

Les conditions générales de contrat et de voyage de MTCH SA (CGCV) s'appliquent dans le cadre de l'achat d'une offre „Skiopening“. Cette offre est assimilée à une offre spéciale conformément à l'article 4.2.2/5.3.2.

For the Skiopening offer, the General Conditions of MTCH AG apply. This offer will be treated as a special offer according to Article 4.2.2/5.3.2.

Nous vous remercions de la confiance et de l'intérêt que vous nous portez. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (ci-après CGCV) ci-dessous. Les présentes CGCV s'appliquent aux voyages que MTCH SA (ci-après dénommée MTCH) organise sous les marques Hotelplan, Travelhouse et Tourisme pour Tous.

A) Voyages forfaitaires

1. Objet du contrat

MTCH organise des voyages à votre intention. Nous nous engageons

- à organiser votre voyage du début à la fin selon les données et descriptions figurant dans les brochures MTCH et les autres publications de MTCH (p. ex. en ligne),
- à mettre à votre disposition le logement convenu et
- à vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait voyage choisi.

Demandes spéciales: votre service de réservation ne peut accepter de demandes spéciales que si celles-ci n'impliquent aucun engagement. Notez qu'en général, nos prestations entrent en vigueur à partir de l'aéroport en Suisse, du port d'embarquement pour les croisières, et du lieu de départ pour les voyages en train et en bus. Nous vous renvoyons aux programmes de voyage en question.

Dans tous les autres cas, MTCH agit uniquement comme fournisseur de prestations tiers (voir conditions particulières B).

2. Conclusion du contrat et conditions particulières de transport

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et MTCH SA prend effet lors de l'acceptation écrite, téléphonique, personnelle auprès du service de réservation ou électronique lors d'une réservation en ligne d'une offre de MTCH. C'est à ce moment-là que les droits et les obligations stipulés dans les CGCV et les accords contractuels deviennent effectifs pour MTCH et vous-même. Si vous réservez pour d'autres voyageurs, vous êtes alors tenu d'assumer leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage) comme s'il s'agissait des vôtres. Les obligations contractuelles et les CGCV sont valables pour tous les participants du voyage.

2.2 Passeport, visa, vaccinations

Dans les publications de MTCH figurent les indications générales relatives aux exigences en matière de passeport, de visa (généralement pour les citoyens suisses) et de santé, requises à l'entrée dans le pays choisi pour vos vacances. Ces indications se rapportent aux exigences en vigueur au moment de l'édition de la publication concernée. Néanmoins et dans votre propre intérêt, informez-vous avant la conclusion du contrat et jusqu'au début du voyage de l'existence et du contenu des prescriptions concernant votre voyage, car ces dernières peuvent changer à court terme. À la conclusion d'une réservation en ligne, vous confirmez – en activant le champ prévu à cet effet – que vos participants et vous-même êtes en possession des documents nécessaires et valables pour l'entrée dans le pays de villégiature, ou, si vous ne les détenez pas encore, que vous les fournirez en temps et en heure. Les prescriptions d'entrée pour les ressortissants d'États non mentionnés dans nos documents d'informations ou sur les pages obtenues

à partir des liens en question s'obtiennent en Suisse auprès de la représentation diplomatique du pays de villégiature désiré. MTCH n'assume aucune responsabilité en cas de refus d'entrée dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de leur respect en matière de passeport, visa, douane, devises, vaccination et santé et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires. Tous les préjudices résultant de la non-observation de ces prescriptions sont à votre charge. Concernant les vaccinations, veuillez vous informer auprès de Safetravel (www.safetravel.ch) ou contacter votre médecin de famille ou votre spécialiste en médecine tropicale. Sur demande, nous vous procurons volontiers tout visa qui vous serait nécessaire. Le coût d'obtention de votre visa et les frais de traitement vous seront facturés.

2.3 Moins de 18 ans voyageant seuls et non accompagnés d'une personne détenant l'autorité parentale

Les moins de 18 ans sont tenus de respecter les prescriptions d'entrée conformément au point 2.2. Avant de réserver le voyage, ils devront s'informer des prescriptions à observer auprès de la représentation diplomatique du pays concerné. Il est en outre vivement conseillé de se munir d'une autorisation de voyage signée par la personne détenant l'autorité parentale. Outre la permission signée des parents, l'autorisation de voyage devra aussi mentionner la destination, la durée du voyage et le numéro de téléphone de la personne ayant l'autorité parentale et ne pas être datée de plus de six mois, en principe. Ce document devrait aussi contenir le nom d'un éventuel accompagnant majeur. Veuillez inclure les copies des cartes d'identité des personnes détenant l'autorité parentale. MTCH décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée lors de l'arrivée. Vous êtes seul responsable de l'emport des documents requis.

2.4 Animaux

Le transport des animaux domestiques est soumis aux réglementations de la compagnie de transport concernée et celles du prestataire de service. Dans votre propre intérêt, informez-vous auprès de votre service de réservation ou du centre d'appels lors de réservations en ligne de la possibilité de transporter des animaux domestiques ou si le prestataire les autorise. Les informations concernant le nombre, le type, la taille et le poids sont nécessaires à une estimation fiable. En tant que propriétaire d'un animal, vous devez fournir tous les documents nécessaires, certificats de santé, etc. De même, vous êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage de transport.

3. Prix du voyage et conditions de paiement

3.1 Prix

Les prix des prestations de voyage figurent dans les publications de MTCH. Les autres publications (p. ex. prospectus d'hôtel ou autres supports d'informations n'émanant pas de nous), sites Internet de prestataires ou propres requêtes auprès de partenaires ne font pas partie du contrat de voyage et nous ne saurions être tenus responsables des indications fournies dans les sources précitées. Sauf indication spéciale, les prix s'entendent en francs suisses par personne. Pour les destinations que MTCH ne propose que durant un semestre, des

séjours d'une semaine sont, en règle générale, encore possibles à partir de la date du dernier vol de départ publiée. Les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées au prorata des saisons concernées. Les éventuels frais annexes concernant les appartements de vacances et studios sont à payer sur place, en général au moment de la remise des clés.

3.2 Taxes de réservation/suppléments

Les éventuels frais de réservation et suppléments figurent dans les publications sous les destinations et les offres concernées.

3.3 Frais de dossier

En plus des prix mentionnés dans les publications, votre service de réservation percevra des taxes forfaitaires pour les réservations, la gestion des dossiers et les prestations de tiers.

3.4 Conditions de paiement

3.4.1 Conclusion du contrat (réservation) à l'agence de voyages

Les forfaits doivent être payés avant le départ comme suit:

acompte: lors de réservation définitive, acompte de 30% du montant du forfait généralement convenu, mais CHF 300 minimum. Pour les réservations de moins de 45 jours avant le départ, offres réservation anticipée, offres spéciales Last Minute, billets d'avion/billets électroniques, billets d'entrée, prestations avec 100% de frais d'annulation et réservations pour lesquelles les documents de voyage sont immédiatement émis, le montant global doit être payé tout de suite conformément à la conclusion du contrat.

Solde: le solde doit être réglé 45 jours avant le départ.

Les documents de voyage vous seront remis après réception de l'intégralité du paiement de la facture émise. Les délais de paiement susmentionnés sont des jours d'échéance. Une fois ces délais de paiement échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. MTCH est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, MTCH peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage. De plus, MTCH se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts. Pour tout règlement par carte de crédit ou de débit, affacturage et paiement échelonné, ce sont les conditions générales de contrat des sociétés de recouvrement qui font foi.

3.4.2 Conclusion du contrat (réservation) en ligne ou via centre d'appels

Le paiement est possible contre facture après contrôle de la solvabilité, par carte PostFinance et cartes de débit ou crédit. Les documents de voyage vous parviendront ou vous seront remis au plus tard 10 jours avant le départ ou – dans le cas d'une réservation de dernière minute – dans un délai utile. Une fois ces délais de paiement échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. MTCH est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, MTCH peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage. De plus, MTCH se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix figurant dans les publications de MTCH dans le cadre de forfaits et de prestations individuelles peuvent être augmentés pour des motifs spécifiques, notamment dans les cas de figure suivants:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant);
- introduction ou augmentation de redevances ou d'impôts perçus par les pouvoirs publics (p. ex. TVA) ou de taxes (p. ex. taxes d'aéroport);
- modifications des taux de change;
- hausses de prix exceptionnelles imposées par les prestataires (p. ex. hôtels);
- fautes explicables de façon plausible dans les publications.

MTCH procédera à ces augmentations de prix au plus tard 21 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nos soins, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours à compter de la réception de notre communication. Dans ce cas, MTCH vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous avez déjà versé. Vous pouvez aussi réserver un autre voyage proposé par MTCH. Dans la mesure du possible, MTCH s'efforcera alors de tenir compte de vos souhaits et portera au crédit du nouveau forfait les montants que vous avez déjà versés et ce, sans retenue sur le prix. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par MTCH, MTCH a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art. 15 de la loi sur les voyages à forfait.

3.6 Validité des prix

Les prix figurant dans les publications MTCH sont des prix comptant. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

4. Modification du voyage

4.1 Frais de dossier

En cas de modification de la réservation, conformément au point 4.2, jusqu'au délai d'annulation, pour toute modification d'ordre général (nom ou prestations choisies) nous facturons des frais de dossiers de CHF 60 par personne et de max. CHF 120 par dossier. Pour les mêmes modifications dans les délais d'annulation, nous facturons les frais de dossier suivants:

- CHF 100 par personne inscrite, et max. CHF 200 par dossier pour un forfait
- CHF 60 par personne inscrite, et max. CHF 120 par dossier pour les prestations individuelles.

Pour toute modification de destination et de date, ce sont les conditions d'annulation conformément au point 4.2 qui prévalent. En cas de modifications de vol pour votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit, en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications, de facturer des frais de dossier de CHF 100 par personne inscrite, mais au maximum de CHF 200 par dossier. Selon le tarif choisi, les compagnies aériennes édictent des conditions sévères en cas de changement ou modification avant et après l'émission des billets d'avion/billets électroniques. Des frais éventuels de ce genre vous seront facturés en sus des frais de dossier.

4.2 Coûts

4.2.1 Forfaits et prestations individuelles

En règle générale, les frais d'annulation vous sont présentés directement avant la réservation et imprimés sur confirmation de cette dernière. En cas de modification de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4.1, paragraphe 4 ou 3.4.2) du dossier dans le cadre de forfaits et de prestations individuelles ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, nous

prélevons en règle générale les frais d'annulation comme imprimés sur la confirmation de la réservation, frais de dossier et taxes forfaitaires en plus. Si aucuns frais d'annulation ne figurent sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4.1, paragraphe 4 ou 3.4.2) ou de changement de votre part de destination ou de date de voyage, en plus des frais de dossier et des taxes forfaitaires les frais suivants:

– 29–15 jours avant le départ	30%
– 14–8 jours avant le départ	50%
– 7–4 jours avant le départ	80%
– 3–0 jours avant le départ	100%

Dans le cas d'un forfait avec vols de ligne, nous vous facturons, pour le transport aérien, les frais que la compagnie aérienne nous a facturés, qui, selon la classe tarifaire, peuvent s'élever à 100% immédiatement après la réservation. Pour les prestations restantes, nous facturons les frais d'annulation selon l'échelonnement susmentionné – allant de 30% à partir de 29 jours avant le départ à 100% le jour du départ –, et ce, en plus des frais de dossier et taxes forfaitaires supplémentaires.

4.2.2 Exceptions

Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée
100% dès la réservation.

Voyages en train, billets de transport

En raison de certaines conditions tarifaires, l'annulation de certains voyages en train et billets de transport à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations et billets de train ou de transport.

Circuits

– 45–30 jours avant le départ	25%
– 29–8 jours avant le départ	50%
– 7–3 jours avant le départ	80%
– moins de 2 jours avant le départ	100%

Circuit avec nombre minimal de participants:

– moins de 29 jours avant le départ	100%
-------------------------------------	------

Noël et Nouvel An

À moins que des conditions encore plus strictes ne s'appliquent en vertu des exceptions susmentionnées, les séjours entre le 15 décembre et le 10 janvier sont soumis aux conditions suivantes:

– 60–31 jours avant le départ	30%
– 30–15 jours avant le départ	50%
– moins de 14 jours avant le départ	100%

Les exceptions mentionnées dans les publications figurent sur la confirmation de la réservation.

Dispositions pour l'hélicoptère et les expéditions à ski

– Jusqu'à 91 jours avant le départ pour les voyages d'hélicoptère conventionnels	25%
– Jusqu'à 91 jours avant le départ pour tout forfait hélicoptère en groupes privés	50%
– 90 jours avant le départ jusqu'au jour du départ	100%

Selon la prestation, des frais d'annulation différents allant jusqu'à 100% peuvent s'appliquer. Votre service de réservation se chargera de vous renseigner sur les conditions actuelles en vigueur.

4.3 Frais de dossier

Pour les changements échappant aux frais tels que décrits au point 4.2, nous facturons dans tous les cas des frais de dossier de CHF 50 par personne en plus des frais perçus par le prestataire.

5. Annulation du voyage

5.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer le voyage, vous devez en informer MTCH par écrit en lui indiquant la raison. La date à laquelle nous recevons votre annulation est

déterminante pour le calcul des frais d'annulation par MTCH. Les documents de voyage, s'ils vous ont déjà été livrés, doivent être joints à la notification. MTCH adhère aux conseils aux voyageurs émis par le DFAE et/ou par l'OFSP. Si ces organismes fédéraux déconseillent de se rendre dans un pays ou une région concernés par votre voyage, vous pouvez alors modifier gratuitement votre réservation durant une certaine période. Dans ces cas, des frais de dossier conformément au point 5.2, des primes d'assurance et des frais de visa peuvent éventuellement vous être facturés. Si le DFAE ou l'OFSP ne déconseillent pas explicitement un voyage dans un pays ou une région concernés par votre voyage, les conditions énumérées au point 5.2 ci-après s'appliquent alors.

5.2 Frais de dossier

En cas d'annulation partielle ou totale de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4.1, paragraphe 3 ou 3.4.2, paragraphe 3) du voyage réservé, et indépendamment de la date, nous facturons les frais de dossier suivants :

- CHF 100 par personne inscrite, et max. CHF 200 par dossier pour un forfait,

- CHF 60 par personne inscrite, et max. CHF 120 par dossier pour les prestations individuelles,

plus les frais d'annulation éventuels. Ces frais de dossier ne s'appliquent pas en cas d'annulation à 100% des frais d'annulation. Une annulation ultérieure et un remboursement de l'assurance frais d'annulation avec assistance ou rapatriement ne sont pas autorisés. En outre, votre service de réservation peut vous facturer des frais de dossier supplémentaires en cas d'annulation du voyage. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance. Ils doivent être payés dans tous les cas.

5.3 Coûts

5.3.1 Forfaits et prestations individuelles

En règle générale, les frais d'annulation vous sont présentés directement avant la réservation et imprimés sur confirmation de cette dernière. En cas de modification de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4.1, paragraphe 4 ou 3.4.2) du dossier dans le cadre de forfaits et de prestations individuelles ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, nous prélevons en règle générale les frais d'annulation comme imprimés sur la confirmation de la réservation, frais de dossier et taxes forfaitaires en plus. Si aucuns frais d'annulation ne figurent sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4.1, paragraphe 4 ou 3.4.2) ou de changement de votre part de destination ou de date de voyage, en plus des frais de dossier et des taxes forfaitaires les frais suivants:

– 29–15 jours avant le départ	30%
– 14–8 jours avant le départ	50%
– 7–4 jours avant le départ	80%
– 3–0 jours avant le départ	100%

Dans le cas d'un forfait avec vols de ligne, nous vous facturons, pour le transport aérien, les frais que la compagnie aérienne nous a facturés, qui, selon la classe tarifaire, peuvent s'élever à 100% immédiatement après la réservation. Pour les prestations restantes, nous facturons les frais d'annulation selon l'échelonnement susmentionné – allant de 30% à partir de 29 jours avant le départ à 100% le jour du départ –, et ce, en plus des frais de dossier et taxes forfaitaires supplémentaires.

5.3.2 Exceptions

Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée
100% dès la réservation.

Voyages en train, billets de transport

En raison de certaines conditions tarifaires, l'annulation de certains voyages en train et billets de transport à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations et billets de train ou de transport.

Circuits

- 45–30 jours avant le départ 25%
 - 29–8 jours avant le départ 50%
 - 7–3 jours avant le départ 80%
 - moins de 2 jours avant le départ 100%
- Circuit avec nombre minimal de participants:
- moins de 29 jours avant le départ 100%

Noël et Nouvel An

À moins que des conditions encore plus strictes ne s'appliquent en vertu des exceptions susmentionnées, les séjours entre le 15 décembre et le 10 janvier sont soumis aux conditions suivantes:

- 60–31 jours avant le départ 30%
- 30–15 jours avant le départ 50%
- moins de 14 jours avant le départ 100%

Les exceptions mentionnées dans les publications figurent sur la confirmation de la réservation.

Dispositions pour l'hélicoptère et les expéditions à ski

- Jusqu'à 91 jours avant le départ pour les voyages d'hélicoptère conventionnels 25%
- Jusqu'à 91 jours avant le départ pour tout forfait hélicoptère en groupes privés 50%
- 90 jours avant le départ jusqu'au jour du départ 100%

Selon la prestation, des frais d'annulation différents allant jusqu'à 100% peuvent s'appliquer. Votre service de réservation se chargera de vous renseigner sur les conditions actuelles en vigueur.

5.4 Frais de dossier

Pour les changements échappant aux frais tels que décrits au point 5.2, nous facturons dans tous les cas des frais de dossier de CHF 50 par personne en plus des frais perçus par le prestataire.

6. Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez néanmoins nous proposer une personne de remplacement – laquelle est disposée à prendre votre place et reprendre le forfait réservé par vos soins –, MTCH percevra alors uniquement les frais de dossiers conformément au point 4.1. Dans ce cas, les conditions suivantes sont à observer dans leur totalité:

- la personne de remplacement est disposée à reprendre votre forfait aux mêmes conditions que celles dont nous avons convenues avec vous;
- les prestataires impliqués (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) acceptent également ce changement, ce qui peut poser problème en haute saison ou se heurter aux dispositions des tarifs aériens;
- la personne de remplacement satisfait aux exigences particulières du voyage (prescriptions en termes de passeport, visa, douane, vaccins et santé).
- la participation de la personne ne se heurte à aucun empêchement légal ou décision d'autorité.

Cette personne et vous-même êtes solidairement responsables vis-à-vis de MTCH ou du service de réservation, dénommée partie contractante, du paiement du prix et aussi de tous les frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Pour les réservations de dernière minute et les offres spéciales, en règle générale, aucun remplacement ne peut être proposé.

7. Responsabilité

7.1 Généralités

En tant qu'organisateur, MTCH répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursons les prestations convenues ayant été supprimées ou vos frais supplémentaires pour autant que nous n'ayons pas été en mesure de vous offrir sur place une prestation de valeur égale et que votre responsabilité ne soit pas impliquée. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage et ne comprend que le préjudice immédiat. Toute autre responsabilité – dans la mesure où la loi l'autorise – est exclue. Nous n'assurons aucune responsabilité en cas de modification de programme intervenant à la suite de retards d'avion ou à de grèves. MTCH n'assume notamment aucune responsabilité en raison de changements de programme (annulation, report) de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités d'un pays et à des retards de tiers lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances, conformément à l'article 15 de la loi sur les voyages à forfait. Si vous êtes confronté à un retard, adressez-vous à notre représentant dans les aéroports suisses ou à notre délégué sur place.

7.2 Acheminement et voyage retour

Votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ relève de votre seule responsabilité.

S'il s'écoule moins de 120 minutes entre l'atterrissage prévu en Suisse et le départ du dernier train ou bus, il n'est pas possible de garantir la correspondance. Veuillez en tenir compte lorsque vous organisez votre retour chez vous. Le voyageur n'est de principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un tel retard. Si un passager manque son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant, nous aiderons volontiers ce passager à trouver un vol de remplacement. Les voyageurs de MTCH n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

7.3 Accidents, maladies et grossesse

En tant qu'organisateur, MTCH répond des dommages corporels si la non-exécution du forfait est due à une faute ou un manquement de sa part ou d'une entreprise mandatée par ses soins (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) à condition que, dans les cas susmentionnés, vous cédiez à MTCH vos prétentions en dommages et intérêts. Dans les cas de responsabilité civile liés à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transport (avion, train, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes prévues par les accords internationaux ou la législation nationale en vigueur. Vous devez faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés. MTCH décline toute autre responsabilité dans ces cas de figure. Les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer des conditions de transport de la compagnie aérienne ou maritime avant de réserver. Nous n'assurons aucune responsabilité au cas où une femme enceinte se verrait refuser le transport.

7.4 Dégâts matériels

MTCH répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des objets lorsqu'ils sont imputables à MTCH ou à une entreprise mandatée par MTCH, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à MTCH vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au préjudice immédiat et s'élève au maximum au montant du prix du voyage pour la per-

sonne lésée. Dans les affaires de responsabilité civile liées à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transports (chemin de fer, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales en vigueur. Les voyageurs de MTCH n'assument aucune responsabilité en cas de perte d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photo et vidéo, etc. (cette règle s'applique aussi aux vols dans les voitures de location), ainsi que de perte, vol, endommagement ou abus de chèques, cartes de crédit et autres moyens de paiement.

7.5 Manifestations spéciales et prestations sur place

Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait. En raison des circonstances locales, elles peuvent présenter des risques particuliers ou exiger une certaine condition physique. Vous réservez ces manifestations à vos propres risques. Nous rejetons toute responsabilité pour ces prestations pour autant que nous ne soyons pas expressément nommés comme responsable de la manifestation ou fournisseur de la prestation en question.

7.6 Garantie des fonds

En tant que membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, notre entreprise garantit les montants que vous avez versés à la réservation d'un forfait ainsi que votre voyage de retour. Détails à ce sujet auprès de votre service de réservation ou à l'adresse www.garantiefonds.ch.

7.7 Pour votre sécurité

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays dont la situation, politique ou autre, pourrait constituer une menace pour la sécurité du voyageur. Elles sont disponibles à l'adresse www.dfae.admin.ch ou dans votre service de réservation. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.

7.8 Responsabilité pour prestations de tiers

MTCH décline absolument toute responsabilité pour les prestations proposées par des tiers. Celles-ci sont soumises aux conditions contractuelles du prestataire de services.

8. Difficultés en cours de voyage

8.1 Problèmes sur place

Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou à la confirmation de la commande, voire si elles comportent de graves lacunes, vous avez non seulement le droit, mais aussi le devoir de le signaler immédiatement à notre représentant («Votre contact» selon les documents de voyage) ou au prestataire (p. ex. société de transfert, hôtel). Dans le cas de prestations de tiers (p. ex. forfait d'une organisation tierce), veuillez en référer au représentant local dont le nom figure sur les documents de voyage. Ceci est une condition indispensable à une demande de dédommagement ultérieure et permet très souvent de résoudre les problèmes sur place. Si votre intervention n'apporte pas de solution adéquate, vous devez alors exiger de notre représentant, ou, en l'absence d'un point de contact sur place, du service de permanence MTCH («En cas d'urgence...» selon les documents de voyage) une attestation écrite exposant vos motifs de doléance. Notre représentant ou le service de permanence MTCH n'est pas habilité à reconnaître des demandes de dommages et intérêts.

8.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si notre représentant ou le prestataire ne vous offrent pas de solution adéquate dans les 48 heures, vous devez contacter le service de permanence MTCH («En cas d'urgence...» selon les documents de voyage) en Suisse, à condition que ce dernier (en l'absence d'un point de contact local) n'ait pas déjà été contacté. Vous trouverez également le numéro de téléphone du service de permanence MTCH («En cas d'urgence...») dans les documents de voyage. MTCH vous remboursera vos frais sur présentation des justificatifs à condition que les montants restent dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de MTCH. Si les problèmes survenus sont graves au point qu'il ne vous soit plus possible de poursuivre le voyage ou le séjour sur le lieu de vacances, notre représentant ou, en l'absence d'un point de contact sur place, le service de permanence MTCH est dans l'obligation de vous fournir une confirmation écrite de la réclamation exposant clairement les motifs. Notre représentant est tenu de constater par écrit les faits et vos réclamations.

8.3 Réclamation écrite

À votre retour, vous devez adresser vos réclamations et l'attestation – établie par le délégué sur place, le représentant local MTCH ou le service de permanence MTCH –, par écrit et dans un délai de 30 jours, à votre service de réservation, à MTCH SA, Service à la clientèle, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg (customerservices@hotelplan.ch). Si la réclamation écrite n'est pas effectuée dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts expire. En outre, si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

9. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, MTCH ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. Nous vous conseillons de conclure une assurance rapatriement qui couvre les cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident, maladie grave ou décès d'un parent proche) se soldant par une interruption prématurée du voyage. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident, maladie grave, accident ou décès d'un parent proche), le délégué sur place, le représentant local MTCH ou, en l'absence d'un interlocuteur sur place, le service de permanence MTCH vous aidera de son mieux à organiser votre retour anticipé.

10. MTCH ne peut pas réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

10.1 Modifications de programme, interruption ou annulation du voyage

Si des événements imprévisibles l'exigent, MTCH se réserve le droit, et aussi dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.). MTCH s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Si MTCH est contraint d'annuler votre voyage en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé en cas de croisières, troubles politiques, guerre, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), MTCH s'efforcera de vous en informer le plus rapidement possible et de vous proposer une solution de rechange. Si le voyage doit être interrompu prématurément, MTCH est autorisée à déduire du montant à rembourser les

frais qu'elle a déjà engagés et les prestations qu'elle a déjà indubitablement payées. Toute prétention supplémentaire de votre part à une réparation est exclue.

10.2 Coûts minorés ou majorés en cas d'adaptations de programme

Si MTCH doit modifier un voyage que vous avez déjà payé et qu'il en résulte des prestations de moindre valeur, vous avez alors droit à un remboursement. Si, par contre, des hausses de coûts selon les points 10.1 ou 3.5 surviennent, le prix de votre voyage peut être majoré. Si l'augmentation dépasse de 10% le prix contractuel du voyage, vous êtes en droit de rompre sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par MTCH, MTCH a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art.15 de la loi sur les voyages à forfait.

10.3 Problèmes de sursur réservation

En cas de sursur réservation, nous nous réservons le droit de vous informer à court terme. Nous nous efforcerons alors de trouver une solution de rechange. Comme stipulé au point 10.2, nous adapterons les prix en les majorant ou en les minorant.

10.4 Participation insuffisante

Certains circuits et voyages forfaitaires nécessitent un nombre minimum de participants. Si le nombre de participants est insuffisant ou si des circonstances particulières obligent MTCH à une modification importante des prestations offertes dans les publications, MTCH peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 28 jours avant le départ. Dans ce cas, nous nous efforcerons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous rembourserons tous les paiements déjà effectués. Les coûts des billets d'avion déjà émis ne seront pas couverts. Toute demande de dommages et intérêts supplémentaire de votre part est exclue.

11. Prescription

Quel qu'en soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre MTCH tombent en péremption après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage.

B) Conditions spéciales pour les produits d'autres voyagistes

1. Principe

Les forfaits ou prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de service que MTCH qui vous sont proposés sont soumis aux conditions générales de contrat et de voyage de ces voyagistes. De même, les billets d'avion procurés par MTCH sont tous soumis aux conditions contractuelles des compagnies aériennes concernées. MTCH n'est donc pas partie contractante et dans ces cas, vous ne pouvez invoquer les présentes CGCV.

2. Frais de modification/annulation

Les frais de modification/annulation de forfaits ou de prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de services (vols, hôtels, appartements de vacances, croisières et croisières fluviales, motorhomes, voitures de location, parcs d'attrac-

tions, etc.) sont déterminés en fonction des conditions contractuelles et de voyage du prestataire de services individuel.

3. Frais de dossier

En cas de modification d'une réservation, nous prélevons en règle générale des frais de dossier de CHF 60 par personne ou de maximum CHF 120 par dossier.

C) Autres dispositions

1. Protection des données

Notre traitement des données personnelles dans le cadre des présentes CGCV est soumis à nos règles de confidentialité. Vous les trouverez à www.hotelplan-suisse.ch/fr/protection-des-donnees.

2. Assurance voyage

2.1 Assurance frais d'annulation ou multirisque

Lors de la réservation, nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance frais d'annulation ou une assurance multirisque, à moins que vous ne soyez déjà suffisamment couvert par une autre assurance. MTCH vous procure les assurances nécessaires. MTCH n'est qu'un intermédiaire de l'assurance et exclut toute responsabilité.

2.2 Assurances complémentaires

Les entreprises de transport ne sont responsables que dans le cadre des accords internationaux existants. C'est pourquoi MTCH vous recommande de souscrire une assurance complémentaire:

aide SOS pour les incidents de voyage: si, durant vos vacances, vous êtes victime d'une maladie grave ou d'une blessure sévère ou que vous subissez un dommage important à votre domicile (p. ex. incendie, dégâts des eaux, dommages naturels ou vol), l'aide SOS organise et paie les frais de recherche et de sauvetage, le transport dans un hôpital de votre lieu de vacances ou le rapatriement en Suisse.

Bagages: nous vous recommandons de souscrire une assurance bagages. Celle-ci couvre les frais en cas de vol, détérioration ou destruction de vos bagages.

Les détails sur les conditions d'assurance se trouvent à l'adresse www.hotelplan-suisse.ch/assurance ou auprès de votre service de réservation.

3. Ombudsman

Avant une éventuelle action en justice contre MTCH, vous devrez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche du voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de litige vous opposant à MTCH ou à l'agence où vous avez réservé votre voyage.

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42, Case postale, 8038 Zurich
+41 (0)44 485 45 35
(heures d'ouverture: lundi–vendredi 10–16 h)
www.ombudsman-touristik.ch
info@ombudsman-touristik.ch

4. Droit applicable et for juridique

Les rapports entre vous et MTCH sont exclusivement régis par le droit suisse. Le tribunal de Glattbrugg est le for juridique, sous réserve de dispositions légales impératives.

En cas de différences d'interprétation dues à la formulation dans diverses langues, c'est la version allemande qui fait foi.



GARANTIE DE VOYAGE

Information pour les consommateurs sur la garantie de voyage à forfait



Où suis-je protégé? Chez qui et par qui?

Veillez à ce que l'agence de voyages que vous consultez pour demander des conseils relatifs à votre voyage à forfait, dans laquelle vous réservez et payez ce dernier, s'acquitte des garanties prescrites par la loi. Demandez en particulier la preuve que vous ne subirez aucun préjudice en cas d'insolvabilité ou de faillite de votre partenaire contractuel.

Si vous n'obtenez pas la preuve que votre argent est garanti, vous pouvez vous retirer en tout temps du contrat. Cette décision doit être communiquée par écrit au tour-opérateur ou à l'agence de voyages.

La preuve en question est fournie sous une forme simple et transparente par le logo du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Vous trouverez ce label de qualité dans les locaux de vente, dans les catalogues de voyage, sur Internet ou dans les documents écrits de votre agence de voyages.

La liste actuelle des sociétés affiliées au Fonds de garantie est publiée sur Internet sous www.garantiefonds.ch



Notre logo signale:

- un travail professionnel
- une base financière saine assortie d'une assurance en responsabilité civile appropriée
- la garantie des frais de voyage que vous avez payés de votre rapatriement en cas d'insolvabilité éventuelle.



Le Fonds de garantie en un coup d'oeil

Le Fonds de garantie a été créé en 1994 par la Fédération Suisse des Agences de Voyages FSAV, avec le soutien des plus grands tour-opérateurs, sous la forme d'une fondation indépendante. Le Conseil de fondation se compose de représentants de la branche des voyages de toute la Suisse ainsi que de différents conseillers.

Près de 1100 tour-opérateurs et revendeurs de voyages à forfait suisses et liechtensteinois sont affiliés au Fonds de garantie. Ils satisfont aux exigences que la Fondation a fixées en termes de compétence professionnelle et de solvabilité.

Le Fonds de garantie est financé par les contributions de ses participants ainsi que par le produit de ses placements.



La loi fédérale sur les voyages à forfait

La loi fédérale sur les voyages à forfait régit les rapports contractuels entre le client et son partenaire pour le voyage à forfait. Cette loi règle notamment la forme et le contenu du contrat, la question de la

responsabilité civile et de la garantie des fonds de la clientèle et du rapatriement en cas d'insolvabilité du partenaire contractuel.



Quand est-on en présence d'un voyage à forfait?

Un voyage à forfait est une combinaison fixée préalablement d'au moins deux des prestations de voyage suivantes (durée minimale 24 heures ou une nuitée incluse):

- transport
- hébergement
- autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement et représentant une part importante dans le forfait.



Qui est mon partenaire contractuel?

1. **L'agence de voyages**, si elle ne vous communique pas explicitement le nom du tour-opérateur au moment de la réservation de votre voyage à forfait ou si elle organise le voyage par ses propres soins ou en fonction de vos instructions.
2. **Le tour-opérateur**, si l'agence de réservation fait office de revendeur.
3. **Votre partenaire contractuel** peut être une entreprise de voyages, une société de transport, un courtier, un hôtel, un office du tourisme ou une autre personne/organisation qui met sur pied des voyages à forfait.



Que puis-je faire pour ne pas subir de préjudice?

Demandez les conditions du contrat de voyage à la réservation. Toute organisation sérieuse proposant des voyages à forfait vous les remettra sous forme écrite. Elles doivent indiquer clairement à qui vous pouvez vous adresser en cas d'insolvabilité de votre partenaire contractuel.

Si un prestataire de services (partenaire commercial de votre agence de voyages/tour-opérateur, par exemple société de transport, hôtel, société de location de voitures, répondant local ou autre prestataire de services) remet en question la validité de vos documents de voyage, exigez qu'il fournisse sans réserve les prestations que vous avez payées. Il est fondamentalement tenu de fournir les prestations convenues et confirmées, indépendamment du fait que votre agence de voyages/tour-opérateur lui ait ou non versé la somme prévue à cet effet.

Si vous rencontrez des difficultés, adressez-vous au contact mentionné dans les documents de voyage; il s'agit en règle générale de votre guide ou d'un représentant local, dans de nombreux cas aussi d'un service téléphonique à disposition 24 heures sur 24.

Le cas échéant, vous avez également la possibilité de recourir, en collaboration avec notre secrétariat, à l'aide d'une représentation d'un autre voyageur suisse (dont la plupart sont membres du Fonds de garantie) active sur votre lieu de destination.



GARANTIE DE VOYAGE

En cas d'urgence, vous pouvez demander conseil par téléphone ou par fax/e-mail à notre secrétariat pendant les heures d'ouverture.



L'obligation de prestation pour le Fonds de garantie

Votre partenaire contractuel est tenu de vous indemniser pour les prestations que vous avez payées mais que lui ou le prestataire de services qu'il a mandaté n'a pas fournies. Commencez donc toujours par vous adresser à lui, le cas échéant par l'intermédiaire de votre agence de voyages.

Si votre partenaire contractuel est affilié au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, cette institution vous remboursera les sommes versées dans le cas où votre partenaire contractuel devient insolvable ou fait faillite avant votre départ. Si l'insolvabilité intervient après le début du voyage, le Fonds de garantie prend en charge les frais de rapatriement pour autant que les prestataires de services ne s'acquittent pas de leurs obligations.



Prestations non couvertes par le Fonds de garantie:

Le Fonds de garantie prend uniquement en charge les frais prévus à l'article 18 «Garantie» de la loi fédérale sur les voyages à forfait.

Ne sont pas couverts par le Fonds de garantie:

- les prestations individuelles réservées telles que vol, train, ferry, hôtel, appartement de vacances, voiture de location, etc.
- les bons, notes de crédit, prix de concours, etc.
- les frais de communication, les frais de taxi ainsi que les autres frais qui ne sont pas directement liés aux prestations de voyage
- les frais d'annulation



A quoi dois-je veiller en cas de sinistre?

1. Communiquez sans délai vos réclamations au secrétariat du Fonds de garantie, au plus tard toutefois dans les 60 jours qui suivent la fin de votre voyage. Le Fonds de garantie ne peut donner suite aux réclamations qui lui parviennent passé de délai.
2. Conservez tous les justificatifs de paiement. Nous pouvons uniquement entrer en matière sur des réclamations fondées se basant sur des preuves.
3. Votre prétention se limite au prix du voyage que vous avez payé et donne droit au remplacement en nature ou au remboursement en espèces. Le Fonds de garantie décline toute responsabilité en ce qui concerne les frais supplémentaires ou consécutifs pouvant résulter du sinistre.
4. Lorsque le Fonds de garantie s'acquitte des prestations ou règle les frais dus, vous lui cédez vos prétentions à l'égard de tiers.
5. Les tour-opérateurs affiliés au Fonds de garantie s'engagent à fournir les prestations convenues par contrat dans le cadre d'un voyage à forfait, même en cas d'insolvabilité du revendeur (agence de voyages).



L'ombudsman de la branche suisse du voyage

La Fondation Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage est une institution neutre ouverte à tous les tour-opérateurs et agences de voyages au bénéfice d'une situation financière saine et d'une solide compétence professionnelle. Elle désigne l'ombudsman de la branche suisse du voyage qui met ses bons offices à la disposition de tous les consommateurs qui ont des litiges avec la branche du voyage au sens le plus large du terme. L'ombudsman s'efforce de trouver une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties impliquées.

Vous pouvez l'atteindre à l'adresse suivante:

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42
Case postale
8038 Zurich

Tél. 044 485 45 35
E-mail info@ombudsman-touristik.ch
Internet www.ombudsman-touristik.ch



Nous vous souhaitons un bon voyage sans soucis!

Pour de plus amples renseignements, nous vous prions de vous adresser en premier lieu à votre voyageur. Si vous ne parvenez pas à obtenir de l'aide, notre secrétariat se tient également à votre disposition:

Fonds de garantie de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42
Case postale
8038 Zurich

Tél. 044 488 10 70
Email info@garantiefonds.ch
Internet www.garantiefonds.ch

Sur le site du Fonds de garantie, vous trouverez tous les membres par lieu d'établissement et raison sociale de l'agence de voyages ou du tour-opérateur, ainsi que de nombreuses autres informations utiles.

Par l'apposition du timbre ci-dessous, l'agence de voyages/le tour-opérateur confirme qu'elle/il est affilié/e au Fonds de garantie.