

Conditions générales de contrat et de voyage

Les conditions générales de contrat et de voyage indiquées ci-après réglementent les relations juridiques entre vous-même et ZRT Zermatt Rail Travel SA pour les arrangements de ZRT Zermatt Rail Travel SA, ci-après ZRT, ou pour les autres prestations fournies par les mêmes. C'est pourquoi nous vous recommandons de les étudier attentivement.

1. Champs d'application

1.1 Lorsque votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou des prestations de service d'autres voyagistes ou entreprises de services, ce sont leurs propres conditions de voyage et de contrat qui sont applicables. Dans ce cas, ZRT n'est pas partie contractante et vous ne pouvez donc pas vous réclamer des présentes conditions de voyage et de contrat.

2. Conclusion du contrat

2.1 Le contrat entre vous-même et ZRT est conclu dès l'acceptation sans conditions de votre inscription, faite par écrit, par téléphone, en ligne par Internet ou personnellement auprès de votre bureau de réservation. A partir de ce moment-là, les droits et obligations découlant du contrat, y compris les présentes conditions de voyage et de contrat, sont applicables pour vous et pour ZRT.

2.2 Les souhaits particuliers ne feront partie intégrante du contrat que s'ils ont été acceptés et confirmés sans réserve par écrit par votre bureau de réservation.

3. Prix et conditions de paiement

3.1 Prix

Pour connaître les prix des arrangements, veuillez consulter les prospectus officiels.

3.2 Frais de dossier

En cas de réservation à court terme, les frais de communication (téléphone, fax, etc.), ainsi que les frais d'envoi par courrier urgent et autres frais sont à votre charge.

Si vous souhaitez réserver un arrangement «hôtel seul» (sans prestations de transport), nous facturons des frais de dossier de Fr. 40.– par personne, max. Fr. 80.– par réservation.

Si, pour un des circuits de notre programme, vous avez choisi une variante de voyage ou de séjour différente de celles que nous proposons (autre itinéraire par exemple), nous nous efforcerons de répondre à votre demande. Nous facturons dans ce cas des frais de dossier de Fr. 40.– par personne, max. Fr. 80.– par réservation.

3.3. Taxe forfaitaire de commande

Nous vous remercions attentifs au fait que votre bureau de réservation ou nous-mêmes percevons des frais de réservation et de gestion de dossier, en plus des tarifs publiés dans nos catalogues/descriptifs, en particulier une taxe forfaitaire de commande (qui s'élève, chez ZRT, à Fr. 40.– par commande).

3.4 Acompte

Lors de l'acceptation inconditionnelle de votre réservation par le bureau de réservation, les acomptes suivants doivent être versés par personne:

- Fr. 200.– pour voyages spéciaux en Suisse
- Fr. 500.– pour voyages spéciaux en Europe
- 25% du prix d'arrangement pour les voyages dès Fr. 2'000.–
- d'autres conclusions de contrat seront réglées au cas par cas

Si le bureau de réservation ne reçoit pas les acomptes dans les délais requis, ZRT est en droit de retenir les prestations de voyage convenues et de faire valoir les frais d'annulation conformément au paragraphe 4.3.

3.5 Paiement du solde

Le versement du solde doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 30 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas fait dans les délais requis, ZRT est en droit de retenir les prestations de voyage convenues et de faire valoir les frais d'annulation conformément au paragraphe 4.3. Lorsque le voyage est réservé moins de 30 jours avant la date de départ, la totalité du montant de la facture est payable lors de la réservation. Sauf indications contraires, les documents de voyage vous seront remis ou adressés après paiement du montant total de la facture.

4. Modifications / Annulations

4.1 Si vous annulez un voyage ou souhaitez une modification de votre arrangement, il est nécessaire que vous en avisiez personnellement ou par lettre recommandée votre bureau de réservation. Les documents de voyage déjà en votre possession devront, par la même occasion, être restitués au bureau de réservation.

4.2 Jusqu'au moment de l'entrée en vigueur des délais d'annulation (voir paragraphe 4.3), nous percevons pour les annulations et les modifications (changement de nom, de date de départ ou d'hôtel), une taxe pour les frais de travail de Fr. 60.– par personne, max. Fr. 120.– par dossier. A cela peuvent encore s'ajouter les frais d'annulation pour des réservations de train ou d'avion déjà effectuées. Sont également facturés les billets de théâtre, d'opéras et de comédies musicales déjà réservés, les frais de visas ainsi que l'assurance couvrant les frais d'annulation. Dès l'entrée en vigueur des délais d'annulation, les conditions selon paragraphe 4.3 sont applicables.

4.3 Frais d'annulation

Si vous vous désistez avant le début du voyage, ZRT vous facturera, en plus des frais de dossier, les indemnités suivantes en pourcentage du prix de l'arrangement:

4.3.1 Voyages Transsibérien

- jusqu'à 90 jours avant le départ	10 %
- 89 – 60 jours avant le départ	30 %
- 59 – 30 jours avant le départ	60 %
- 29 – 15 jours avant le départ	80 %
- 14 – 0 jour(s) avant le départ	100 %

4.3.2 Voyages lointains et voyages à partir de Fr. 5'000.–

- 89 – 60 jours avant le départ	30 %
- 59 – 30 jours avant le départ	60 %
- 29 – 15 jours avant le départ	80 %
- 14 – 0 jour(s) avant le départ	100 %

4.3.3 Voyages en Europe et voyages de Fr. 2'000.– jusqu'à Fr. 5'000.–

- 59 – 30 jours avant le départ	10 %
- 29 – 21 jours avant le départ	30 %
- 20 – 11 jours avant le départ	50 %
- 10 – 1 jour(s) avant le départ	90 %
- le jour du départ	100 %

4.3.4 Voyages en Suisse

- 59 – 30 jours avant le départ	10 %
- 29 – 21 jours avant le départ	30 %
- 20 – 11 jours avant le départ	50 %
- 10 – 1 jour(s) avant le départ	80 %
- le jour du départ	100 %

Billets de théâtre, d'opéra ou de comédie musicale, ainsi que frais d'obtention des visas:

Les billets déjà réservés ne peuvent être ni échangés ni annulés. En cas d'annulation du voyage, ils ne donnent droit à aucun remboursement et vous seront donc intégralement facturés.

Est déterminante pour le calcul des frais d'annulation ou de modification la date à laquelle le bureau de réservation reçoit votre déclaration ou avis de renonciation. Si cette date tombe sur un samedi, un dimanche ou un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui est déterminant.

4.4 Assurance frais d'annulation

Sauf mention contraire, les prix des voyages n'incluent pas d'assurance frais d'annulation. Celle-ci est obligatoire pour chaque réservation. Si vous disposez d'une couverture d'assurance privée, vous pouvez nous signer une déclaration de renonciation. Nous vous conseillons vivement de contracter une assurance frais d'annulation combinée à une protection SOS. Votre bureau de réservation vous renseignera volontiers. D'autres primes d'assurance sont mentionnées dans les descriptifs concernés.

5. Attribution de places dans le train / l'autocar

L'attribution des places s'effectue dans l'ordre de réception des inscriptions. La répartition est faite pour toute la durée du voyage. Les personnes voyageant seules doivent régulièrement échanger leur place avec celle de leur voisin.

Nous nous réservons expressément le droit d'utiliser d'autres types de véhicules que ceux annoncés ou d'avoir recours aux véhicules d'entreprises partenaires. Dans un tel cas, des modifications dans l'attribution des places sont possibles.

Les trains et cars sont non-fumeurs. Nous nous efforçons toutefois de prévoir des pauses régulières pendant nos voyages.

6. Modification de programme

6.1 Modification

ZRT se réserve expressément le droit de modifier le programme du voyage ou certaines prestations convenues (comme le moyen de transport, la compagnie aérienne, l'hébergement, etc.) si des circonstances imprévues l'exigent. Ces éventuelles modifications vous seront notifiées par votre bureau de réservation ou par nous-mêmes. Demeurent également réservées les modifications d'horaires (train, avion, bateau, etc.).

ZRT s'efforcera de vous informer aussi rapidement que possible des modifications du programme de voyage, par l'intermédiaire de votre bureau de réservation.

6.2 Modification du prix après conclusion du contrat

Dans certains cas particuliers, ZRT se réserve le droit d'augmenter le prix convenu. Cela peut notamment s'avérer nécessaire dans les cas suivants:

- augmentation des tarifs des entreprises de transport (p.ex. augmentation du prix du carburant, des tarifs aériens et ferroviaires).
- nouvelles taxes officielles ou augmentation des droits (par ex. taxes d'aéroport, du cours des changes, taxe à la valeur ajoutée, etc.).

6.3 Dans tous les cas où ZRT doit procéder, notamment pour les raisons invoquées ci-dessus, à une adaptation des prix affichés dans les catalogues, il en préviendra les participants au plus tard 3 semaines avant le départ. Si l'augmentation est supérieure à 10% du prix de l'arrangement initialement convenu, vous êtes en droit

d'annuler votre réservation sans frais, à condition de le faire dans les 5 jours suivant la réception de notre communication, ou de nous informer par écrit, dans le même délai, que vous souhaitez participer à un voyage de remplacement de même valeur proposé par ZRT.

7. Suppression ou interruption du voyage

7.1 Suppression pour des raisons qui vous incombent: ZRT est autorisé à décommander le voyage s'il s'y voit contraint en raison de certains actes ou omissions. Dans ce cas, ZRT vous remboursera le prix du voyage dont vous vous êtes déjà acquitté. D'autres prétentions sont exclues. Demeurent réservés les frais d'annulation selon paragraphe 4.3 et autres prétentions en dommages-intérêts.

7.2 Cas de force majeure, grève ou autres événements Des événements de force majeure (par ex. catastrophes naturelles, épidémies, troubles politiques), des événements imprévisibles ou inévitables, des mesures prises par les autorités ou des grèves peuvent inciter ZRT à annuler le voyage. Dans un tel cas, ZRT informera au plus vite les participants et s'efforcera de leur proposer un programme de même valeur. Si vous décidez de participer à ce voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé sera pris en compte et une éventuelle différence vous sera remboursée. Tout autre dédommagement est exclu.

7.3 Taille des groupes

Un nombre de participants minimal s'applique à nos voyages, notamment dans le cas des circuits en autocar, voyages accompagnés, etc. En cas de participation insuffisante, ZRT se réserve le droit d'annuler le voyage au plus tard 30 jours avant le départ prévu, sans avoir pour autant à verser une indemnité aux personnes inscrites. Un délai de 7 jours s'applique aux voyages d'une journée, pour les voyages de 2 à 5 jours, le délai pour que ZRT annule le voyage est de 14 jours.

8. Modifications de programme ou annulation de prestations pendant le voyage

Si une modification du programme devait s'imposer pendant le voyage, modification qui porte sur une partie considérable du voyage convenu, ZRT vous restituera une éventuelle différence entre le prix du voyage convenu et celui de la prestation réellement fournie.

9. Interruption anticipée du voyage par vous-même

Si, pour une raison quelconque, vous devez interrompre votre voyage, ZRT ne pourra vous restituer le prix de votre arrangement. Nous vous rembourserons cependant d'éventuelles prestations non revendiquées et qui ne nous auront pas été facturées.

10. Réclamations

10.1 Si le voyage ne devait pas correspondre aux accords contractuels ou si vous deviez subir un dommage, vous seriez autorisé et astreint à contester ce défaut ou ce dommage auprès de la représentation locale de ZRT ou du prestataire de services.

10.2 La représentation locale de ZRT ou le prestataire de services s'efforceront de trouver une solution appropriée dans un délai raisonnable. Si cela ne devait pas être possible ou si la solution proposée devait s'avérer insuffisante, demandez à la représentation locale de ZRT ou au prestataire de services de vous confirmer par écrit les défauts ou le dommage contesté: s'ils y sont en effet astreints, ils ne sont toutefois pas habilités à reconnaître de quelconques prétentions en dommages-intérêts.

10.3 Intervention personnelle

Dans la mesure où aucune solution adéquate n'a été proposée dans un délai raisonnable (48 heures) et qu'il ne s'agit pas d'un défaut insignifiant, vous avez le droit de remédier vous-même aux défauts de votre voyage. Les frais y relatifs vous seront remboursés par ZRT dans le cadre du voyage initialement prévu (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.) sur présentation des pièces justificatives, à condition que vous ayez contesté le défaut et exigé une attestation écrite (paragraphe 10.1 et 10.2).

10.4 Votre demande de remboursement, accompagnée de la confirmation de la représentation locale de ZRT ou du prestataire de services devront être adressées par écrit à votre bureau de réservation ou à ZRT à Brig-Glis, au plus tard 4 semaines après la fin prévue de votre voyage. Si vous n'observez pas ces prescriptions, vous perdrez droit à toute indemnité.

11. Responsabilité

11.1 Généralités

ZRT vous rembourse jusqu'à concurrence de la prestation convenue, mais non servie ou servie de façon insatisfaisante, ou jusqu'à concurrence de votre surcroît de frais, dans la mesure où le représentant local de ZRT ou le prestataire a été incapable de fournir, sur place, une prestation de substitution équivalente. (Concernant le montant de la créance, voir paragraphe 11.2.4).

11.2 Limitation de la responsabilité, exclusion de la responsabilité

11.2.1 Conventions internationales

Si les conventions internationales contiennent des limitations concernant les dédommagements en cas de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution insatisfaisante de la prestation, ZRT peut s'y référer et ne répondre du dommage que dans le cadre desdites conventions. Les conventions internationales à responsabilité limitée concernent notamment les transports (transport aérien et transport ferroviaire).

11.2.2 Exclusion de la responsabilité

ZRT ne répond pas de l'inexécution ou de l'exécution insatisfaisante de la prestation dans les cas suivants:

- a) négligences de votre part avant ou pendant le voyage
- b) négligences imprévisibles ou inévitables d'un tiers qui ne participe pas à la prestation de service convenue par contrat
- c) cas de force majeure ou tout événement que ZRT, l'agent ou le prestataire de services ne pouvaient prévoir, même en y apportant tout le soin et la diligence appropriés.

Dans tous ces cas, toute obligation de dédommagement par ZRT demeure exclue.

11.2.3 Préjudices personnels, accidents et maladies

ZRT répond des préjudices personnels, décès, lésions corporelles et maladies dus à une faute résultant de l'inexécution ou de l'exécution insatisfaisante du contrat, pour autant que les dommages aient été causés par ZRT ou ses partenaires. Demeurent réservées les conventions internationales (paragraphe 11.2.1).

11.2.4 Préjudices matériels et financiers

En cas de dommages matériels et financiers résultant de l'inexécution ou de l'exécution insatisfaisante du contrat, la responsabilité de ZRT est limitée à deux fois le prix du voyage, au maximum, à moins que le domma-

ge n'ait été causé intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservées les limites de responsabilité inférieures fixées dans les conventions internationales, les lois nationales ou les présentes conditions de contrat et de voyage.

11.2.5 Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, etc.

Nous vous rendons attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la sécurité de vos objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, matériel photographique ou vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets sont à déposer dans un coffre. Ils ne doivent en aucun cas être laissés sans surveillance, que ce soit dans le car ou ailleurs. En cas de perte, de vol ou de dommage, la responsabilité de ZRT n'est pas engagée.

11.3 Garantie



ZRT fait partie du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit à ce titre les montants versés lors de la réservation de votre voyage à forfait. Pour davantage d'informations, consultez la brochure «Un voyage aller et retour garanti», disponible dans votre agence de voyages affiliée au Fonds de garantie, ou le site www.garantiefonds.ch

12. Formalités d'entrée, visas et prescriptions sanitaires

12.1 Formalités douanières

Elles sont valables pour les citoyens suisses. Les ressortissants d'autres pays voudront bien se renseigner, lors de la réservation, à leur agence de voyages ou auprès de leur représentation consulaire.

12.2 Vous êtes personnellement responsable du respect des prescriptions en matière de passeport, de visa, de santé et de change. Si des documents de voyage doivent être établis ou prolongés ou qu'un visa doit être obtenu, la responsabilité vous en incombe. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou qu'il est établi trop tard, de sorte que vous devez renoncer à votre voyage, les dispositions d'annulation font foi. De même, si un pays refuse de vous admettre sur son territoire, les frais de rapatriement sont à votre charge.

13. Ombudsman

Avant d'entamer une procédure judiciaire, vous devriez vous adresser à un ombudsman indépendant, spécialisé dans la branche des voyages. Celui-ci s'efforcera, quel que soit le genre de litige entre vous-même et ZRT ou le bureau de réservation, de trouver un arrangement équitable et équilibré.

Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 4601 Olten, Tél. 062 212 66 60 www.ombudsman-touristik.ch

14. Droit applicable et for juridique

Pour toutes les questions relatives au contrat qui vous lie à ZRT, seules les dispositions du droit suisse sont applicables. Les plaintes contre ZRT Zermatt Rail Travel SA peuvent être déposées auprès de notre siège à Zermatt.

ZRT Zermatt Rail Travel SA 2010