaires sont énumérés dans un bordereau séparé.

3.3 Voyages en groupes

Nos voyages en groupes en vols réguliers sont en général basés sur des tarifs groupes. C'est pourquoi tous les participants doivent voyager ensemble sur tous les tronçons aériens. Le coût d'éventuelles divergences individuelles est à la charge du participant concerné. Les coûts pour l'établissement d'un devis pour un voyage en groupe sont mentionnés et facturés séparément. Ces coûts seront remboursés en cas de réservation définitive.

3.4 Augmentation de prix

3.4.1 Cas

Dans des situations exceptionnelles, nous pouvons être contraints d'augmenter le prix convenu. Ceci peut notamment être le cas si:

- il y a augmentation des frais de transport, y compris du prix carburant;
- il y a introduction ou augmentation des frais concernant certaines prestations telles que taxes d'atterrissage, de sécurité, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports;
- en cas de modification du taux de change.

Comme mentionné dans votre contrat ou notre confirmation/facture, nous nous réservons le droit de demander un supplément pour petit groupe si le nombre minimal de participants n'est pas atteint pour un voyage en groupe. Dans ce cas, selon l'art. 3.7.2, nous pouvons également annuler le voyage.

3.4.2 Droits du client

Si une augmentation du prix est nécessaire en raison des motifs susmentionnés, nous vous en informons au moins 3 semaines avant votre date de voyage. Si l'augmentation de prix s'élève à plus de 10%, vous avez le droit d'annuler votre voyage sans frais dans un délai de 5 jours après notification de notre part. Votre acompte vous sera remboursé le plus rapidement possible. Au lieu d'annuler, vous pouvez également réserver l'un de nos autres voyages. Une éventuelle

différence de prix entre le voyage annulé et une offre de remplacement moins chère vous sera remboursée.

3.5 *Fonds de garantie*

Nous sommes membres du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Les sommes que vous nous versez sont ainsi assurées. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet sur www.garantiefonds.ch.

3.6 **Annulation ou modification de la réservation de votre fait**

3.6.1 *Notification de l'annulation*

Si vous souhaitez annuler ou modifier un voyage réservé, vous devez en informer votre bureau de réservation personnellement (pas par téléphone) ou par lettre recommandée. Les documents de voyage déjà en votre possession doivent par la même occasion être restitués. La date à laquelle le bureau de réservation reçoit votre déclaration est déterminant pour le calcul de la date de l'annulation ou de la modification; si votre déclaration est reçue un samedi, dimanche ou jour férié, elle est considérée comme reçue le jour ouvrable suivant.

Aucune assurance annulation n'est incluse dans nos forfaits. Nous vous recommandons donc d'acquérir notre livret ETI.

3.6.2 *Personne de remplacement*

Si vous renoncez à votre voyage, vous pouvez désigner une personne de remplacement. Cette personne de remplacement doit accepter de reprendre votre forfait de voyage aux mêmes conditions que vous avez convenues avec nous. Elle doit remplir les conditions d'entrée spécifiques au pays concerné et ne pas être en conflit avec les lois ou les directives de ce pays. En outre, tous les tiers impliqués dans ce voyage tels que hôtels, compagnies aériennes ou de croisière doivent accepter la personne de remplacement. En aucun cas nous ne pouvons vous donner la garantie que la personne que vous avez désignée pourra vous remplacer. En raison de circonstances particulières il est possible qu'une modification ne puisse pas être effectuée ou, pour certains voyages, seulement jusqu'à une date définie, ceci entraînant une augmentation de prix (notamment en cas d'augmentation des tarifs aériens) et des frais de modification. Les frais de traitement de dossier et les éventuels frais supplémentaires (p. ex. meilleure catégorie de chambre) vous seront facturés. Le voyageur de remplacement et vous-même êtes solidairement responsables du paiement du voyage et de tous les frais supplémentaires éventuels. Si vous désignez votre personne de remplacement trop tard, ou si elle ne peut entreprendre le voyage pour les raisons ci-dessus mentionnées, votre voyage sera considéré comme annulé.

3.6.3 *Frais de traitement de dossier en cas d'annulation ou de modification*

Pour les modifications que vous souhaitez apporter au programme de voyage et pour les annulations, nous facturons des frais de traitement de dossier ainsi que les éventuels frais de communications (téléphone, fax, etc.) ainsi que les dépenses qui nous sont facturées par des tiers en rapport avec cette facture. Ces frais ne sont pas couverts par une assurance annulation.

3.6.4 *Frais d'annulation*

Selon le moment de votre annulation, vous pourrez être redevables de frais d'annulation qui peuvent se monter à 100% du prix du voyage. Vous trouverez les dispositions correspondantes dans nos conditions d'annulation spécifiques pour le voyage concerné ou dans celles de tiers.

3.7 **Annulation du voyage par nous-mêmes**

3.7.1 *De votre fait*

Nous nous réservons le droit d'annuler votre voyage si votre comportement ou des omissions de votre part nous y oblige. Dans ce cas, des frais d'annulation identiques à ceux des conditions d'annulation mentionnées séparément vous seront facturés.

3.7.2 *Nombre minimal de participants*

Si le nombre de participants est inférieur à celui indiqué dans votre contrat comme étant le nombre minimal de participants, le voyage peut être annulé par nos soins jusqu'au plus tard 3 semaines avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont les mêmes que ceux mentionnés à l'art. 3.4.2 (remboursement ou réservation d'un autre voyage). Toute autre exigence est exclue. Si nous maintenons quand même le voyage, nous sommes en droit de demander un supplément pour petit groupe (art. 3.4.1.)

3.7.3 *Raisons de force majeure, circonstances imprévisibles ou non influençables*

Si nous sommes contraints d'annuler un voyage pour des raisons de force majeure ou de circonstances imprévisibles ou non influençables (mesures prises par les autorités, troubles politiques, événements de guerre, attentats terroristes, grèves ou retards occasionnés par des tiers, pour lesquels nous ne pouvons être tenus pour responsables), nous vous en informerions le plus rapidement possible. Dans ce cas, vos droits sont les mêmes que ceux mentionnés à l'art. 3.4.2 (remboursement ou réservation d'un autre voyage). Toute autre prétention est exclue.

3.8 **Modifications de programme**

3.8.1 *Avant le départ*

Si nous devons modifier un élément essentiel de votre voyage avant votre départ, vous êtes en droit d'annuler votre voyage ou de réserver un autre de nos voyages si l'augmentation de prix qui en résulte s'élève à plus de 10% du prix total du voyage.

3.8.2 *Après le départ*

Si nous devons modifier un élément substantiel de votre voyage après votre départ, nous vous proposerons une solution de remplacement afin que vous puissiez poursuivre votre voyage. S'il en résulte une moins-value objective par rapport à la prestation initialement convenue, nous vous rembourserons la différence. Nous ne sommes pas responsables des cas mentionnés à l'art. 3.11.5.

3.9 **Exécution imparfaite des prestations pendant le voyage**

3.9.1 *Réclamation*

Vous devez signaler immédiatement par écrit toutes les réclamations sur le déroulement de votre voyage au guide de voyage, notre représentation

locale ou au prestataire sur place (hôtel, loueur de voitures, etc.) afin que ces manquements puissent être vérifiés et que nous puissions éventuellement y remédier.

3.9.2 *Assistance*

Si, dans un délai de 48 heures après réception de votre réclamation, aucune aide ne vous a été apportée ou qu'aucune solution adéquate ne vous a été confirmée, et qu'il s'agit d'un manquement grave, vous êtes en droit d'y remédier vous-mêmes.

3.9.3 *Mesures de remplacement*

Si vous ne pouvez pas continuer votre voyage puisque nous n'avons pas pu vous remédier au problème ou n'avons pas pris d'autres mesures appropriées, ou parce que vous avez refusé nos solutions alternatives pour de justes motifs, nous nous efforcerons de vous fournir un transport retour vers votre lieu de départ (ou un autre lieu convenu avec vous). Cette mesure ne donne lieu à aucun supplément de prix.

3.9.4 *Remboursement*

Pour les cas prévus aux art. 3.9.2 et 3.9.3, nous vous remboursons dans le cadre des dispositions légales et contractuelles les frais occasionnés sur présentation des justificatifs respectifs et de la réclamation écrite que vous aurez remis et dont la réception aura été confirmée par votre guide de voyage, notre représentation locale ou notre prestataire sur place. Ces personnes n'ont toutefois pas le pouvoir d'attester que vos réclamations sont fondées.

3.10 *Interruption du voyage*

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage, nous ne pouvons vous rembourser le prix de l'arrangement ni les prestations non utilisées, à l'exception des cas expressément mentionnés dans les présentes conditions de contrat et de voyage. Nous vous recommandons d'acquérir le livret ETI.

3.11 **Responsabilité**

3.11.1 *Prestations insuffisantes*

En cas de prestations insuffisantes, attestées notamment par votre réclamation écrite remise à et confirmée par le guide, notre représentation locale ou notre prestataire sur place, nous vous remboursons la différence entre la prestation effectivement fournie et la prestation convenue par contrat.

3.11.2 *Responsabilité des compagnies aériennes*

La Convention de Montréal et la Convention de Varsovie régissent la responsabilité des compagnies aériennes en cas de mort ou de lésion, ainsi qu'en cas de destruction, de perte ou d'avarie des bagages, ou de retard.

3.11.3 *Domages corporels*

Notre responsabilité est illimitée concernant les dommages corporels pouvant résulter de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite de votre contrat, sous réserve de dispositions contraires des accords internationaux ratifiés par la Suisse.

3.11.4 *Préjudices matériels et pécuniaires*

En cas de faute légère, notre respon-

sabilité concernant les préjudices matériels et pécuniaires pouvant résulter de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite de votre contrat est limitée au double du prix de votre voyage, sous réserve de dispositions contraires des accords internationaux ratifiés par la Suisse.

3.11.5 *Exclusions de responsabilité*

Nous n'assumons aucune responsabilité si l'inexécution ou l'exécution imparfaite de votre contrat est imputable:

- a) à des manquements de votre part;
- b) à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- c) à un cas de force majeure ou à un événement que, malgré toute la diligence requise, nous ne pouvions pas prévoir ou éviter, p. ex. troubles politiques, événements de guerre, attentats terroristes, grèves, retards dans les transports (avion, ferry, train, etc.), perte ou arrivée tardive des bagages.

Les dispositions contraires des accords internationaux ratifiés par la Suisse sont réservées. En outre, nous ne sommes pas responsables des dommages occasionnés pendant des excursions ou manifestations que vous auriez réservées auprès de tiers sur votre lieu de séjour. Dans ce cas, ce sont les conditions générales du tiers concerné qui sont applicables.

3.11.6 *Comment faire valoir vos droits*

Vous devez transmettre vos réclamations et revendications par écrit à votre bureau de réservation au plus tard 30 jours après la fin de votre voyage prévue au contrat, accompagnées des justificatifs, notamment de la réclamation remise à et confirmée par le guide de voyage, notre représentation locale ou notre prestataire sur place. Passé ce délai, toute prétention tendant à une indemnisation sera exclue.

3.12 *Ombudsmann (médiateur)*

Avant de déposer une demande en justice, nous vous conseillons de soumettre vos litiges à l'ombudsmann de la branche suisse du voyage, Case postale, 8801 Thalwil, (www.ombudsmann-touristik.ch/fr). Il s'efforcera de trouver une solution à l'amiable pour nos différends. En cas d'échec de la médiation, le for est celui mentionné à l'art. 2.5.

3.13 *Conditions complémentaires spécifiques pour votre voyage*

Les conditions complémentaires spécifiques à votre voyage notamment les conditions d'entrée, le nombre minimum de participants au voyage ainsi que les conditions d'annulation. Ces conditions complémentaires sont mentionnées - éventuellement sur un feuillet séparé - dans nos offres de voyages ou dans la réservation/facture. Ces conditions complémentaires font partie intégrante du contrat.

Genève, février 2016

Touring Club Suisse (TCS)
TCS Voyages
Chemin de Blandonnet 4
Case postale 4
1214 Vernier / Genève