

Conditions générales de voyage et de contrat selon la Fédération Suisse des Agences de Voyages

1.1 Les conditions générales de voyage et de contrat ci-après régissent les rapports de droit entre vous et CRUISETOUR AG (nommé ci-après «CRUISETOUR») relatifs aux arrangements organisés par CRUISETOUR ou pour d'autres prestations que celles de CRUISETOUR.

1.2 Ces dispositions ne sont pas valables pour les arrangements isolés tels que par exemple, «billet de train seul» ou «réservation d'hôtel ou de vol seul» (p. ex. billet d'avion à tarif spécial), auxquels cas ce sont les conditions des hôteliers ou des compagnies de transports concernées qui sont applicables.

2. Contrat entre vous et CRUISETOUR

2.1 Par votre inscription, vous concluez avec CRUISETOUR un contrat de voyage. Ce contrat entre en vigueur avec votre acceptation par écrit ou par téléphone et sa confirmation écrite par CRUISETOUR. Avec l'acceptation, tous les droits et devoirs du contrat (inclus les conditions générales de voyage) deviennent valables pour le client et pour CRUISETOUR.

2.2. Les souhaits particuliers ne sont inclus dans les termes du contrat qu'après l'acceptation inconditionnelle du bureau de réservation.

3. Conditions de prix et paiement

3.1 Les prix pour les arrangements de voyage peuvent être retrouvés dans les prospectus, les catalogues ou dans des prix courants séparés. Modifications de prix à voir sous chiffre 5.

3.2. Paiement: sauf lorsque la compagnie de navigation concernée exige des délais de règlement différents ou lorsqu'un ou plusieurs prestataires de vol ou autre exige un paiement total à l'avance (p. ex. billets IATA, etc.), un montant équivalent à 15% du prix total du voyage doit être payé à l'inscription et ce, par personne inscrite.

3.3 Règlement du solde: le solde du prix de voyage est dû 6 semaines avant la date de départ. **Attention:** Certaines Sociétés Maritimes ont des modalités de paiement différentes et exigent le paiement final jusqu'à 6 mois avant le départ. Si la somme totale n'est pas acquittée dans le délai fixé, CRUISETOUR peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon les chiffres 4.2 f et 4.3.

Sans convention contraire expresse, les documents du voyage vous seront remis après le versement de la somme totale.

3.4 Réservation à court terme: si vous réservez votre voyage moins de 15 jours avant le départ, le versement de la somme totale est exigible au moment de la réservation.

3.5 Frais de réservation: en général, nous n'imposons pas de frais de réservation. Pour des réservations à court terme, moins de 15 jours avant le départ, des demandes de précisions auprès d'hôtels, de sociétés maritimes et autres peuvent être nécessaires. Les frais de traitement pour d'éventuels appels, téléfax ou e-mails peuvent être facturés. Selon les recommandations de la Fédération Suisse des Agences de Voyages, des frais de réservation de CHF 20.- peuvent être facturés.

4. Changement de la réservation, du programme de voyage ou résiliation du voyage.

4.1 Généralités: le contrat de voyage peut par principe être résilié par les deux parties. La résiliation doit être faite par écrit; la date de résiliation est celle de la réception par CRUISETOUR de la résiliation écrite, resp. par vous. Le droit à la dédite est déterminé par la date d'arrivée de la résiliation au bureau de réservation; pour les jours fériés, c'est le jour ouvrable suivant qui fait foi. Les documents déjà reçus sont à rendre.

4.2 Frais de modification: lors d'annulations de réservations de vols ou changements de noms après l'émission des billets, les frais peuvent atteindre 100% en fonction des conditions tarifaires applicables aux réservations effectuées. En cas d'une résiliation, d'un changement ou d'une modification de réservation de votre voyage, par personne CHF 90.-/ordre, max. CHF 180.-, feront foi. (Voir chiffre 4.3) Ces frais de dossier ne seront pas couverts par l'assurance annulation.

4.3 Frais de résiliation du côté de la compagnie de navigation (voir au verso): en plus de nos frais de dossier de CHF 90.- par personne (maximum CHF 180.- par dossier), les conditions d'annulation des compagnies de navigation font foi par principe, au moins pour la partie croisière. En tous les cas, seule la brochure éditée par la compagnie de navigation pour le marché suisse ou à défaut européen et pour la date de départ prévue demeure valable, à l'exception de certains départs spéciaux pour groupes. Vous trouvez au verso un exemple de calcul du prix de la résiliation de certaines compagnies maritimes. Sous réserve de modifications. Nota bene: certaines offres peuvent être basées sur des tarifs spéciaux de groupes ou autres pour lesquels les conditions d'annulation peuvent varier. Lors de l'annulation de réservations de vols ou de changements de noms après l'émission des billets, les frais peuvent atteindre 100% en fonction des conditions tarifaires applicables aux réservations effectuées. (Voir au verso)

4.4 Assurance pour frais d'annulation: dans des circonstances exceptionnelles (maladie, accident, décès, force majeure), les frais d'annulation peuvent être pris en charge par une assurance idoine, sous réserve qu'une police adéquate ait été conclue. Les prestations sont définies par les polices des compagnies d'assurances concernées. Tous les arrangements CRUISETOUR doivent être couverts par une assurance «frais d'annulation» obligatoire souscrite par ses clients. Nous préconisons aussi la conclusion d'assurances bagages, maladie, accident et frais de retour, assistance. Vous recevrez des informations auprès d'hôtels, de sociétés maritimes et relatives sur simple demande.

4.5 Remplacement: si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, CRUISETOUR ne percevra que les frais

de dossier. Un tel remplacement est possible jusqu'à 48 heures avant le départ convenu pour les voyages en Europe et dans les pays n'exigeant pas de visa, après entente avec votre agence de voyages pour les voyages outre-mer et les pays exigeant un visa (durée d'obtention variable). La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité. En outre, les prestations impliquées (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) doivent également accepter ce changement, ce qui peut poser problème en haute saison ou se heurter aux dispositions des tarifs aériens. Notez que même si une personne vous remplace, vous continuez à répondre avec elle du paiement du voyage et des frais éventuels. CRUISETOUR vous informe si la personne de remplacement peut participer. Si non, votre résiliation est considérée comme une annulation (chiffres 4.2 et 4.3).

5. Modifications du contenu du prospectus, du prix, au contexte du transport

5.1 Modifications avant la réservation: CRUISETOUR se revendique le droit de changer les données du prospectus, les descriptions des prestations, les prix indiqués dans les prospectus et les prix courants avant la réservation. En l'occurrence, CRUISETOUR vous informe de ces modifications avant la réservation.

5.2 Modifications du prix après la réservation: en cas exceptionnels, les prix des catalogues peuvent être augmentés:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant),
- introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation de taxes d'aéroport),
- modifications des taux de change,
- hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée). CRUISETOUR procédera à ces augmentations de prix au plus tard 22 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes habilité à invoquer les droits énoncés au chiffre 5.4.

5.3 Modifications du contenu du prospectus, du prix, au contexte du transport après la réservation et avant le départ: CRUISETOUR se réserve également le droit dans votre intérêt de modifier le programme du voyage ou certaines prestations particulières (comme p. ex. l'hébergement, le mode ou le moyen de transport, la compagnie aérienne, la date du vol, etc.) lorsque des circonstances imprévisibles ou inévitables se produisent. CRUISETOUR s'efforce de vous fournir des prestations de remplacement de valeur équivalente. CRUISETOUR vous informe dans les meilleurs délais de tels changements et de leurs conséquences sur les prix.

5.4 Énoncé de vos droits dans les cas où,

après la conclusion du contrat, une hausse de prix, un changement de programme ou une modification dans le domaine du transport se produisent: si le changement de programme ou la modification à un service particulier convenu entraîne des effets importants sur une clause essentielle du contrat ou conduit à une augmentation du prix de plus de 10%, vous êtes habilité à invoquer les droits suivants: a) vous pouvez accepter les modifications au contrat; b) vous pouvez dans un délai de 5 jours à compter de la réception de notre courrier nous informer par écrit que vous désirez mettre fin au contrat et obtenir le remboursement immédiat du prix du voyage déjà versé; ou c) vous pouvez dans un délai de 5 jours à compter de la réception de notre courrier nous indiquer par écrit que vous désirez participer à un voyage de remplacement de valeur équivalente qui vous est proposé. Dans ce cas, nous nous efforcerons de vous offrir une telle solution. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée. Si le voyage de remplacement est plus cher, vous êtes tenu de verser le prix convenu au départ. Si vous ne nous notifiez pas que vous souhaitez appliquer la solution proposée aux lettres b) ou c), cela signifie que vous acceptez l'augmentation du prix, le changement du programme ou la modification des prestations particulières convenues (le délai de 5 jours est respecté si vous déposez votre courrier à la poste le 5ème jour).

6. Annulation du voyage par CRUISETOUR

6.1 Annulation fondée sur des motifs qui émanent de vous: CRUISETOUR est autorisé à annuler le voyage lorsque cela se justifie par vos actes ou omissions. Dans ce cas CRUISETOUR vous rembourse le montant déjà versé sur le prix du voyage; le droit de faire valoir d'autres réclamations est réservé. Notamment, le droit de réclamer les coûts d'annulation en vertu des dispositions énoncés aux chiffres 4.2 f et suivants, ainsi que de faire valoir d'autres prétentions à des dommages et intérêts.

6.2 Nombre minimum de participants: un nombre minimum de participants est requis pour chaque croisière offerte par CRUISETOUR, ce nombre étant indiqué dans la description de voyage correspondante. Si un nombre inférieur au nombre minimum de participants attendus s'est inscrit pour un voyage, CRUISETOUR peut annuler le voyage dans un délai allant jusqu'à 22 jours avant le début fixé. Vos droits sont soumis aux dispositions du chiffre 5.4; toute autre réclamation est exclue.

6.3 Cas de force majeure, grève: en cas de force majeure (p. ex. une catastrophe naturelle, une épidémie, des troubles), de mesures prises par les autorités ou de grève, CRUISETOUR peut décider d'annuler le voyage. Dans un tel cas, CRUISETOUR vous informe dans les plus brefs délais. Si le voyage est annulé, CRUISETOUR s'efforce de vous offrir un voyage de remplacement de valeur équivalente. Si vous participez à ce

voyage de remplacement, le montant déjà versé sur le prix du voyage sera déduit du montant à verser et toute différence de prix vous sera remboursée. Toute autre réclamation est exclue. (Voir le chiffre 5.4 concernant la procédure formelle)

6.4 Annulation du voyage pour d'autres motifs par CRUISETOUR: CRUISETOUR est habilité à annuler le voyage pour d'autres motifs. Si un tel cas devait se produire, vous serez informé dans les délais les plus brefs possibles. Vos droits sont soumis aux dispositions du chiffre 5.4.

6.5 Frais de pénalité pour dérangements: dans le cas où le voyage est annulé parce que le nombre minimum de participants n'est pas atteint (chiffre 6.2) ou pour d'autres motifs (chiffre 6.4) et que vous ne participez pas à un voyage de remplacement, nous vous verserons un montant de CHF 60.- par personne et au maximum CHF 120.- par commande à titre de frais de pénalité pour dérangements. Dans le cas de certains programmes spéciaux tels des voyages de théâtre et de concert ou des voyages de sport et d'associations, des voyages sur mesure avec excursion de groupe et visite de foire, aucun frais de pénalité pour dérangements ne peut être versé.

7. Modifications de programme et prestations annulées pendant le voyage

7.1 Dans le cas où un changement de programme se produit au cours du voyage et qu'il affecte considérablement une partie convenue du voyage, CRUISETOUR s'engage à verser la différence éventuelle entre le prix convenu pour le voyage et le prix des prestations effectivement fournies.

7.2 Si une partie importante du voyage convenu n'est pas réalisée ou si vous refusez pour des motifs sérieux les modifications de programme qui sont proposées afin d'éviter la perte de parties importantes du voyage, le représentant local de CRUISETOUR ou le prestataire de services vous assistera pour l'organisation du voyage de retour. CRUISETOUR vous remboursera la différence entre le prix payé pour le voyage et les prestations déjà fournies. Les prétentions additionnelles sont soumises aux dispositions du chiffre 10.

8. Vous commencez le voyage mais vous n'êtes pas en mesure de le terminer. Si pour une raison quelconque vous devez interrompre le voyage prématurément, vous ne pouvez obtenir le remboursement du prix de l'arrangement. Eventuellement, les prestations non fournies vous seront remboursées dans la mesure où CRUISETOUR n'a pas été tenu de les acquitter. Veuillez considérer la possibilité de conclure à cet égard ce qu'il est convenu d'appeler une assurance pour frais de retour de voyage, laquelle n'est pas comprise dans le prix du voyage. Veuillez vous renseigner auprès du bureau des réservations.

9. Comment faire valoir vos prétentions à l'égard de CRUISETOUR
Les demandes relatives à des manquements, à des remboursements ou des prétentions à des réclamations en dommages et ...

intérêts à faire valoir à l'encontre de CRUISETOUR doivent être soumises par écrit à CRUISETOUR dans un délai de 30 jours après le retour.

10. Responsabilité de CRUISETOUR AG

10.1 Généralités: CRUISETOUR vous rembourse la valeur convenue, mais cela ne comprend pas les prestations non fournies ou fournies de manière déficiente par la compagnie de navigation, les hôteliers ou d'autres prestataires, dans la mesure où ces services n'ont pas été offerts par le biais d'une offre de valeur équivalente.

10.2 Limitation de responsabilité, exclusion de responsabilité:

10.2.1 Convention internationale

Dans le cas où une convention internationale prévoit une limitation de l'indemnisation du dommage résultant de la non-exécution ou d'une exécution insatisfaisante, CRUISETOUR peut invoquer cette convention et limiter sa responsabilité dans la mesure prévue par ses dispositions. Les conventions internationales stipulant des limitations de responsabilité s'appliquent en particulier dans le domaine des transports (comme le transport aérien, maritime en haute mer et ferroviaire).

10.2.2 Exclusion de responsabilité

La responsabilité de CRUISETOUR n'est pas engagée en cas d'inexécution ou d'exécution non satisfaisante du contrat attribuable aux raisons suivantes: a) en cas de manquement de votre part avant ou pendant le voyage; b) en cas de manquement imprévisible ou inévitable d'un tiers qui n'est pas lié à l'exécution des prestations con-

due; c) en cas de force majeure ou d'événement que CRUISETOUR, le représentant ou le prestataire de services ne pouvait prévoir ou prévenir malgré tout le soin et l'attention accordés. Dans ces cas, toute responsabilité de CRUISETOUR à l'égard du dommage est exclue.

10.2.3 Dommages personnels, accidents et maladie

En cas de dommages personnels, de décès, de dommages corporels ou de maladie résultant de la non-exécution du contrat ou de son exécution insatisfaisante, la responsabilité de CRUISETOUR est engagée dans la mesure où le dommage est causé par CRUISETOUR ou par le prestataire de service. Les dispositions de conventions internationales sont réservées. (Voir chiffre 10.2.1)

10.2.4 Dommage matériel et financier

En cas de dommage matériel et financier qui résulte de la non-exécution ou de l'exécution insatisfaisante du contrat, la responsabilité de CRUISETOUR est limitée au maximum à deux fois le prix du voyage, à l'exclusion des dommages intentionnels ou résultant de négligence grossière; les limitations plus strictes imposées par les conventions internationales sont réservées.

10.3 Manifestations au cours du voyage: à l'exception du programme de voyage convenu, il est possible de réserver des manifestations ou des excursions qui sont organisées localement. Il n'est pas exclu que

des risques soient associés à ces manifestations et excursions (p. ex. randonnées en montagne, chaleur particulièrement intense, exigences imposées sur la condition physique). La responsabilité de participer à de telles manifestations ou excursions vous incombe personnellement. Pour ce qui est des manifestations et excursions organisées par CRUISETOUR, les présentes conditions générales du contrat et du voyage sont applicables. Néanmoins, CRUISETOUR n'est pas votre partenaire contractuel et vous ne pouvez pas vous référer aux présentes conditions contractuelles et de voyage si de telles manifestations et excursions sont offertes par des tiers et que le guide de voyage ou le représentant local de CRUISETOUR les ont organisées.

11. Assurances

La responsabilité de l'agence de voyage, du prestataire de transport et de la compagnie aérienne est limitée. CRUISETOUR vous recommande à cet effet de vous munir d'une protection d'assurance supplémentaire, comme p. ex. une assurance bagages, une assurance frais d'annulation, une assurance accident et maladie survenant au cours du voyage, une assurance supplémentaire couvrant les frais de voyage de retour, etc.

12. Conditions applicables à l'entrée, aux visas et à la santé

12.1 Vous trouverez dans la description du voyage les renseignements concernant les

formalités en matière de passeport et d'entrée. Ces renseignements sont valables pour les citoyens suisses et de l'Union européenne, et les citoyens de Liechtenstein. Les citoyens d'autres pays doivent d'adresser au consulat concerné afin de connaître les conditions applicables à leur cas.

12.2 La responsabilité vous incombe personnellement de vous munir de documents de voyage, de les faire prolonger ou d'obtenir un visa. Si vous n'avez pas reçu les documents de voyage ou s'ils sont établis trop tard et que vous devez annuler votre voyage, les conditions d'annulation sont applicables.

12.3 Les voyageurs sont personnellement tenus de respecter les conditions relatives à l'entrée, à la santé et aux devises. Assurez-vous avant le départ d'avoir en votre possession tous les documents de voyage essentiels.

12.4 Exclusion et restriction d'embarquement: Les passagers ayant des problèmes physiques et/ou médicaux ou lorsque vous êtes enceinte, vous êtes obligés de nous le signaler immédiatement au moment de la réservation. La compagnie maritime se réserve alors le droit dans ce cas, de refuser le passage. Tous frais d'annulation résultant d'un refus de la part de la société maritime seront à la charge du passager. Les conditions générales de la société maritime en question seront appliquées.

12.5 CRUISETOUR attire votre attention sur

les éventuelles interdictions d'entrée qui entraînent des frais de retour. De la même manière, CRUISETOUR vous rappelle l'importance des conséquences légales découlant de l'importation de marchandises interdites ou d'autres biens.

14. Ombudsman de la branche suisse du voyage

14.1 Avant de soumettre votre litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'Ombudsman indépendant de la branche du voyage. L'Ombudsman s'efforce de parvenir à une entente juste et mesurée pour tout type de problème qui se souève entre vous et CRUISETOUR ou l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez réservé le voyage.

14.2 L'adresse de l'Ombudsman est:

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Case postale, 4601 Olten

15. Droit applicable et for

15.1 Les relations juridiques entre vous et CRUISETOUR sont régies par le droit suisse.

15.2 Les tribunaux de Winterthur sont exclusivement compétents pour tout recours intenté contre CRUISETOUR.

Etat Mai 2012

Les prix applicables par la plupart des compagnies de navigation sont basés sur les prix de réservations effectuées tôt et sont valables pour une durée limitée; ces prix peuvent être modifiés à tout moment par les compagnies de navigation.

4.3 Frais d'annulation des Sociétés maritimes par personne (en % du prix de la croisière, aucun remboursement en cas d'interruption de la croisière)

COSTA CROISIÈRES		NORWEGIAN CRUISE LINE		HAPAG-LLOYD	
Frais d'annulation avant le voyage: Jusqu'à 60 jours CHF 40.- p.P.		Frais d'annulation avant le voyage: Jusqu'à 60 jours 20%		Frais d'annulation avant le voyage: Jusqu'à 150 jours 50.- p.P.	
59 - 46 jours	10%	59 - 30 jours	30%	149 - 100 jours	5%
45 - 31 jours	25%	29 - 22 jours	40%	99 - 50 jours	10%
30 - 16 jours	50%	21 - 15 jours	60%	49 - 22 jours	25%
15 - 11 jours	75%	14 - 8 jours	75%	21 - 15 jours	50%
10 - 6 jours	75%	7 - 0 jours	90%	14 - 0 jours	75%
5 - 0 jours	100%				
Frais pour les croisières dont la durée est de 10 jours et plus et la croisière autour du monde 2013 sur demande.		Garden Villas et Suites sur demande.			
MSC CROISIÈRES		ROYAL CARIBBEAN, CELEBRITY ET AZAMARA			
Frais d'annulation avant le voyage: Jusqu'à 45 jours CHF 80.- p.P.		Frais d'annulation avant le voyage:			
44 - 30 jours	10%	Jusqu'à 60 jours	10%		
29 - 21 jours	25%	59 - 30 jours	20%		
20 - 11 jours	50%	29 - 15 jours	50%		
10 - 3 jours	75%	14 - 8 jours	75%		
2 - 0 jours	100%	7 - 0 jours	90%		
PRINCESS CRUISES		HOLLAND AMERICA LINE		CUNARD LINE	
Frais d'annulation avant le voyage:		SILVERSEA CRUISES		CRYSTAL CRUISES	
79 - 60 jours	10%	DEILMANN REEDEREI		REGENT SEVEN SEAS	
59 - 45 jours	25%	SEABOURN		SEADREAM	
44 - 15 jours	50%	COMPAGNIE DU PONANT			
14 - 8 jours	75%				
7 - 0 jours	100%				
		Frais d'annulation sur demande!			
Frais d'annulation pour les forfaits de groupe:					
MSC CROISIÈRES					
Frais d'annulation avant le voyage:					
Jusqu'à 91 jours CHF 80.- p.P.					
90 - 0 jours	100%				
COSTA CROISIÈRES					
Frais d'annulation avant le voyage:					
Jusqu'à 180 jours CHF 135.- p.P.					
Jusqu'à 121 jours	15%				
120 - 91 jours	25%				
90 - 61 jours	30%				
60 - 45 jours	50%				
44 - 31 jours	60%				
30 - 20 jours	75%				
19 - 10 jours	90%				
9 - 0 jours	100%				
PRINCESS CRUISES					
Frais d'annulation avant le voyage:					
Jusqu'à 100 jours	80.- p.P.				
ab 99 - 70 jours	10%				
ab 69 - 45 jours	25%				
ab 44 - 15 jours	50%				
ab 14 - 8 jours	75%				
ab 7 - 8 jours	100%				
au moins CHF 200.-					

4.3. F. Frais d'annulation: Vols et prestations fournies à terre

Lors de la conclusion d'arrangements de croisières incluant les vols et les prestations terrestres, d'autres frais d'annulation peuvent s'appliquer. Dans la plupart des cas, les billets d'avion (tarifs spéciaux) doivent être établis au moment de la réservation, les frais s'élèvent donc alors à environ CHF 350.- et peuvent s'élever jusqu'à 100% par personne. En cas de changement de nom ou d'autres ajustements, les mêmes conditions sont applicables.



GARANTIE DE VOYAGE

