

# Conditions générales de voyages et de contrat

Les conditions contractuelles ci-dessous concernent les relations juridiques existantes entre vous et nous, la maison Modisana Sàrl, Koblenz/AG. Elles s'appliquent aux voyages forfaitaires ou aux prestations individuelles que nous offrons en notre propre nom. Pour les prestations en provenance de tiers, par exemple voyages forfaitaires d'autres organisateurs ou prestations individuelles telles que billets d'avion, billets, voitures de location, vous concluez le contrat directement avec ces autres maisons, et nous ne sommes pas votre partenaire contractuel.

## 1. Inscription, confirmation, paiement

Votre inscription engage votre responsabilité. Le contrat de voyage conclu entre vous et nous entre en vigueur par l'acceptation sans réserve de votre inscription. A réception de la confirmation de voyage, un acompte d'au moins 30% du montant total de la facture est payable immédiatement. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le début du voyage. Lors de réservations à court terme, le prix total est payable à la réservation. En cas de non-paiement de l'acompte ou du solde dans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat sans dédommagement et d'exiger les frais d'annulation selon chiffre 2.2.

Pour les voyages individuels, les vols charter, les vols réguliers ou d'autres prestations payables immédiatement, seront appliquées les conditions de paiement des prestataires concernés.

1.1 Votre agence de voyages peut vous facturer des frais de dossier et de réservation. Ce montant vient s'ajouter aux prix qui figurent dans nos catalogues.

## 2. Modifications de réservations ou annulation du voyage par le voyageur

Nous attirons expressément votre attention sur les conditions tarifaires strictes appliquées par les compagnies aériennes. En cas de modification de réservation, de changement de nom ou d'annulation, des taux élevés (jusqu'à 100%) seront appliqués. Ceux-ci sont toujours facturés en sus des frais de traitement de dossier et des éventuelles assurances d'annulation.

### 2.1 En cas de changements de noms, d'inscription d'un voyageur de remplacement ou de changements des dates de voyage,

nous prélevons une taxe de CHF 60.- (voyages en avion et croisières fluviales : CHF 100.-) par personne pour frais de dossier, au maximum CHF 120.- (voyages en avion et croisières fluviales : CHF 200.-) par commande. En plus des frais de dossier, les conditions d'annulation sous chiffre 2.2 sont applicables.

2.2 Si vous annulez votre voyage, nous prélevons CHF 60.- (voyages en avion et croisières fluviales : CHF 100.-) par personne pour frais de dossier, au maximum CHF 120.- (voyages en avion et croisières fluviales : CHF 200.-) par commande.

En plus des frais de dossier, les frais d'annulation ci-après, calculés en pour-cent du prix forfaitaire :

Voyages en autocar :	
60 – 31 jours avant le départ:	20 %
30 – 15 jours avant le départ:	50 %
14 – 8 jours avant le départ:	80 %
7 – 0 jours avant le départ:	100 %

Voyages en avion :	
90 – 46 jours avant le départ:	20 %
45 – 31 jours avant le départ:	40 %
30 – 21 jours avant le départ:	60 %
20 – 10 jours avant le départ:	80 %
09 – 0 jours avant le départ:	100 %

Croisières fluviales :	
jusqu'à 90 jours avant le départ:	5 %
89 – 60 jours avant le départ:	40 %
59 – 45 jours avant le départ:	60 %
44 – 30 jours avant le départ:	80 %
29 – 0 jours avant le départ:	100 %

Sous réserve de changements (p.ex. vols de ligne). Les billets d'entrées pour les manifestations culturelles ne sont pas remboursés lors de changement ou d'annulation de la réservation. Le prix intégral vous est facturé.

### 2.3 Billets de transport individuel

Dans le cadre d'un voyage organisé, il se peut que Modisana, à la place d'acheter des billets de transport (avion, train, bateau, etc...) groupe, achète des billets individuels. Si tel est le cas, une mention spéciale figure sur la facture du client. En cas d'annulation, de modification du nom, de changement de date par le client, 100 % du billet sera dû. Ce règlement s'applique dès la confirmation de la réservation par Modisana.

2.4 Pour le calcul des délais, c'est la date de réception de votre avis recommandé chez nous ou au bureau de voyages servant d'intermédiaire qui fait foi; si la réception tombe sur une fin de semaine ou un jour férié, le jour ouvrable suivant est déterminant.

### 3. Assurance frais d'annulation

L'assurance frais d'annulation obligatoire n'est pas incluse dans le prix forfaitaire. Elle est facturée séparément (voir prix). Au cas où vous seriez déjà couvert par une assurance frais d'annulation, vous pouvez renoncer par écrit à notre assurance lors de votre réservation.

### 4. Formalités d'entrée

Vous trouverez dans le prospectus ou la description du voyage les formalités d'entrée applicables aux citoyens suisses. Les citoyens d'autres nationalités sont eux-mêmes responsables de s'informer des formalités douanières valables et d'être en possession des documents nécessaires. Les voyageurs sont responsables du respect desdites prescriptions ainsi que des documents de voyage nécessaires (passport, carte d'identité, etc.). Avant de partir, veuillez vous assurer que vos documents de voyage sont complets et conformes.

### 5. Modisana-Car / Transferts en car

Il est possible de réserver des places dans nos autocars contre paiement. L'attribution de ces places se fait suivant l'ordre des inscriptions. Les places sont attribuées pour toute la durée du voyage. Il peut arriver qu'à certaines dates, nous ne disposions pas de suffisamment d'autocars. Dans ce cas, nous nous réservons expressément le droit d'utiliser des véhicules de sociétés partenaires ou des types de véhicules différents de ceux initialement prévus. Des changements de l'attribution des places sont alors possibles. Nos autocars sont tous non-fumeurs.

### 6. Places d'ancrage dans le port (croisières fluviales)

Dans la plus part des villes il est d'usage que les autorités portuaires attribuent une place d'ancrage commune à plusieurs navires lors de trafic maritime intense. Dans ce cas, les navires sont ancrés l'un à côté

de l'autre et la vue depuis votre cabine peut être momentanément gênée.

## 7. Voyages aériens

Nous-mêmes et les compagnies aériennes mises à contribution nous nous réservons le droit de modifier les horaires de vol, d'utiliser d'autres appareils que ceux prévus initialement et de faire appel à d'autres compagnies aériennes que celles mentionnées au départ. **Un changement d'appareil ou de compagnie aérienne n'est pas considéré comme changement de programme.**

## 8. Changements de programme et de prix

### 8.1 Changements avant la conclusion du contrat

Nous nous réservons expressément le droit de modifier, avant votre réservation, des indications figurant dans nos prospectus, des descriptions de prestations, des prix dans les prospectus et sur les listes de prix. Dans ce cas, votre bureau de réservation vous informera de ces modifications avant la conclusion du contrat.

### 8.2 Changements de prix après la conclusion du contrat

Il peut arriver exceptionnellement que le prix convenu doit être augmenté. Des changements de prix peuvent être motivés par :

a) une augmentation ultérieure des frais de transport, p.ex. des augmentations du prix du carburant;

b) l'introduction de nouvelles taxes ou l'augmentation des redevances et taxes étatiques (comme par exemple taxes d'aéroports, taxes nationales, taxes d'embarquement et de débarquement, taxes de séjour etc.) ou l'introduction d'une taxe garantissant les fonds des clients conformément à la loi fédérale sur les voyages à forfait;

c) des changements de cours ou

d) des augmentations de prix décrétées par l'Etat (par exemple TVA).

Si les coûts de ces prestations augmentent, vous pouvez en subir les effets. Le prix du voyage augmente en proportion. Nous procéderons aux augmentations de prix au plus tard 30 jours avant le début du voyage. Si l'augmentation dépasse 10%, vous pouvez faire valoir les droits décrits sous chiffre 7.4.

### 8.3 Changements de programme, changements au niveau du transport après votre réservation et avant le début du voyage

Nous nous réservons le droit, également dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou des prestations individuelles mentionnées (comme par exemple logement, mode de transport, moyen de transport, compagnies aériennes, heures de vols, etc.), si nous y sommes contraints par des circonstances imprévisibles ou inévitables. Nous nous efforçons de vous offrir des prestations de remplacement équivalentes. Nous vous informerons aussi vite que possible de tels changements et de leur influence sur le prix.

8.4 Vos droits si des augmentations de prix, des changements de programme ou des changements au niveau du transport surviennent après la conclusion du contrat

Si le changement de programme ou la modification de prestations individuelles convenues altère de façon notable un point

important du contrat, ou si l'augmentation du prix dépasse 10 %, vous avez les droits suivants:

a) vous pouvez accepter la modification du contrat,

b) vous pouvez annuler le contrat par écrit (lettre recommandée) dans les 5 jours après réception de notre communication, et nous vous remboursons immédiatement le prix que vous avez déjà payé pour le voyage,

c) ou vous pouvez nous faire savoir par écrit dans les 5 jours après réception de notre communication que vous désirez participer à un voyage de remplacement équivalent proposé par nous. Nous nous efforçons de vous en proposer un. Si le voyage de remplacement est meilleur marché, la différence de prix vous sera remboursée.

Si nous ne recevons de vous aucune communication selon les lettres b) ou c), cela signifie que vous acceptez l'augmentation de prix, le changement de programme ou la modification des prestations individuelles (le délai de 5 jours est respecté si vous remettez votre communication le 5e jour à un bureau de poste suisse).

## 9. Annulation par Modisana

### 9.1 Grandeur du groupe

Nos voyages ont lieu sous réserve d'un nombre minimum de participants. Si ce nombre minimum n'est pas atteint, nous nous réservons le droit d'annuler les voyages d'une durée dès 4 jours au plus tard 30 jours avant la date de départ, sans dédommagement. Le délai d'annulation est de 14 jours pour les courses de 1, 2 et 3 jours.

### 9.2 Raisons impérieuses

Si des raisons impérieuses, telles que force majeure, troubles, grèves, mesures gouvernementales, épidémies, etc., empêchent le déroulement sans risques du voyage, nous vous informons de son annulation dès que possible.

9.3 Nous nous efforçons dans les deux cas de vous proposer un voyage de remplacement équivalent. Si vous ne désirez pas y participer, les montants déjà versés vous seront remboursés immédiatement. D'autres prétentions de votre part sont exclues.

### 10. Changements de programme, absence de prestations pendant le voyage

Si des modifications de programme doivent intervenir pendant le voyage, nous nous efforçons de proposer une prestation ou alternative équivalente. Si, en raison de la modification, le programme subit une moins-value objective, nous vous dédommignons de cette moins-value. Si des modifications de programme indispensables et imprévisibles entraînent des frais supplémentaires, parce qu'aucune prestation équivalente ou aucun autre moyen de transport ne peut être offert en remplacement, qu'aucune faute ne peut nous être imputée et que ces mesures sont prises dans l'intérêt objectif des clients, les frais supplémentaires sont à la charge des clients. Pendant le voyage, le client ne peut annuler son contrat que si une partie importante des prestations convenues n'a pu être fournie et qu'aucune alternative équivalente n'ait pu être proposée, ou que le client décline la prestation de remplacement pour des motifs importants.

## 11. Interruption du voyage par le client

Si vous interrompez votre voyage, son prix

ne peut pas vous être remboursé; d'éventuels frais supplémentaires (par ex. transport de retour) sont à votre charge. Si des raisons impérieuses (maladie, accident, etc.) vous contraignent à interrompre votre voyage, notre accompagnateur vous aidera à organiser votre voyage de retour.

## 12. Interruption du voyage par Modisana

Si des raisons impérieuses, telles que force majeure, catastrophes naturelles, troubles, guerres, grèves, épidémies, etc., nous contraignent à interrompre le voyage, nous vous remboursons la valeur objective des prestations non fournies. Nous devons vous facturer d'éventuels frais supplémentaires (par ex. transport de retour), pour autant que le choix d'une prestation de remplacement plus onéreuse ait été dans votre intérêt (par ex. vol de ligne en remplacement d'un vol charter).

## 13. Si vous avez une réclamation à formuler

**13.1** Si le voyage ne correspond pas à ce qui était stipulé dans le contrat ou que vous subissiez un dommage, vous êtes tenu de signaler ce défaut ou ce dommage immédiatement à notre accompagnateur.

**13.2** L'accompagnateur s'efforcera de vous venir en aide dans un délai adapté au voyage. Si aucune aide ne peut vous être apportée dans un délai raisonnable, si aucune aide n'est possible ou qu'elle est insuffisante, demandez à l'accompagnateur de vous confirmer par écrit le défaut constaté ou le dommage. Toutefois, ces employés ne sont pas habilités à reconnaître le bien-fondé d'une prétention à un dédommagement quelconque ou toute autre prétention. Si vous négligez de réclamer ou d'exiger une confirmation écrite, votre réclamation ne pourra plus être prise en considération après la fin du voyage et vous perdrez tous droits envers nous.

## 13.3 Comment faire valoir vos prétentions vis-à-vis de Modisana

Si vous avez des défauts à signaler, des remboursements ou des dédommagements à faire valoir, vous devez nous faire part de votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant la date convenue pour la fin du voyage. La confirmation de l'accompagnateur et d'autres preuves éventuelles seront jointes à votre réclamation. Si vous ne faites pas valoir vos prétentions dans les 30 jours suivant la date convenue pour la fin du voyage, ces prétentions seront caduques et vous perdrez tous vos droits.

## 14. Responsabilité de Modisana

### 14.1 Généralités

Nous vous créditons la valeur objective des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que l'accompagnateur n'ait pas été en mesure de vous offrir une prestation de remplacement équivalente sur place et qu'une faute puisse être imputée à nous-mêmes ou aux prestataires de services. (Montant de la revendication, voir chiffre 14.2).

### 14.2 Responsabilité limitée ou exclue

#### 14.2.1 Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des restrictions dans l'indemnisation de dommages dues à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, nous pouvons nous référer à ces dernières et n'engager notre responsabilité que dans le cadre de ces conventions et lois. Des conventions internationales et des lois nationales avec limitations de responsabilité sont surtout en vigueur dans le domaine des transports (trafic aérien, na-

vigation en haute mer et trafic ferroviaire).

#### 14.2.2 Responsabilité exclue

Notre responsabilité n'est pas engagée lorsque la non-exécution, l'exécution incomplète du contrat ou le dommage sont dus aux raisons ci-après:

a) négligence de votre part avant ou pendant le voyage,

b) négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation contractuelle convenue,

c) force majeure ou événement imprévisible ou inévitable par nous-mêmes, l'intermédiaire ou le prestataire de services, en dépit du soin apporté.

Dans ces cas, toute obligation de dommages et intérêts de notre part est exclue.

#### 14.2.3 Dommages aux personnes, accidents, etc.

Lors de dommages aux personnes, décès, blessures corporelles, etc., imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat notre responsabilité est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes ou par nos prestataires de services. Sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (chiffre 14.2.1).

#### 14.2.4 Autres dommages (dommages aux choses et aux biens, etc.)

Pour tous les autres dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part ou de celle d'un prestataire de services. Notre responsabilité se limite au maximum au prix du voyage, sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales. Les bagages ne sont pas assurés par Modisana et nous rejetons toute responsabilité potentielle. Nous vous recommandons vivement de contracter une assurance bagages appropriée.

#### 14.2.5 Objets de valeur, argent, bijoux, cartes de crédit, etc.

Nous vous rendons expressément attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, cartes de crédit, équipement photo et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans le coffre. Il ne faut en aucun cas laisser ces objets sans surveillance dans le car ou ailleurs. Notre responsabilité n'est pas engagée en cas de vol, perte, dommage, etc.

#### 14.2.6 Horaires des cars, des trains, des vols et des bateaux

Il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires, malgré une organisation de voyage soignée. Des retards peuvent être dus à l'intensité du trafic, à des bouchons, des accidents, une surcharge de l'espace aérien, des déviations, des formalités douanières fastidieuses. Notre responsabilité n'est engagée dans aucun de ces cas. Nous vous engageons vivement à tenir compte de retards éventuels lors de la planification de votre voyage.

#### 14.2.7 Cures, semaines de beauté, soins dentaires etc.

Les soins médicaux se font sous contrôle médical, les cures de beauté sous le contrôle de spécialistes. Nous vous transmettons ces offres et ne pouvons par conséquent pas répondre des médecins, spécialistes et auxiliaires ou du succès du traitement, ni prendre aucune autre responsabilité.

## 14.3 Manifestations pendant le voyage

Modisana Sàrl décline expressément toute responsabilité pour les dommages et accidents qui surviendraient à l'occasion de la participation de la cliente/du client à une excursion réservée sur place et non comprise dans l'offre forfaitaire de Modisana Sàrl.

## 14.4 Responsabilité contractuelle et extracontractuelle

Les dispositions quant à la responsabilité concernent aussi bien la responsabilité contractuelle qu'extracontractuelle. Ceci est surtout valable pour les limitations et les exclusions de responsabilité.

## 15. Transport d'enfants

En vertu de la loi, la maison Modisana Sàrl a l'obligation de sécuriser les enfants jusqu'à l'âge de 4 ans révolus par un système de retenue (siège pour enfant) conforme au règlement ECE 44. Nous mettons ces systèmes de sécurité gratuitement à votre disposition (sous réserve de disponibilité). Ces sièges vous sont prêtés pour toute la durée du voyage et doivent nous être retournés à votre retour en Suisse. Il est de votre propre responsabilité d'emporter le siège au départ comme au retour ainsi que lors d'un éventuel changement de car et de l'utiliser durant tout le voyage. Nous vous rendons attentifs sur le fait qu'il ne nous est pas permis de laisser monter à bord les parents ou personnes accompagnantes et leurs enfants se présentant sans le dispositif de sécurité livré à temps avant la date du voyage.

## 16. Comportement à bord du car

À bord, la consommation de boissons alcoolisées amenées avec soi est interdite. Il est également strictement interdit d'emmener et de consommer de la drogue à bord du car. Sur tous nos trajets, il est interdit de fumer dans le car. Au cas où, par votre comportement, nous estimons que vous mettez le véhicule ou d'autres passagers en danger, si vous dérangez l'équipe d'accompagnement/chauffeur dans l'exercice de ses fonctions ou si vous n'obéissez pas aux directives, ou encore si votre comportement dérange ou offense d'une quelconque manière l'équipe ou d'autres passagers, nous pouvons décider d'appliquer les mesures nous semblant nécessaires pour stopper un comportement dérangeant. Nous pouvons vous obliger à descendre du car ou refuser de vous transporter et nous pouvons vous faire arrêter. Vous pouvez être poursuivi pour des délits commis à bord du car.

## 17. Protection des données

Nous enregistrons les données que vous nous communiquez dans le respect de la loi suisse sur la protection des données. Pour autant que cela soit nécessaire – dans le cadre de l'exécution correcte du contrat – les données sont communiquées aux responsables des prestations. Il est possible que ces prestataires se trouvent à l'étranger et dépendent des directives nationales sur la protection des données, lesquelles peuvent être moins sévères qu'en Suisse. Il est également possible que nous-mêmes ou les prestataires fussent forcés de donner accès aux données ou de communiquer l'ensemble ou une partie aux autorités compétentes qui en font la demande officielle. En réservant l'un de nos voyages, vous acceptez d'être informé à l'avenir sur nos offres, nos promotions, etc. Vous pouvez en tout temps vous faire radier de la liste des destinataires (tél. 024 552 05 05; e-mail info@modisana-tours.ch).

## 18. Garantie des fonds des clients

Notre entreprise est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. A ce titre, elle garantit les montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement. Plus amples informations auprès de votre agence de voyages ou sur [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

## 19. Ombudsman

**19.1** Avant d'en référer à la justice, nous vous conseillons de vous adresser au médiateur indépendant de la branche des voyages. Ce dernier s'efforcera de trouver un arrangement juste et équitable aux problèmes éventuels survenus entre vous et nous ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez réservé votre voyage.

## 19.2 L'adresse du médiateur est la suivante:

Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 8038 Zurich.

## 20. Droit applicable et for juridique

**20.1** Le droit suisse est applicable aux questions juridiques entre vous et nous.

**20.2** Pour déposer plainte contre nous, Modisana Sàrl, le for juridique exclusif est à Koblenz/AG. Nous pouvons poursuivre le consommateur à son domicile ou à Koblenz/AG.

**Les prix incluent la TVA au taux actuel en vigueur pour la partie à l'intérieur du pays.**

**Modisana GmbH**  
Rebhalde 15  
CH-5322 Koblenz  
Tél. 044 858 05 65  
Fax 044 858 05 70

**Modisana Sàrl**  
En Boverly 52  
CH-1868 Collombey  
Tél. 024 552 05 05  
Fax 024 552 05 00

[www.modisana-tours.ch](http://www.modisana-tours.ch)  
info@modisana-tours.ch