

Conditions de voyage et de contrat

Nous nous réjouissons que votre choix se soit porté sur un voyage «Volksmusik-Reisen» et vous remercions de votre confiance. Nous vous recommandons de lire attentivement les «conditions de voyage et de contrat», car ils vous font savoir quelles prestations nous vous offrons et quels sont vos engagements.



1. CONCLUSION DU CONTRAT

Votre contrat avec Holiday Partner devient valable dès la confirmation de votre inscription (réservation) écrite, téléphonique, électronique (online) ou personnelle. Vous êtes en droit de résilier le contrat sans frais dans les 3 jours suivant votre réservation (la date déterminante étant celle de notre confirmation/facture). Cette condition n'est pas valable pour les réservations ayant eu lieu moins de 14 jours avant la date de départ ou exigeant une demande spéciale auprès d'un des prestataires (réservation hors contingent par ex).

1.1. En tant qu'organisateur, Holiday Partner s'engage à :

- respecter soigneusement les prestations promises, conformément aux indications et descriptions contenues dans le prospectus de voyage valable au moment de votre inscription et de votre confirmation.

1.2. En tant que participant(e) à un voyage, vous vous engagez à :

- payer le prix forfaitaire convenu pour le voyage, ainsi que les prestations particulières non comprises dans le forfait (par exemple: primes d'assurance, frais de visa, excursions, frais facturés pour prestations supplémentaires); respecter les modalités de paiement;
- vous procurer les documents de voyage nécessaires et satisfaire aux prescriptions du pays visité concernant le passeport, la douane, les devises et les questions sanitaires.

2. PRIX / FRAIS DE RÉSERVATION

Nos prix sont indiqués dans nos publications et s'entendent (sans autre mention) par personne en francs suisses sur la base d'un hébergement en chambre à 2 lits. La validité des prix publiés pour les prolongations et la durée maximale du séjour peuvent être limitées. Les prix publiés pour une offre (par ex. dans le catalogue ou le prospectus) ne sont plus valables dès la parution de la même offre dans une nouvelle édition (par ex. dans le catalogue ou le prospectus) pour les clients qui réservent nouvellement. Ce sont les prix valables au moment de la réservation qui font foi. En plus du prix publié, Frs. 20.- frais de réservation par dossier vous seront facturés.

2.1. Acompte/solde:

L'acompte est dû à la conclusion du contrat et doit être versé à l'agence de voyages. Par personne, il est de 30% du prix de l'arrangement. Le solde doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ. Si la réservation a lieu dans les 4 semaines qui précèdent le départ, le montant intégral devra être versé dans les 7 jours dès réception de la facture ou en tout cas avant le voyage.

2.2. Modifications de prix:

Il peut arriver que les prix indiqués dans les prospectus et confirmés

doivent être augmentés ou modifiés avant le départ, en particulier dans les cas suivants:

- augmentations ultérieures des prix ou tarifs d'entreprises de transport indépendantes (par suite d'une hausse de prix du carburant, par exemple).
- augmentation ou introduction de nouvelles taxes officielles (taxes de sécurité et d'aéroport, par exemple).
- majorations de prix décrétées par les gouvernements (TVA, etc.).
- modifications des cours de change. Dans les cas précités, nous nous réservons le droit de vous facturer les augmentations de prix, par rapport aux prix indiqués dans les prospectus, toutefois au plus tard 22 jours avant la date de départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10% du prix forfaitaire publié dans le prospectus et confirmé à la réservation, vous êtes en droit de résilier votre contrat sans frais dans un délai de 5 jours ou de réserver, sans frais supplémentaires, un autre voyage figurant dans nos offres. En cas d'annulation, les paiements déjà versés vous seront restitués au plus vite sans aucune déduction.

3. VOUS NE POUVEZ PAS PARTIR (ANNULATION) OU VOUS MODIFIEZ VOTRE RÉSERVATION

3.1. Annulation S'il vous est impossible de partir à la date convenue, vous devez immédiatement en avvertir votre agence de voyages par lettre recommandée en indiquant le motif de l'empêchement et en joignant les documents de voyage déjà en votre possession.

En plus de frais administratifs et des primes d'assurance, vous payerez, suivant la date de résiliation du contrat, les coûts suivants en pour cent du prix de l'arrangement:

Jours avant le départ
30 – 15 jours 30%
14 – 8 jours 50%
7 – 0 jours 80%

Jusqu'à un prix de l'arrangement de Fr. 500.- par personne, les frais administratifs susmentionnés s'élèvent à Fr. 50.- par personne. Si le prix de l'arrangement dépasse Fr. 500.- par personne, les frais administratifs se montent à Fr. 100.- par personne, mais au maximum à Fr. 200.- par réservation.

De plus, nous facturons 100 % du prix de l'arrangement pour les participants ne se présentant pas au départ sans avertissement préalable, arrivant trop tard ou ne pouvant pas partir par suite de documents de voyage incomplets. Les croisières, voyages en bateau et voyages spéciaux sont soumis à des conditions d'annulation spéciales différentes, mentionnées sous l'offre respective ou publiées séparément. Les frais de dossier usuel dans la branche pour l'annulation et des billets pour de manifestation (concerts), les quels ont été réservés avec l'arrangement

forfaitaire, seront remboursés.

Une annulation postérieure de l'assurance d'annulation et d'assistance n'est pas possible et la prime est due même en cas de résiliation du contrat.

3.2. Personne de remplacement

A condition que les entreprises concernées acceptent les modifications et qu'aucune prescription administrative, légale ou tarifaire en vigueur ne s'y oppose, l'introduction d'une personne de remplacement est autorisée sous les mêmes conditions, pour autant qu'elle réponde aux exigences spéciales du voyage.

Conditions:

- Outre la personne de remplacement, vous êtes personnellement responsable du paiement et des frais éventuels.

- Les modifications concernant les noms doivent être signalées au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrables avant le jour de départ du voyage. Il faut compter aussi un délai de modification de minimum 2 jours ouvrables, sous réserve de délai supplémentaire, pour des raisons d'organisation des voyages longue distance.

3.3. Modification

Si, après la conclusion du contrat, vous désirez changer les noms des participants, les dates de voyage ou la réservation de l'hébergement, nous vous facturons la somme de Fr. 100.- par personne, toutefois un maximum de Fr. 200.- par dossier à titre de frais de dossier. D'autre part, pour les changements de réservation dans les délais d'annulation impartis selon le paragraphe 3.1, un certain pourcentage des frais d'annulation est redevable.

4. ASSURANCE FRAIS D'ANNULATION ET ASSISTANCE

Les frais consécutifs à la prime d'une assurance combinée frais d'annulation et assistance ne sont pas compris dans le prix de l'arrangement de voyage. Au cas où vous ne seriez pas déjà bénéficiaires d'une autre assurance (par ex. Livret ETI, Intertours Winterthur etc.), nous vous conseillons de profiter de l'offre d'assurance de La Mobilière que Holiday Partner vous propose. La prime de cette assurance est mentionnée dans l'offre publiée. L'assurance de voyage combinée Européenne accorde sa couverture (en pourcentage des frais d'annulation selon le point 3.1 et 3.3 à l'exception des frais de modification) et durant le voyage (Aide SOS) pour les événements ci-dessous mentionnés.

4.1. Sont assurés les événements suivants:

4.1.1 Maladie grave, lésion corporelle grave, complications graves de la grossesse ou décès de la personne assurée, d'une personne qui participe

au voyage ou d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de la personne assurée.

4.1.2. Préjudice grave portant sur la propriété de la personne assurée à son domicile, consécutif à des dommages élémentaires causés par un incendie, un vol ou un dégât des eaux, ce qui nécessite sa présence à son domicile.

4.1.3. Le non fonctionnement ou le retard dû à un défaut technique des moyens de transport publics utilisés pour se rendre au lieu de départ officiel en Suisse (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car).

4.1.4. Une embauche imprévue ou la résiliation imprévue par l'employeur du contrat de travail de la personne assurée pendant les 30 derniers jours précédant le départ en voyage.

4.2. Aucun droit à la prestation d'assurance n'est accordé:

4.2.1. Pour les événements qui, lors de la conclusion de l'assurance ou de sa réservation, étaient déjà existants ou reconnaissables.

4.2.2. Lorsque la Centrale d'Alarme de L'Européenne n'a pas donné son assentiment préalable pour les prestations-SOS.

4.3. Autres dispositions relatives à l'assurance:

4.3.1. Les énumérations des événements susmentionnés ne sont pas finales. Dans tous les cas, sont aussi valables les conditions générales d'assurance de l'Assurance de voyage Européenne qui vous ont été envoyées avec votre confirmation de voyage.

4.3.2. Si l'un de ces événements devaient se produire, vous devez en informer impérativement Holiday Partner resp. l'Européenne et produire les preuves nécessaires telles que des certificats médicaux, des attestations officielles etc.

4.3.3. Les frais de guérison (médecin, hôpital) ne sont pas couverts par cette assurance.

5. NOUS SOMMES OBLIGÉS D'ANNULER OU D'INTERROMPRE LE VOYAGE

5.1. Participation minimum/importante modification des prestations avant le départ:

Pour chacun des voyages publiés, un nombre minimum de participants, variable selon les voyages, est déterminé. En cas de participation insuffisante à un voyage ou de circonstances particulières nous obligeant à effectuer une importante modification des prestations offertes avant le départ, nous nous réservons le droit d'annuler le voyage jusqu'à 22 jours au plus tard avant la date de départ convenue. Dans les 2 cas, nous ferons notre possible pour vous offrir un programme de remplacement équivalent. Si le programme de remplacement est plus avantageux, nous vous

rembourserons la différence de prix. Si nous ne sommes pas en mesure de vous offrir un programme de remplacement, ou que vous y renoncez, nous vous restituerons les paiements déjà versés. Toute autre demande de dédommagement étant exclue.

5.2. Cas de force majeure et grèves:

Si le voyage ne peut avoir lieu en cas de force majeure, telles que faits de guerre, troubles, grèves, mesures administratives, refus du droit d'atterrissage ou événements jugés par l'organisateur comme mettant en danger la vie ou la santé des participants, Holiday Partner peut aussi décider d'annuler le contrat à court terme. Si, pour les raisons énoncées ci-dessus, le voyage ou le séjour doit être interrompu, Holiday Partner fera tout son possible pour transporter les participants vers une autre destination de vacances ou les rapatrier en Suisse dans les plus brefs délais. Holiday Partner est en droit de déduire du remboursement de votre paiement les frais qu'il a engagés et dont il peut fournir la justification. Toute autre demande de dédommagement étant exclue.

6. RESPONSABILITÉ

6.1. Généralités:

En tant qu'organisateur de voyages, Holiday Partner s'engage envers vous à soigneusement sélectionner, organiser et fournir les prestations convenues. Les conventions à la conclusion du contrat font foi. Des modifications restent toujours sous réserve.

6.2. Suppression d'une prestation:

a) Par la faute de Holiday Partner ou du prestataire: en cas de suppression d'une prestation convenue, Holiday Partner vous rembourse la perte ou les frais supplémentaires occasionnés, si notre accompagnateur ou le représentant local n'est pas en mesure de vous proposer une prestation de remplacement équivalente sur place. La responsabilité est limitée aux dommages directs.

b) Si un artiste annule son apparition sur scène ou qu'un concert est annulé par l'organisateur, Holiday Partner s'efforcera de trouver un remplacement équivalent ou vous remboursera le prix du billet pour le concert annulé. Le voyage aura néanmoins lieu.

c) Du fait de circonstances imprévues ou pour des cas de force majeure: la responsabilité de Holiday Partner ne saurait être engagée pour des changements de programme dus à des retards de vols, des grèves, des cas de force majeure, des mesures administratives, des négligences ou omissions irréversibles de tiers dont Holiday Partner n'a pas à répondre.

d) Accidents et maladies: Holiday Partner répond des décès, blessures

corporelles ou maladies dont la responsabilité lui incombe directement. Cette responsabilité est limitée au préjudice direct. Si Holiday Partner engage sa responsabilité pour des dommages causés par des entreprises mandatées (hôtels, compagnies d'aviation, etc.), vous devez céder vos droits à des dommages-intérêts à Holiday Partner. Dans les cas de responsabilité en rapport avec des transports aériens ou liés à l'utilisation d'autres entreprises de transport (sociétés de chemin de fer, compagnies de navigation, entreprises d'autocars, etc.), les demandes d'indemnité sont limitées à des sommes déterminées par les accords internationaux ou les lois nationales applicables.

e) Dommages matériels: Holiday Partner est responsable en cas de perte, de vol, de préjudice pécuniaire et de dommage matériel, pour autant que la responsabilité de Holiday Partner ou du représentant local soit démontrée. En cas de responsabilité, l'obligation de l'organisateur de voyages de réparer le préjudice se limite en principe au prix du forfait multiplié par deux (sous réserve des limitations de responsabilité dans les accords internationaux)

f) Manifestations et activités spéciales: en dehors du programme offert dans votre arrangement forfaitaire, vous pouvez vous inscrire sur place à des manifestations et activités locales ou à des excursions qui, étant donné les conditions locales, peuvent entraîner certains risques ou exigent des conditions physiques particulières. C'est à vos propres risques que vous participez à ces activités. Holiday Partner décline toute responsabilité à ce sujet, à moins que ces activités n'aient été organisées par Holiday Partner ou notre représentant local.

g) Couverture d'assurance: la responsabilité de l'organisateur de voyages est limitée selon les clauses de responsabilité, de même que la responsabilité des compagnies d'aviation ou autres entreprises de transport se basant sur des accords internationaux ou des lois nationales. Nous vous rendons attentif au fait que, dans les différents pays, les entreprises de transport ne disposent pas, faute d'une législation appropriée, d'une assurance accidents adéquate. Nous vous recommandons de vérifier si votre assurance personnelle vous accorde une protection suffisante et, le cas échéant, de conclure des assurances ad hoc (bagages, accidents et/ou maladies, par exemple) pour la durée du voyage.

6.3. Réclamations/demande d'indemnité

Si une prestation convenue est défectueuse ou n'est tout simplement pas fournie, vous avez le droit et l'obligation de demander à notre accompagnateur sur place ou au

représentant local de Holiday Partner de remédier immédiatement et gratuitement à la situation. Si celui-ci n'est pas en mesure de vous offrir une solution adéquate dans les 48 heures, vous pourrez essayer de remédier vous-même à la situation. Si une prestation de remplacement équivalente ne peut être fournie, vous avez droit à une réduction de prix ou, sur présentation d'un justificatif, au remboursement des frais engagés à cette occasion dans le cadre de la prestation initialement convenue. Toute autre demande de dédommagement étant exclue. En cas d'absence ou d'insuffisance de prestation, ou si les insuffisances sont telles qu'elles mettent en cause la poursuite de votre voyage ou séjour, vous devez faire attester les faits ainsi que votre réclamation par notre accompagnateur sur place ou le représentant local de Holiday Partner. Pour faire valoir vos droits d'indemnité, vous devez nous faire parvenir votre réclamation accompagnée de l'attestation de notre accompagnateur ou du représentant local de Holiday Partner au plus tard dans les 14 jours suivant votre retour. Les demandes d'indemnité qui ne nous parviennent pas dans ce délai de 14 jours pourront être refusées par Holiday Partner.

7. DIVERS

7.1. Horaires du transport

Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie de transport publiée n'est pas en mesure de respecter les prestations convenues aux horaires fixés et avec les types de transport, nous nous réservons le droit d'organiser le transport avec une autre compagnie, un autre type de transport ou de changer les horaires. Vous recevrez le lieu de départ et votre horaire du transport avec votre programme de voyage.

7.2. Passeport, visa, vaccinations

Avec la confirmation de votre voyage, nous vous envoyons aussi des informations détaillées sur les formalités requises pour votre voyage, valables pour les citoyens suisses. Holiday Partner ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une interdiction d'entrée due à des documents incomplets, non conformes ou à un visa qui n'aurait pas été délivré à temps.

7.3. Documents de voyage

En règle générale, les documents de voyage vous sont envoyés 10 jours avant le départ, après paiement de la totalité du forfait.

7.4. Occupation et libération des chambres

Selon l'usage, les chambres peuvent être occupées entre 12h00 et 14h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérées au plus tard jusqu'à 12 heures le

jour du départ. Cette règle est applicable même si l'arrivée a lieu tôt le matin ou le départ tard dans la soirée.

7.5. Lits supplémentaires

Si vous avez réservé une chambre double avec un lit supplémentaire, nous vous informons que ces lits supplémentaires sont en général plus étroits et peuvent amoindrir le confort, en particulier en cas d'utilisation par des adultes.

7.6. Désirs particuliers mentionnés

Les désirs particuliers mentionnés sur la confirmation ne comportent aucune obligation et ne font pas partie intégrante du contrat.

7.7. Prestations à fournir

En ce qui concerne les prestations à fournir, seules les informations pour les voyages organisés par Holiday Partner et publiées dans une annonce ou un prospectus actuel sont déterminantes. Les autres prospectus (dépliants d'hôtels et autres matériels d'information n'émanant pas de nous) ne font pas l'objet du contrat et Holiday Partner ne saurait être tenu pour responsable des indications qu'ils contiennent.

8. OMBUDSMAN (médiateur)

Avant de soumettre un litige au tribunal, adressez votre plainte au médiateur indépendant chargé des questions relatives aux voyages. Il traite tous les problèmes et s'efforce de parvenir à un accord juste et équilibré. Adresse: Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 4601 Olten.

9. FOR JURIDIQUE

Pour toutes les questions relatives au contrat qui vous lie à Holiday Partner, seules sont applicables les dispositions légales du droit suisse. Le for juridique exclusif est au siège principal de Holiday Partner, à Schlieren/Zurich.

Organisateur/tour-opérateur:

Holiday Partner GmbH
Kesslerstrasse 9
8952 Schlieren

Edition septembre 2011



Nous sommes membre du Fonds Garantie de Voyage