

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat régissent les relations juridiques entre vous-même et railtour suisse pour les arrangements railtour suisse ou les autres prestations fournies par railtour suisse. Nous vous conseillons donc de les lire très attentivement.

1. Champ d'application

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

2. Conclusion du contrat

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

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

3. Prix et conditions de paiement

3.1 Prix

Pour connaître les prix des arrangements, veuillez consulter le prospectus/les grilles des prix 2010 (y compris les prestations incluses). Ce sont toutefois les prix confirmés lors de la réservation qui font foi. Sauf mention contraire, les prix s'entendent en francs suisses. Le taux de TVA fixé par la loi est inclus.

3.2 Acompte

Lors de l'acceptation inconditionnelle de votre réservation par le bureau de réservation, les acomptes suivants doivent être versés: min. Fr. 500.- par personne ou min. Fr. 1'000.- par personne pour les voyages dès Fr. 5'000.-. Si le bureau de réservation ne reçoit pas les acomptes dans les délais requis, railtour suisse est en droit de retenir les prestations de voyage convenues et faire valoir des frais d'annulation conformément au chiffre 4.3.

3.3 Paiement du solde

Le versement du solde doit parvenir au plus tard 28 jours avant le départ au bureau de réservation. Si le paiement n'est pas fait dans les délais requis, railtour suisse est en droit de retenir les prestations de voyage convenues et faire valoir des frais d'annulation conformément au chiffre 4.3. Lorsque le voyage est réservé moins de 28 jours avant la date de départ, la totalité du montant de la facture est payable lors de la réservation. Si rien d'autre n'a été convenu, les documents de voyage vous seront remis ou adressés après paiement du montant total de la facture.

3.4 Pour les demandes de visa, nous prélevons des frais administratifs de Fr. 50.- par personne/visa.

3.5 Pour les réservations de prestations supplémentaires ou prestations train uniquement, nous facturons une taxe de Fr. 50.- par trajet, max. Fr. 200.- par dossier.

3.6 En plus des montants facturés par railtour suisse, votre agence de voyages est en droit de percevoir des frais de dossier.

4. Modifications/annulation

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

4.2 Frais administratifs

Jusqu'au moment de l'entrée en vigueur des délais d'annulation (chiffre 4.3), nous percevons une indemnité de Fr. 100.- par personne, max. Fr. 500.- par dossier pour toute annulation ou modification (changement de nom, d'hôtel ou de dates de voyage). A cela s'ajoutent les éventuels frais d'annulation/de modification pour des billets et réservations de train ou d'avion déjà effectués. Est également portée en compte l'assurance frais d'annulation.

4.3 Frais d'annulation

Si vous annulez votre voyage après 10h00 du jour-limite indiqué ci-dessous (nommé ci-après «jour avant le départ»), railtour suisse préleve, en plus des frais administratifs, une indemnité calculée comme suit en pourcentage du prix de l'arrangement:

| Tous les voyages (sauf exceptions listées ci-après): | |
|--|------|
| - de la réservation à 92 jours avant le départ | 30% |
| - 91 - 46 jours avant le départ | 50% |
| - 45 - 31 jours avant le départ | 80% |
| - 30 - 0 jour(s) avant le départ | 100% |

Blue Train, Royal Scotsman:

| | |
|----------------------------------|------|
| - 61 - 0 jour(s) avant le départ | 100% |
|----------------------------------|------|

Réservation billets de train seuls:

| | |
|---|------|
| - de la réservation à l'émission du billet de train | 10% |
| - une fois le billet de train émis | 100% |

La taxe de réservation selon chiffre 3.6 n'est en aucun cas remboursable.

La date d'annulation ou de modification est calculée à partir du moment où le bureau de réservation reçoit votre déclaration. Si ce jour tombe sur un samedi, un dimanche ou un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui est déterminant.

4.3.1 Des exceptions demeurent réservées et d'autres frais supplémentaires peuvent s'ajouter à ceux précédemment stipulés, surtout en cas de:

Voyages en avion:

En cas de modification ou d'annulation d'un billet d'avion émis à un tarif spécial, ce qui est le cas de nos arrangements

fortuitaires, les frais d'annulation peuvent se monter à 100% de la partie vol, suivant les compagnies aériennes et les classes tarifaires.

4.3.2 No-show:

Si vous ne vous présentez pas ou si vous manquez le départ de l'avion (no-show), aucun remboursement du prix ne pourra être accordé. Si vous manquez le vol retour, vous devez réserver un autre vol à vos propres frais. Ceci s'applique en particulier en cas de modification des horaires des vols.

4.3.3 Reconformation des vols:

Vous êtes responsable de faire reconformer votre vol retour. La non-reconformation dudit vol peut vous faire perdre toute prétention à un droit de transport et les éventuels surcoûts sont à votre charge.

4.4 Assurance frais d'annulation ELVIA

L'assurance frais d'annulation obligatoire, facturée en plus du prix global de l'arrangement, coûte Fr. 29.- pour les voyages jusqu'à Fr. 999.- et Fr. 48.- pour les voyages jusqu'à Fr. 2'500.-. Elle couvre les frais d'annulation jusqu'à concurrence du montant de l'arrangement du contractuellement au bureau de réservation, au cas où vous ne seriez pas en mesure de participer au voyage. Les frais administratifs sont également couverts. L'assurance frais d'annulation ne couvre en revanche pas les frais suivants: éventuels débours pour téléphones, téléfax et télex, réservations de train déjà effectuées. L'assurance comprend également une assistance pour les cas d'urgence. Pour les voyages dont le coût dépasse Fr. 2'500.-, nous vous conseillons de conclure une assurance annuelle auprès de votre bureau de réservation.

4.5 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure de voyager, vous avez en principe toujours le droit, chez railtour suisse, de vous faire remplacer par une autre personne. Dans ce cas, les conditions préalables suivantes doivent néanmoins être respectées:

La personne de remplacement doit être prête à reprendre votre arrangement de voyage aux conditions préalable convenues. Les autres entreprises concourant à votre voyage (hôtels ou compagnies aériennes) doivent également accepter ce changement. Cela peut néanmoins engendrer certaines difficultés, notamment en pleine saison, ou même échouer à cause des dispositions tarifaires de vol. La personne de remplacement est directement responsable du respect des formalités d'entrée et de visa conformément au chiffre 12. La personne de remplacement et vous-même répondez solidairement, vis-à-vis de railtour suisse et de l'agence de voyages partenaire, de l'acquiescement du prix du voyage, ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par ce désistement.

4.6 Lorsque la personne de remplacement est désignée trop tardivement ou ne peut pas prendre part au voyage parce qu'elle ne satisfait pas aux exigences mentionnées sous chiffre 4.5, votre désistement est considéré comme une annulation (chiffres 4.2 et 4.3).

5. Modifications de programme

5.1 Modification avant la conclusion du contrat
railtour suisse se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation des indications figurant dans les catalogues, les prix indiqués dans ceux-ci et dans les listes de prix ainsi que certaines prestations, railtour suisse n'assume en particulier aucune responsabilité pour les modifications de programme dues à des cas de force majeure, des mesures officielles et des retards de tiers pour lesquels railtour suisse n'a pas à répondre. railtour suisse s'efforcera naturellement de vous informer aussi rapidement que possible, par l'intermédiaire de votre bureau de réservation, des changements de programme de voyage intervenus.

5.2 Modification du prix après conclusion du contrat
Dans certains cas particuliers, railtour suisse se réserve le droit d'augmenter le prix convenu. Cela peut notamment s'avérer nécessaire dans les cas suivants:

- augmentation de tarifs de la part des entreprises de transport (p.ex. augmentation du prix du carburant, augmentation des tarifs trains/vols ou modification des classes tarifaires)
- nouvelles taxes officielles ou augmentation des droits (p.ex. taxes d'aéroport, taxe d'atterrissage)
- fluctuation des cours de change
- hausse des prix officiels (p.ex. taxe à la valeur ajoutée)

5.3 Dans tous les cas où railtour suisse doit procéder pour les raisons invoquées ci-dessus à une adaptation des prix mentionnés dans les catalogues, elle en prévient les participants au plus tard 3 semaines avant le départ. Si l'augmentation est supérieure à 10% du prix de l'arrangement initialement convenu, vous êtes en droit d'annuler sans frais votre réservation, à condition de le faire dans les 5 jours après réception de notre communication, ou de nous informer par écrit dans le même délai que vous souhaitez participer à un voyage de remplacement de même valeur proposé par railtour suisse.

5.4 Participation minimale à nos voyages en groupe
Les voyages en groupe que nous proposons sont basés sur un nombre de participants minimum, qui peut varier selon les cas. Si le nombre de participants minimum requis pour votre voyage n'est pas atteint, railtour suisse est en droit d'annuler le voyage au plus tard 3 semaines avant la date de départ prévue.

5.5 Overbooking dans les avions, les trains et les hôtels
En cas de problème d'overbooking, nous nous réservons le droit de vous en informer à court terme. Le cas échéant, nous nous efforcerons de vous proposer une solution de remplacement. D'éventuelles différences de prix vous seront alors facturées, conformément aux indications figurant sous chiffre 5.1.

6. Suppression/interruption du voyage

6.1 Suppression pour des raisons qui vous incombent
railtour suisse est autorisé à décommander le voyage s'il s'y voit contraint en raison de certains actes ou omissions. Dans ce cas, railtour suisse vous remboursera le prix du voyage dont vous vous êtes déjà acquitté. D'autres

prétentions sont exclues. Demeurent réservés les frais d'annulation selon chiffres 4.2 et 4.3 et autres prétentions en dommages-intérêts.

6.2 Cas de force majeure, grève

Des événements de force majeure, des mesures prises par les autorités ou des grèves peuvent inciter railtour suisse à annuler le voyage. Dans un tel cas, railtour suisse informera au plus vite les participants et s'efforcera de leur proposer un programme de même valeur.

6.3 Annulation du voyage par railtour suisse

railtour suisse est autorisé à annuler le voyage pour d'autres motifs. Si cela devait s'avérer nécessaire, vous en seriez informé aussi rapidement que possible. Vos droits s'appliquent selon chiffre 5.3.

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

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

8. Interruption anticipée du voyage par vous-même

8.1 Si, pour une raison quelconque, vous devez interrompre votre voyage, railtour suisse ne peut vous restituer le prix de votre arrangement. Nous vous rembourserons cependant les prestations que vous n'avez éventuellement pas revendiquées et qui ne nous auront pas été facturées.

9. Réclamations

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

9.2 La représentation locale de railtour suisse ou le prestataire de services s'efforcera de trouver une solution appropriée dans un délai raisonnable. Si cela ne devait pas être possible ou si la solution proposée devait s'avérer insuffisante, demandez à la représentation locale de railtour suisse ou au prestataire de services de vous confirmer par écrit les défauts ou le dommage contestés; ces derniers y sont en effet astreints. Ils ne sont cependant pas autorisés à reconnaître de quelconques prétentions en dommages-intérêts.

9.3 Intervention personnelle

Dans la mesure où aucune solution adéquate n'a été proposée dans un délai raisonnable (72 heures) et qu'il ne s'agit pas d'un défaut insignifiant, vous avez le droit de remédier vous-même aux défauts de votre voyage. Les frais y relatifs vous seront remboursés par railtour suisse dans le cadre du voyage initialement prévu (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.) sur présentation de pièces justificatives, à condition que vous ayez contesté le défaut et exigé une attestation écrite (chiffres 9.1 et 9.2).

9.4 Votre demande de dédommagement et la confirmation de la représentation locale de railtour suisse ou du prestataire de services devra être adressée par écrit à votre agence de voyage ou à railtour suisse à Zollikofen au plus tard 4 semaines après la fin prévue de votre voyage. Si vous n'observez pas ces prescriptions, vous perdez droit à toute indemnité.

10. Responsabilité

10.1 Généralités

railtour suisse vous rembourse jusqu'à concurrence de la prestation convenue mais non servie, ou servie de façon insatisfaisante, ou jusqu'à concurrence de votre surcoût de frais, dans la mesure où la représentation locale de railtour suisse ou le prestataire de services ont été incapables de fournir sur place une prestation de substitution équivalente. (Concernant le montant de la créance, voir chiffre 10.2.4.)

10.2 Limitations de la responsabilité, exclusions de la responsabilité

10.2.1 Conventions internationales

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

10.2.2 Exclusions de la responsabilité
railtour suisse ne répond pas de l'inexécution ou de l'exécution insatisfaisante dans les cas suivants:

- négligences de votre part avant ou pendant le voyage;
- négligences imprévisibles ou inévitables d'un tiers qui ne participe pas à la prestation du service convenu par contrat;
- force majeure ou tout événement que railtour suisse, l'agent ou le prestataire de services ne pouvaient prévoir même en y apportant tout le soin et la diligence appropriés.

d) nous ne pouvons pas non plus assumer les modifications de programme causées par des retards de vols ou des grèves. De même, nous ne pouvons endosser la responsabilité des modifications de programme imputables à des cas de force majeure, mesures prises par les autorités ou retards de tiers, pour lesquelles nous n'avons pas à répondre. Dans tous ces cas, toute obligation de dédommagement par railtour suisse demeure exclue.

10.2.3 Préjudice personnel, accidents et maladies.

railtour suisse répond de tous préjudices personnels, décès, lésions corporelles et maladies qui résulteraient de l'inexécution ou de l'exécution insatisfaisante du contrat, dans la mesure où les dommages sont causés par railtour suisse ou ses prestataires, et sous réserve des conventions internationales (chiffre 10.2.1).

10.2.4 Préjudices matériels et pécuniaires

En cas de dommages matériels et pécuniaires résultant de l'inexécution ou de l'exécution insatisfaisante du contrat,

la responsabilité de railtour suisse est limitée à deux fois le prix du voyage au maximum, à moins que le dommage n'ait été causé intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservées les limites de responsabilité inférieures dans les conventions internationales.

10.3 Sécurité des transporteurs aériens

Autant que possible, les vols compris dans nos arrangements forfaitaires sont opérés par des compagnies aériennes renommées qui satisfont aux normes de sécurité de la commission UE. Quelques rares destinations nécessitent de recourir à des vols intérieurs opérés par des compagnies aériennes locales susceptibles de ne pas respecter les normes de sécurité exigées par la commission UE. Il est donc de notre devoir, ici, d'attirer votre attention sur ce fait, avant que vous n'effectuez vos réservations. La liste des transporteurs aériens interdits dans l'UE et les informations y-relatives peuvent être consultées sur le site internet: <http://www.railtour.ch/cgi/fr/service/security/index.asp>

11. Assurances

La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et compagnies aériennes est limitée. railtour suisse vous recommande donc de prévoir une couverture d'assurance plus importante, p.ex. une assurance bagages, une assurance accidents et maladies, ainsi qu'une assurance spéciale frais de rapatriement. L'assurance frais d'annulation est obligatoire et est facturée en plus du prix de l'arrangement forfaitaire si vous ne disposez pas d'une couverture d'assurance correspondante.

12. Modalités d'entrée, visas et prescriptions sanitaires

12.1 Les formalités d'entrée vous seront communiquées lors de la réservation.

12.2 Si des documents de voyage doivent être établis ou prolongés ou qu'un visa doit être obtenu, la responsabilité vous en incombe. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou qu'il est établi trop tard de sorte que vous devez renoncer à votre voyage, les dispositions d'annulation font foi.

12.3 Les voyageurs répondent eux-mêmes de l'observation des prescriptions en matière de passeport, visa, douanes, devises et santé. Vérifiez avant votre départ que vous portez bien tous les documents nécessaires sur vous. Si vous mandatez railtour suisse pour l'obtention du ou des visa(s) nécessaire(s), les frais facturés sont ceux en vigueur pour chaque pays au moment du dépôt de la demande de visa ainsi que ceux figurant sous chiffre 3.4.

12.4 railtour suisse vous rend attentif qu'en cas de roulement à la frontière, les frais de rapatriement sont à votre charge. railtour suisse tient aussi à vous rappeler expressément les conséquences juridiques de l'importation de marchandises et autres biens prohibés.

13. Validité du catalogue

01.01.2010-31.12.2010

14. Ombudsman

Avant d'entamer une procédure judiciaire, vous devriez vous adresser à un ombudsman indépendant spécialisé dans la branche des voyages. Celui-ci s'efforcera, quel que soit le genre de litige entre vous-même et railtour suisse ou le bureau de réservation, de trouver un arrangement équitable et équilibré. Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 4601 Olten.

15. Droit applicable et for juridique

Pour toutes les questions relatives au contrat qui vous lie à railtour suisse, seules les dispositions du droit suisse sont applicables. Les plaintes contre railtour suisse doivent être déposées auprès de railtour suisse, Zollikofen.

railtour suisse sa

Bernstrasse 164, 3052 Zollikofen
Tel. 031 378 01 01
www.voyagesentrain.ch