KUONI

AVR. 12 – NOV. 12

Conditions générales de voyage et de contrat

Nous nous réjouissons que votre choix se soit porté sur un voyage Kuoni et vous remercions de votre confiance. Les conditions générales de voyage et de contrat suivantes de Kuoni Voyages S.A. («Kuoni») sont également applicables pour tout voyage proposé par Helvetic Tours et direct+net.

1. CONDITION GÉNÉRALES DE VOYAGE ET DE CONTRAT

Ces «conditions générales de voyage et de contrat» sont applicables à tous les participants dans la mesure où votre réservation a trait à une offre de voyage du tour-opérateur Kuoni. Nous vous conseillons par conséquent de lire les très attentivement. Pour éviter toute désillusion et désagrément, nous vous recommandons également d'étudier avec soin les informations qui figurent dans nos catalogues ou cahiers des prix sous la rubrique «Conseils, infos et petits revers de la médaille». L'ensemble fait partie intégrante du contrat que vous avez conclu avec Kuoni.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1 Le contrat avec Kuoni est conclu dès réception de votre inscription par téléphone ou personnellement. Lors d'une réservation par écrit, par courriel, par SMS, etc. ou via notre site Internet, vous recevrez une acceptation explicite de votre inscription.

Dans tous les autres cas, Kuoni agit uniquement à titre d'intermédiaire pour des prestations de services fournies par des tiers (voir 2.2). Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier en ce qui concerne l'acquittement du montant du voyage) comme de vos propres obligations.

2.2 Si une agence de voyages Kuoni vous procure des arrangements d'autres voyagistes ou compagnies maritimes, leurs conditions de voyage et de contrat sont applicables. Vous trouverez les conditions des différentes compagnies maritimes en consultant le site Internet Kuoni sous «Croisières». Pour tous les arrangements «vol sec» par vol de ligne, les conditions générales de voyage et de contrat des compagnies aériennes concernées sont applicables. Dans tous ces cas, Kuoni n'est pas partie contractante et vous ne pouvez donc pas faire prévaloir les présentes conditions générales de voyage et de contrat. Toutes les informations relatives à ce sujet ne sont communiquées aux voyageurs qu'à titre indicatif. Veuillez noter que le contrat avec Kuoni et la compagnie aérienne n'est conclu qu'au moment de l'émission du billet. Les conséquences/frais issus de toute modification émanant de la compagnie aérienne jusqu'à émission du billet sont à assumer par le client.

2.3 Au moment de la réservation, vous êtes tenu de communiquer votre nom et le nom des personnes accompagnatrices tels qu'ils sont mentionnés sur la pièce d'identité (passeport, etc.) avec laquelle vous voyagez. Si le nom sur les documents de voyage – et plus particulièrement sur le billet d'avion – ne correspond pas, lettre par lettre, à celui qui figure sur la pièce d'identité, on (la compagnie aérienne notamment) peut vous interdire de faire le voyage ou alors vous devrez payer les frais supplémentaires liés à l'émission d'un nouveau billet. Dans ce cas, les prestations perdues ne sont pas remboursées.

2.4 Nous vous signalons également que nos prestations ne sont valables en général qu'à partir de l'aéroport en Suisse et, pour les voyages en bateau, à partir du port d'embarquement. Veuillez consulter les indications correspondantes dans nos catalogues. Il est donc dans votre intérêt de vous présenter à temps au lieu de départ. Ceci est également valable si l'agence de voyages vous organise l'acheminement en dehors de notre programme.

3. INSCRIPTION/RÉSERVATION PROVISOIRE

Nous savons par expérience que les disponibilités de nombreux vols, hôtels et arrangements sont souvent rapidement épuisées. C'est pourquoi vous avez tout intérêt à vous inscrire le plus tôt possible, ce que vous pouvez faire sous forme d'une réservation provisoire. Le cas échéant, Kuoni enregistrera – sans aucune obligation de votre part – votre réservation à titre provisoire jusqu'à une date déterminée, exception faite des actions spéciales pour lesquelles aucune inscription provisoire ne peut être accordée (le cas échéant, d'autres exceptions seront précisées au moment de l'inscription).

4. PRIX DU VOYAGE ET CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1 Le prix à verser est celui publié dans le catalogue ou, suivant les destinations, dans le cahier des prix. Sauf mention contraire, nos prix s'entendent par pers. en francs suisses, avec logement en chambre double. Les prix pour tout autre catégorie de chambre (p.ex. une suite) s'entendent également par pers. (si 2 personnes), sauf mention contraire. Les prix stipulés dans nos catalogues et nos cahiers des prix sont valables pour 9 personnes au maximum par dossier. À partir de 10 personnes, les prix peuvent varier (voir aussi chiffre paragraphe 4.3.5). Les prix en vigueur lors de la réservation sont déterminants. Conformément à la loi, tous nos prix incluent la T.V.A. (taxe sur la valeur ajoutée) et sont payables au comptant. Si vous réglez par carte de crédit, l'agence de voyages peut exiger un supplément adéquat.

4.2 Lors d'arrangements forfaitaires, la date de départ est déterminante pour le calcul des prix pour un séjour maximal de 3 semaines. Si la durée de votre séjour dépasse la période de validité du cahier des prix, les prix publiés sont valables pour un séjour maximal d'une semaine (4 jours en ce qui concerne les voyages intervilles). Ensuite, sont applicables les prix de la saison suivante. Lors d'arrangements selon le «système modulaire», la durée du séjour est déterminante pour le calcul des prix (ou selon description). Sauf accord contraire, les prix mentionnés en monnaie étrangère sont convertis et facturés en francs suisses 2 à 4 semaines env. avant la date de départ.

4.3 Frais de réservation

4.3.1 «Prestation terrestre seule» – forfait

Si vous ne désirez réserver que la prestation terrestre (sans le vol) d'un arrangement forfaitaire ou d'un circuit, des frais de réservation de CHF 30.– par pers., au maximum CHF 60.– par dossier (CHF 15.– par pers. pour les voyages intervilles) sont prélevés. Toutefois, la réservation d'une prestation terrestre seule peut, selon l'offre, ne s'effectuer qu'à la semaine et selon disponibilité. De manière générale, aucune prestation terrestre seule ne peut être réservée durant la haute saison.

4.3.2 «Prestation terrestre seule» – système modulaire

Pour la réservation d'un hôtel uniquement (sans le vol), des frais de réservation de CHF 30.– par dossier sont requis.

4.3.3 Réservation à court terme

Si, lors d'une réservation à court terme (moins de 7 jours avant le départ), une demande en matière de prestations doit expressément être effectuée des frais administratifs de CHF 60.– par dossier sont requis. En outre, veuillez prendre note que les documents de voyage ne sont pas adressés à domicile, mais restent à votre disposition à l'aéroport.

4.3.4 Traitement du dossier et réservation

Nous portons à votre attention qu'en plus des prix mentionnés dans les catalogues, votre agence de voyages peut prélever des frais de réservation/dossier supplémentaires.

4.3.5 Voyages en groupe

Pour toute offre relative à des voyages en groupe, une taxe de CHF 150.– est facturée pour couvrir les frais administratifs, montant qui vous sera crédité au moment de la réservation définitive.

4.4 Conditions de paiement

4.4.1 Acompte

Au moment de la réservation, un acompte équivalant à 30% du prix de l'arrangement convenu est requis. En cas de réservations à court terme (moins de 45 jours avant le départ), de « réservations anticipées » ou de réservations de vols de ligne pour lesquels les billets doivent être émis immédiatement, le montant total de la facture doit être réglé à la conclusion du contrat. En outre, l'agence de voyages se réserve le droit de vous demander la souscription d'un formulaire de réservation.

4.4.2 Règlement du solde

Le solde est à régler 45 jours avant le départ. Si rien d'autre n'a été convenu, les documents de voyage vous sont remis ou adressés après versement du montant total de la facture. Un versement qui ne nous parvient pas dans les délais nous autorise à suspendre les prestations convenues.

4.5 Modifications de prix

4.5.1 Dans les cas particuliers énumérés ci-dessous et survenus après la date de rédaction, Kuoni se réserve le droit de réviser les prix indiqués dans ses catalogues :

- modifications de tarif des entreprises de transport (par exemple hausse du prix du carburant, suppléments tarifaires, etc.)
- nouvelle introduction ou augmentation de taxes ou redevances obligatoires (par exemple hausse des taxes d'aéroport)
- augmentation extraordinaire des tarifs hôteliers
- fautes d'impression évidentes
- augmentations de prix décrétées par l'État (ex. T.V.A.)
- fluctuations des taux de change

4.5.2 Si Kuoni est contraint de modifier les prix indiqués dans les catalogues pour l'une ou plusieurs des raisons précitées, la différence de prix vous sera communiquée au plus tard 3 semaines avant la date de votre départ. Si cette différence (de prix) représente plus de 10% du prix forfaitaire convenu à l'origine, vous êtes en droit de résilier le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre notification et ce, sans aucun frais de votre part. Dans ce cas de figure, Kuoni vous remboursera intégralement dans les plus brefs délais tous les paiements déjà effectués.

5. CONDITIONS D'ANNULATION/DE MODIFICATION DU VOYAGE PAR VOUS-MÊME AVANT LE DÉPART

5.1 Généralement, toute annulation ou modification doit être effectuée par écrit. Kuoni se tient aux recommandations du Départment Fédéral des Affaires Étrangères (DFAE) et/ou à celles de l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP). Si ces autorités fédérales déconseillent de voyager dans l'un des pays (ou des régions) pour lequel vous avez déjà effectué une réservation, vous pouvez, dans une période déterminée, modifier cette dernière sans frais aucun. En cas d'annulation, aucune taxe d'annulation n'est prélevée, mais des frais de dossier selon le paragraphe 5.2, des primes d'assurance et d'éventuels frais de visa pourront être requis. Si le DFAE ou le OFSP ne prévoit aucune restriction de voyager dans le pays (ou la région) pour lequel vous avez effectué une réservation, les conditions suivantes sont applicables :

5.2 Frais de dossier

En cas d'annulation ou de modification (changement de nom, de date de départ ou d'hôtel) effectuée avant l'entrée en vigueur des délais d'annulation (voir 5.3), une taxe pour frais administratifs de CHF 100.– par pers., maximum CHF 200.– par dossier, sera perçue. À cela peuvent encore s'ajouter d'éventuels frais de téléphone ou de fax, ainsi que d'éventuels frais d'armateur pour les croisières. En cas d'annulation, votre agence de voyages se réserve le droit de prélever des frais administratifs supplémentaires. Dès l'entrée en vigueur des délais d'annulation, les conditions selon chiffre 5.3 sont applicables.

5.3 Frais d'annulation/de modification

5.3.1 Si vous annulez votre voyage avant la date de départ, nous devons prélever, en sus de la taxe pour frais administratifs, une indemnité calculée en pour cent du prix de l'arrangement (exceptions voir paragraphe 5.3.2). Les conditions suivantes s'appliquent également en cas de modification (exception faite de la modification du vol retour ; voir paragraphe 5.4).

30–15	jours avant le départ	30%
14–8	jours avant le départ	50%
7–1	jours avant le départ	80%
le jour du départ		100%

5.3.2 Exceptions

En outre, sont applicables les exceptions suivantes :

Voyages en relation avec des circuits, trajets en train, vols panoramiques ou similaires ainsi que Disneyland® Paris

45–28	jours avant le départ	25%
27–8	jours avant le départ	50%
7–3	jours avant le départ	75%
2–0	jours avant le départ	100%

Pour tout circuit requérant un nombre minimal de participants, les conditions suivantes sont applicables :

21–0	jours avant le départ	100%

Les exceptions sont indiquées dans le catalogue.

Voyages en relation avec des bateaux

Sont applicables les conditions spéciales stipulées par chaque compagnie maritime. Elle vous seront communiquées avant la réservation.

Voyages en relation avec des hôtels en Sardaigne, dans les mers du Sud, en Afrique du Sud, en Alaska de même que ceux dans les brochures Ananea et Cultimo, Swiss Magazine Reisen, «Circuits accompagnés», voyages des lecteurs et tous les voyages spéciaux

60–45	jours avant le départ	30%
44–31	jours avant le départ	60%
30–0	jours avant le départ	100%

Voyages d'autres prestataires
(Kuoni n'office qu'en tant qu'intermédiaire)

Les conditions spéciales du prestataire sont applicables. Celles-ci vous seront communiquées avant la réservation.

Voyages en relation avec des hôtels en Namibie, au Botswana et en Zambie

jusque 66	jours avant le départ	50%
65–31	jours avant le départ	75%
30–0	jours avant le départ	100%

Voyages en relation avec des parcs nationaux et lodges

30–15	jours avant le départ	30%
14–8	jours avant le départ	50%
7–0	jours avant le départ	100%

Actions spéciales

100% dès la réservation

Billets pour les manifestation culturelles et sportives ainsi que pour les dossards

100% dès la réservation

No-show

Si un passager manque son vol, ce qui peut aussi être le cas si l'horaire a été modifié, le voyagiste est exempt de toute obligation de transport. Les passagers doivent quant à eux demander confirmation de l'horaire du vol retour 72 h avant le départ auprès de la représentation correspondante.

Arrangements forfaitaires avec vols de ligne

Les billets émis pour les vols de ligne sont en partie soumis à de sévères conditions d'annulation/de modification qui, en fonction de la compagnie aérienne et du tarif appliqué, peuvent s'élever jusqu'à 100%. Votre agence de voyages vous renseignera volontiers sur les conditions actuellement en vigueur.

Vols de ligne «vol sec»

En cas d'annulation ou de modification effectuée après la réservation ou l'émission du billet, et ce pour une raison que l'assurance Frais d'annulation ne couvre pas, seront facturés en sus des frais administratifs, les frais de la compagnie aérienne (jusqu'à 100%). Autres conditions, voir sous le chapitre 10 «Vols».

Voitures de location

Exceptions : Apollo et voitures de location à Cuba

Jusqu'à 3 jours avant la réception, sans frais d'annulation.
2-1 jours avant la réception CHF 100.– par voiture, max. CHF 200.– par dossier.

1–0	jour avant la réception	100%

Jusqu'à 8 jours avant la réception CHF 100.– par voiture, max. CHF 200.– par dossier.

7–2	jours avant la réception	50%
1–0	jours avant la réception	100%

Motor-homes/Motos USA/Canada

jusqu'à 46	jours avant la réception	10%
45–16	jours avant la réception	60%
15–0	jours avant la réception	100%

Les taxes simple course sont systématiquement facturées à 100%.

Motor-homes Australie/Nouvelle-Zélande

jusqu'à 31	jours avant la réception	20%
30–15	jours avant la réception	50%
14–0	jours avant la réception	100%

Les taxes simple course sont systématiquement facturées à 100%.

En cas de modification d'une réservation incluant les «tarifs Flex à la journée», le prix est réactualisé en fonction des tarifs Flex en vigueur.

Noël/Nouvel An

Pour les départs du 15.12 au 10.1, les conditions suivantes sont généralement applicables, pour autant que celles spécifiées sous les exceptions susmentionnées ne soient déjà plus strictes :

60–31	jours avant le départ	30%
30–15	jours avant le départ	50%
14–0	jours avant le départ	100%

Les exceptions sont indiquées dans le catalogue.

5.4 Modifications des vols retour

Une fois le voyage entamé, des modifications pour les vols retour ne sont généralement possibles qu'en cas d'urgence (maladie) et ce, dans la limite des places disponibles. Nous vous conseillons donc de conclure une assurance en la matière. Dans un tel cas, ces modifications peuvent s'effectuer soit par écrit, soit au cours d'un entretien personnel auprès de nos représentations. Pour des raisons d'ordre administratif, les modifications effectuées par téléphone ne sont pas acceptées. Les frais occasionnés s'élèvent à CHF 100.– par personne, au maximum CHF 200.– par dossier, en sus des éventuelles différences de tarif. En cas de modifications à court terme, nous nous réservons le droit (dans le but de couvrir les frais résultant d'un siège inoccupé) de facturer en sus le vol retour initialement réservé au prix publié. Aucun remboursement n'est accordé pour les différences de tarif. Un changement de destination n'est pas possible.

5.5 Personne de remplacement

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

- La personne de remplacement doit être prête à reprendre votre arrangement de voyage aux conditions que vous avez convenues avec nous.
- Les autres entreprises concourant à votre voyage (hôtels ou compagnies aériennes et maritimes) acceptent ce changement. Cela peut toutefois entraîner quelques difficultés, notamment en pleine saison, ou même échouer en raison des dispositions tarifaires de vol.
- La personne de remplacement remplit toutes les conditions requises pour le voyage (passeport, visa, formalités de vaccination).
- La participation de la personne de remplacement satisfait aux prescriptions légales ou officielles.

Cette personne et vous-même êtes solidairement responsables devant nous ou devant le bureau de réservation, autre partie contractante, de l'acquittement du montant du voyage, ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par ce désistement.

5.6 Tauck Tours, Suntrek ainsi que Special Tours et Incentives : en plus des conditions générales Kuoni, les conditions d'annulation publiées dans les catalogues respectifs sont également applicables.

6. VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE VOTRE ARRANGEMENT DE VOYAGE

6.1 S'il n'est pas possible d'organiser le voyage aux conditions stipulées dans le catalogue Kuoni ou comme convenu avec vous, nous nous efforçons – sans assumer de responsabilité quant au succès – d'offrir une solution de remplacement afin de sauvegarder dans toute la mesure du possible le but ou le caractère du voyage.

6.2 Dans le cas où, au cours du voyage, vous auriez une réclamation à formuler, veuillez la communiquer immédiatement au guide Kuoni, au représentant Kuoni ou au prestataire de services concerné. Il s'agit d'une condition indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages-intérêts et permet en outre, dans la plupart des cas, de remédier au mal. Si votre intervention n'aboutit à aucune solution convenable, vous devez exiger, soit du représentant local Kuoni, soit du guide Kuoni, soit encore du prestataire de services, une confirmation écrite déterminant l'objet de votre réclamation. La représentation locale, le prestataire de services, etc., ne sont nullement autorisés à reconnaître une quelconque prétention à des dommages-intérêts.

6.3 Vous avez le droit de remédier vous-même aux défaillances de votre voyage dans la mesure où le guide Kuoni, le représentant local Kuoni ou le prestataire de services n'offre pas, au plus tard dans les 48 heures, une solution adéquate. Les frais qui en résultent vous seront remboursés par Kuoni sur présentation des pièces justificatives dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de Kuoni. Si la poursuite du voyage ou le séjour sur le lieu de vacances devient insupportable suite à de graves lacunes, vous devez absolument demander, soit au représentant local Kuoni, soit au guide Kuoni, soit encore au prestataire de services, une attestation confirmant votre réclamation dont vous devez donner la cause. Ces derniers sont tenus de spécifier par écrit votre plainte. La représentation locale, le prestataire de services, etc., ne sont nullement autorisés à reconnaître une quelconque prétention à des dommages-intérêts.

6.4 Vous devez adresser par écrit à votre agence de voyages ou au siège Kuoni à Zurich, au plus tard 4 semaines après la fin prévue de votre voyage, votre demande d'indemnité ainsi que l'attestation du guide Kuoni, du représentant local Kuoni ou du prestataire de services. Si vous n'observez pas ces prescriptions, vous perdez droit à toute indemnité.

7. MODIFICATIONS DE PROGRAMME, SUPPRESSION OU INTERRUPTION DU VOYAGE PAR KUONI

7.1 Tous nos voyages impliquent un nombre de participants minimum qui peut varier selon les cas. Si le nombre de participants minimum pour un voyage donné n'est pas atteint, Kuoni est en droit d'annuler ce voyage au plus tard 3 semaines avant la date de départ prévue. Le cas échéant, nous nous efforçons naturellement de vous proposer un programme de remplacement de même valeur. Si cela n'est pas possible ou si vous refusez le programme de remplacement proposé, Kuoni vous rembourse intégralement les versements déjà effectués. Toute prétention à une autre indemnité est exclue.

7.2 Kuoni se réserve le droit, également dans votre intérêt, de modifier des programmes ou certaines prestations convenues (p. ex. logement, type de moyens de transport, compagnies aériennes, excursions, etc.) si des événements imprévus l'exigent. Dans certains cas, Kuoni peut également se voir obligé d'annuler votre voyage pour des raisons indépendantes de sa volonté, que ce soit pour sauvegarder votre sécurité ou pour tout autre motif impérieux, tel que refus ou suppression du droit d'atterrissage, cas de force majeure (entre autres niveau de l'eau trop bas ou trop haut lors de croisières, ou encore ouverture retardée d'un hôtel), événements de guerre, troubles, grèves, etc. Le cas échéant, vous serez informé aussi rapidement que possible par Kuoni qui vous proposera une solution de remplacement.

7.3 Si Kuoni se voit obligé de modifier un voyage que vous avez déjà réglé, et que la nouvelle prestation est objectivement de valeur inférieure à la prestation initiale, Kuoni vous versera une indemnité. Si, par contre, après la conclusion du contrat de voyage, des frais supplémentaires surviennent pour des raisons mentionnées sous chiffre 4.5 ou 7.2, cela peut se traduire, pour vous, par un supplément de prix.
Si la différence dépasse les 10% du prix du voyage stipulé à l'origine, vous avez le droit, dans un délai de 5 jours après réception de notre notification, de résilier votre contrat et ce, sans aucun frais.

7.4 En cas de surbooking, nous nous réservons le droit de vous en informer à court terme. Nous nous efforcerons de vous proposer une solution de remplacement. D'éventuelles différences de prix, régies par les termes du chiffre 7.3, vous seront alors facturées.

7.5 Nous nous réservons le droit de remplacer une compagnie aérienne désignée nominativement par une autre compagnie. Le nom de la nouvelle compagnie vous sera communiqué dans les meilleurs délais.

8. INTERRUPTION ANTICIPÉE OU MODIFICATIONS DU VOYAGE PAR VOUS-MÊME

Si, pour une raison quelconque, vous devez interrompre votre voyage ou en modifier des prestations, Kuoni n'est généralement tenue à aucun remboursement. Nous vous conseillons par ailleurs de conclure une assurance Frais de

rapatriement qui, si vous êtes obligé d'interrompre votre voyage pour un cas de force majeure (maladie ou accident; maladie grave ou décès d'un membre de la famille, etc.), couvrira les frais encourus. Le guide Kuoni ou la représentation locale Kuoni vous aidera, dans la mesure du possible, à modifier votre voyage ou à organiser votre retour prématuré.

9. PASSEPORT, VISAS, VACCINATIONS

9.1 Nos catalogues et les cahiers des prix font état des prescriptions en vigueur lors de la mise sous presse en matière de passeport, de visas et de formalités de la police sanitaire à observer pour votre voyage et votre séjour. Kuoni, ou votre bureau de réservation, vous communiquera à la conclusion du contrat tout changement éventuel ainsi que les délais nécessaires pour l'obtention des documents requis. Votre bureau de réservation vous renseignera volontiers sur les dispositions d'entrée actuellement en vigueur pour les ressortissants des pays ne figurant pas dans les rubriques en question. Nos bureaux de réservation sont naturellement à votre disposition pour tout autre renseignement. Votre agence de voyages vous procurera volontiers, sur votre demande, le visa nécessaire. Les frais qui en découlent vous seront facturés.
9.2 Kuoni n'assume aucune responsabilité en cas de refoulement à l'entrée d'un pays si vous n'avez pas fait la demande ou obtenu de visa. Vous êtes en tout cas personnellement responsable de l'observation des dispositions prescrites concernant le passeport et les visas, les restrictions douanières et de devises ainsi que les règlements sanitaires.

10. RESPONSABILITÉ

10.1 Généralités
En tant que voyagiste expérimenté, nous vous garantissons dans le cadre de nos propres offres :

- une sélection et un contrôle minutieux des entreprises qui contribuent à la réalisation de votre voyage (compagnies aériennes et maritimes, entreprises d'autocars, hôtels, etc.)
- une description objective au moment de la rédaction de chaque catalogue
- une organisation compétente de votre voyage

Nous nous engageons à exécuter l'arrangement de voyage que vous avez choisi – avec toutes les prestations énumérées dans le catalogue – dans le cadre des présentes conditions de voyage et de contrat. Nous tenons également à vous signaler que votre bureau de réservation ne peut répondre à des souhaits particuliers que dans la mesure où ces derniers n'engagent aucune obligation de notre part. Notre responsabilité est cependant limitée dans son ampleur au double du prix du voyage et ne porte que sur le préjudice direct qui en résulte.
10.2 Limites de la responsabilité et non-responsabilité
10.2.1 Accords internationaux et lois nationales
Si des lois reposant sur des accords internationaux ou des lois nationales contiennent des limites ou des exclusions d'indemnisation en cas de sinistre, Kuoni ne peut être tenu pour responsable que dans le cadre de ces accords ou de ces lois. Il existe des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux et des lois nationales régissant la limite des responsabilités et la non-responsabilité principalement dans le domaine des transports (comme le transport aérien, la navigation en haute mer et le trafic ferroviaire). Dans ces cas, une responsabilité plus étendue de Kuoni est exclue.
10.2.2 Non-responsabilité
Kuoni vous indemnise au cas où des prestations convenues n'ont pas été ou ont été mal exécutées ou si vous avez encouru des frais supplémentaires (sous réserve des chiffres 7 et 8), dans la mesure où le guide Kuoni ou la représentation locale Kuoni n'a pas pu vous offrir sur place une prestation de remplacement équivalente et où il n'y a pas de faute personnelle de votre part.
Kuoni décline toute responsabilité en cas de modifications de programme dues à des retards de vol ou à des grèves. Nous ne sommes également pas responsables de modifications de programme dues à des cas de force majeure, entre autres le niveau de l'eau (trop bas ou trop haut) lors de croisières, de dispositions administratives ou de retards causés par des tiers, pour lesquels nous ne nous portons pas garants.
10.3 Manifestations et excursions réservées sur place
Pendant vos vancances, vous pouvez réserver des manifestations culturelles, excursions, visites, etc. peuvent être réservées sur place. Votre guide ou le représentant local se fera un plaisir de vous soumettre une offre adéquate et d'en faire la réservation. Nous attirons votre attention sur le fait que, le cas échéant, seules les conditions des prestataires concernés sont applicables, Kuoni ne faisant office que d'intermédiaire et n'assumant par conséquent aucune responsabilité.
10.4 Accidents, maladies, grossesse
Kuoni couvre les dommages directs en cas de décès, de coups et blessures ou de maladie survenus durant le voyage, pour autant qu'une faute soit imputable à la direction de Kuoni Voyages S.A. ou à une entreprise mandatée par Kuoni (hôtels, etc.).
Les femmes enceintes sont obligées d'informer le voyagiste de leur état avant la réservation définitive et de se renseigner sur les conditions de transport des compagnies aériennes et maritimes. Kuoni peut soutenir les femmes dans cette démarche. Aucune responsabilité ne peut être engagée si le vol, ou la croisière, devaient leur être interdits. En règle générale, les compagnies maritimes n'acceptent plus les femmes enceintes à partir de la 25e semaine de grossesse.
10.5 Dommages matériels
Kuoni se porte garant des vols et pertes ayant lieu au cours d'un voyage assuré par Kuoni si une faute est imputable à la direction de Kuoni Voyages S.A. ou à une entreprise mandatée par Kuoni. Dans ce cas, la responsabilité se limite au dommage direct dont le montant ne saurait dépasser le double du prix du voyage pour la personne lésée. Nous vous conseillons donc de conclure une assurance Bagages.
10.6 Nantissement
Nous participons au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantissons le nantissement des montants que vous avez versés en relation avec votre réservation. Pour plus de détails, veuillez consulter le site www.srv.ch
10.7 Autre pays, autre coutume
Pour éviter toute discrimination (par exemple par rapport au sexe ou à caractère sexuel) ou même des sanctions pénales, vous devriez vous renseigner sur les us et coutumes mais aussi la législation en vigueur dans le pays hôte. Kuoni ne peut pas être tenu pour responsable en cas de dérapage.
10.8 Prescription
La loi prescrit un délai de prescription de un an (après la date de retour prévu par le contrat) au terme duquel vous ne pouvez plus demander réparation du préjudice à Kuoni. Délai plus court, ou impérativement plus long en raison de l'application du droit national et international, sous réserve.

11. VOLS

11.1 Nos catalogues comprennent nos voyages effectués par des avions du trafic de ligne régulier ainsi que nos programmes spéciaux assurés par des avions de compagnies suisses et étrangères. Sauf mention contraire, tous les voyages figurant dans les programmes de nos catalogues s'entendent en classe économique. Veuillez noter que la plupart des compagnies aériennes n'offrent désormais que des places non-fumeurs. Les horaires d'avion, les compagnies aériennes et les types d'avion peuvent changer. Bien souvent les compagnies maritimes de mentionnent les variantes de vol qu'au moment où elles établissent les documents de voyage. Vous recevez, en même temps que les documents de voyage, les horaires d'avion en vigueur à ce moment-là. Ceux-ci peuvent néanmoins encore subir des modifications de dernière heure.
Si deux ou plusieurs billets sont émis pour la même personne, Kuoni décline toute responsabilité quant au temps minimum de transbordement. Pour les vols dont l'arrivée à destination est ultérieure à 13 h, la première prestation de l'hôtel est le dîner (si inclus dans l'arrangement). Pour les vols dont l'arrivée à destination est ultérieure à 19 h 30, la première prestation de l'hôtel est le logement.
11.2 E-ticket ou billet électronique
Le billet électronique, accessible sur la totalité des lignes desservies par les grandes compagnies aériennes, est une nouvelle forme de titre de transport qui vous permet de voyager sans le billet traditionnel. Vous réservez votre billet d'avion comme d'habitude, mais votre billet n'est plus imprimé sur papier. Il est mémorisé dans nos systèmes de réservation comme e-ticket. À l'aéroport, votre carte d'embarquement vous est alors remise au comptoir d'enregistrement sur simple présentation de votre carte d'identité ou de votre passeport. Ses avantages ? Plus de billet perdu, volé ou oublié ! Sur tous les vols des compagnies aériennes proposant ce billet électronique, Kuoni n'émettra que le e-ticket.
11.3 Bagages et équipements sportifs
La franchise de bagages autorisée en Economy Class est limité à 20 kg. Pour les USA et le Canada, des conditions spéciales sont applicables. Selon la compagnie aérienne, la franchise de bagages varie. En principe, 1 bagage de 23 kg est autorisé. De nombreuses compagnies n'autorisent qu'un deuxième bagage moyennant supplément. Les informations exactes faisant foi sont mentionnées sur le billet d'avion. Nombreuses sont les compagnies aériennes qui n'acceptent qu'un seul bagage à main pesant entre 5 et 10 kg, la somme de ses dimensions ne pouvant dépasser les 56 x 45 x 25 cm. Veuillez également observer les conditions locales de l'aéroport relatives au transport de produits liquides dans les bagages à main. Vous avez le droit d'emporter en plus un appareil photo ou une caméra. Il est possible d'avoir sur la plupart de nos vols un excédent de bagages et de transporter des équipements sportifs, mais seulement sur demande préalable et moyennant un supplément. Dans la plupart des cas, le transport d'équipements sportifs (planche à voile, bicyclette) de l'aéroport à l'hôtel et vice versa nécessite l'organisation d'un moyen de transport spécial, raison pour laquelle une inscription préalable est indispensable. Les frais occasionnés seront à payer sur place.
11.4 Animaux
Sur les vols spéciaux, aucun animal n'est admis par principe dans la cabine. Sur demande préalable, l'animal peut voyager dans la soute à bagages et, dans ce cas, c'est à vous seul qu'il incombe d'acheter ou de louer le conteneur. Vous devez également vous procurer les papiers et certificats de santé nécessaires. Pour les voyages par vol de ligne, nous vous indiquons volontiers les conditions sur demande. En principe, aucun animal n'est accepté lors de croisières.
11.5 Tarifs de groupe
Nos voyages par vol de ligne se basent généralement sur des tarifs de groupe. Cela signifie que les participants du groupe doivent effectuer ensemble les trajets aériens. Chaque dérogation, pour autant qu'elle soit acceptée par la compagnie aérienne, entraîne un supplément de prix que nous vous indiquons sur demande. Le nombre minimal de participants est de cinq personnes ou davantage, en fonction du voyage.
11.6 Retards
Même si nous organisons minutieusement le voyage, nous ne pouvons pas nous porter garant du respect de l'horaire des moyens de transport. Trafic routier important, bouchons, accidents, flux de passagers important à l'aéroport, déviations, lenteur au niveau des contrôles douaniers, etc. peuvent entraîner des retards. Dans ces cas, nous ne pouvons être tenus pour responsable. Nous vous conseillons de prévoir suffisamment de temps dans l'organisation de votre voyage afin d'éviter d'être en retard.

12. ACTIVITÉS SPORTIVES

Parmi les hôtels que nous avons sélectionnés, beaucoup proposent diverses activités sportives. Les installations mises à disposition ont en général une capacité restreinte, laissent parfois à désirer en matière de qualité et ne se trouvent pas toujours à proximité immédiate de l'hôtel. Les installations et les équipements appartiennent souvent à des tiers. Ceux-ci sont chargés d'organiser diverses activités sportives en collaboration avec notre hôtel ou sur sa demande. Bien entendu, nous n'avons sur ces tiers que peu d'influence, voire aucune. C'est pourquoi nous ne pouvons vous garantir que les sports mentionnés dans nos catalogues pourront être pratiqués en tout temps et sans réserve. Si un sport vous intéresse plus particulièrement, veuillez vous faire confirmer, avant le départ, que vous pourrez effectivement le pratiquer pendant vos vacances. Dans le cas contraire, nous ne pouvons assumer aucune responsabilité.

13. MANIFESTATIONS CULTURELLES
Les billets de manifestations culturelles doivent être impérativement réservés à l'avance. Des frais de réservation de CHF 30.– sont requis. Les billets réservés ne sont pas repris. L'obtention de billets ne peut être posée en condition lors de la réservation d'un forfait. Important : les billets d'entrée pour les manifestations culturelles ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire Frais d'annulation. Les billets d'entrée ne peuvent être réservés qu'en combinaison avec un arrangement forfaitaire. Les prix des billets d'entrée sont en général supérieurs aux montants imprimés, en raison de la commission prélevée par les agences.

14. CHAMBRES INDIVIDUELLES, POUR 3 OU 4 PERSONNES
14.1 Chambres individuelles
Kuoni ne peut donner aucune garantie en matière de chambres individuelles pendant les circuits, car beaucoup d'hôtels n'en disposent qu'en nombre restreint. Si aucune chambre individuelle n'est disponible, malgré une confirmation en ce sens de l'hôtel, vous êtes en droit de demander au guide le remboursement du supplément par nuit que vous avez déjà payé. Si Kuoni ne vous trouve pas de compagnon pour partager une chambre double, nous nous verrons obligés de vous facturer le supplément pour l'usage individuel d'une chambre double. Kuoni attire votre attention sur le fait que les chambres individuelles ne présentent pas toujours le même confort que les chambres doubles, malgré un supplément souvent élevé. L'agencement intérieur ne correspond pas toujours à celui des chambres doubles et la situation laisse souvent à désirer. Les hôtels qui proposent différentes catégories de chambre ne mettent pas toujours toutes ces catégories à la disposition des personnes voyageant seules. Les mentions « Simple » ou « Supplément usage individuel » indiquées dans nos cahiers des prix spécifient les catégories offertes aux personnes voyageant seules; les autres catégories ne peuvent être assignées aux personnes voyageant seules.
14.2 Chambres pour 3 ou pour 4 personnes aux USA et au Canada
Aux USA et au Canada, les chambres d'hôtel disposent en général de deux grands lits, permettant ainsi d'accueillir une troisième et même une quatrième personne. Il est rare qu'un lit d'appoint puisse être placé dans la chambre, auquel cas un supplément est à payer sur place.
14.3 Lit d'appoint
ICertains hôtels acceptent la réservation d'un lit d'appoint dans une chambre double. Dans la plupart des cas cependant, ce lit d'appoint est loin de garantir le confort d'un lit normal.
14.4 Lit pour bébé
Lors de la mise à disposition d'un lit pour bébé, la plupart des hôtels prélève un supplément qui est toujours à payer sur place.

15. PROTECTION DES DONNÉES
15.1 Collecte d'informations
Pour Kuoni SA, la protection de la vie privée et des données personnelles est primordiale. La protection des données que nous pratiquons est conforme aux dispositions de la loi et de la réglementation en vigueur en Suisse. En réservant un voyage, en plus des coordonnées personnelles, les informations suivantes sont automatiquement enregistrées : date du voyage, itinéraire/destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, vos souhaits, informations sur la personne accompagnatrice, infos relatives au paiement, numéro Frequent-Flyer, n° d'adhérent ou autres informations spécifiques relatives à une affiliation chez un partenaire coopérant de Kuoni, date de naissance, nationalité, langues, préférences, etc. ainsi que d'autres informations que vous mettez à notre disposition. Dans des cas particuliers (par exemple en cas d'accident durant le voyage, etc.) ou en cas de réclamations, d'autres informations peuvent être collectées et enregistrées. Des conversations téléphoniques peuvent être écoutées, ou même enregistrées, pour assurer la qualité (interne).
15.2 Transmission à des tiers
Vos données peuvent être transmises à des tiers dans le respect des dispositions légales de protection des données. Ces tiers traitent ces informations pour Kuoni ou d'autres entreprises du groupe Kuoni avec lesquelles ils sont liés par contrat. À cette fin, les données peuvent être transférées à l'étranger. Vos données peuvent être communiquées aux entreprises du groupe Kuoni qui peuvent ensuite les utiliser de la même manière que Kuoni. Ces données sont traitées en toute confidentialité et ne sont pas transmises à d'autres tiers sauf à des fins de réactualisation ou pour exigence légale, notamment demande par les autorités compétentes, ou pour préserver ou imposer les intérêts de Kuoni ou d'autres entreprises du groupe. De plus, Kuoni est autorisée à communiquer vos coordonnées à un tiers pour ses propres fichiers ou pour que des tiers puissent réactualiser leur fichier. Si vous refuserez la transmission de vos coordonnées afin qu'elles soient actualisées, veuillez vous adresser au Service Clientèle de Kuoni Voyages SA à Zurich.
15.3 Utilisation des données
Les données collectées sont traitées en toute bonne foi et servent à conclure des affaires, améliorer les fonctions du site, préparer une offre adaptée au marché et à des fins d'analyse, de marketing et de conseil par le groupe Kuoni. Si vous êtes détendeur d'un compte « MonKuoni » sur www.kuoni.ch, vos données peuvent notamment être utilisées pour vous proposer un service personnalisé et vous permettre une consultation optimale du site. Kuoni est en droit d'actualiser vos coordonnées ou de les faire actualisées par un tiers. Il va de soi que vous pouvez à tout moment refuser l'envoi des informations. Veuillez à cet effet vous adresser au service à la clientèle de Kuoni Voyages SA à Zurich. Vous pouvez aussi cliquer directement sur le lien figurant à la fin de la newsletter ou désactiver le paramètre de profil correspondant dans la zone « Mon Kuoni ».
15.4 Profil de personnalité et informations personnelles dignes de protection
Nous attirons votre attention sur le fait que les données collectées peuvent servir à constituer un « profil de personnalité » (en fonction du type et du nombre de données disponibles). Un profil de personnalité est créé lorsque le rassemblement des données permet l'évaluation d'aspects essentiels de votre personnalité. Kuoni est le propriétaire de la base de données et peut communiquer les données à d'autres entreprises du groupe Kuoni et à des tiers. Ceux-ci traitent ces informations pour Kuoni ou d'autres entreprises du groupe Kuoni avec lesquelles ils sont liés par contrat. À cette fin, les données peuvent être transférées à l'étranger. Avec votre réservation, vous indiquez à Kuoni et aux autres entreprises du groupe votre consentement exprès pour le traitement d'un éventuel profil de personnalité aux fins susmentionnées dans le cadre des paragraphes 15.2 et 15.3. Il peut aussi arriver que Kuoni dispose de données considérées par la législation suisse comme « des informations personnelles dignes de protection », par exemple si le menu commandé dans l'avion permet de deviner votre confession, si nous devons connaître un handicap pour la planification et l'organisation de votre voyage ou si notre représentant sur place devait vous apporter son soutien pour des problèmes de santé. Ces « informations personnelles dignes de protection » ne sont traitées par Kuoni qu'à des fins de gestion du dossier, toute autre exploitation étant proscrite. Avec votre réservation, vous autorisez expressément Kuoni à se servir de ces données « dites dignes de protection » pour le traitement de votre dossier.
15.5 Spécial voyage en avion
Sur demande des autorités de certains pays, il se peut que des données spécifiques doivent être transmises aux autorités compétentes pour des raisons de sécurité ou de formalités d'entrée dans le pays. Vous légitimez Kuoni, ou la compagnie aérienne concernée, à transmettre les données dites « Passenger Name Record (PNR) » à ces autorités dans la mesure où elles sont disponibles. Elles contiennent notamment des informations telles que nom exact, date de naissance, adresse exacte, numéro de téléphone, infos concernant la personne accompagnatrice, date de la réservation/de l'émission du billet et période de voyage prévue, infos relatives au paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro Frequent-Flyer, infos sur les bagages, toutes les modifications PNR antérieures, etc. Nous portons à votre attention que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de la protection des données n'est pas comparable à celui répondant à la législation suisse.

16. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE
Seules les dispositions du droit suisse sont applicables dans les rapports découlant du contrat entre vous et Kuoni.
Les plaintes déposées contre Kuoni ne peuvent l'être qu'au siège social de Zurich.

17. OMBUDSMAN (MÉDIATEUR)
17.1 En cas d'un éventuel litige, vous pouvez contacter le médiateur de la branche suisse du voyage. Celui-ci s'appliquera à trouver un accord équilibré et juste, et ce pour tout type de problèmes entre vous et nous, ou l'agence où vous avez réservé votre voyage.
17.2 L'adresse du médiateur est la suivante :
Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zurich
Tél. 044 485 45 35 – Fax 044 485 45 30
Info@ombudsman-touristik.ch, www.ombudsman-touristik.ch

18. ASSURANCE
18.1 Assurance Frais d'annulation/Kuoni-Care
La conclusion d'une assurance Frais d'annulation/Kuoni-Care auprès de la compagnie ELVIA est obligatoire. L'assurance obligatoire Frais d'annulation/Kuoni-Care ne couvre aucun frais lors d'annulations de vols à l'intérieur des USA et du Canada, ou de billets d'entrée pour les manifestations culturelles. Si vous possédez une couverture d'assurance privée, vous pouvez signer une déclaration de renonciation à l'assurance Frais d'annulation auprès de votre bureau de réservation.
18.2 Frais administratifs
Kuoni attire expressément votre attention sur le fait que les frais administratifs de CHF 100.– par pers., maximum CHF 200.– par dossier, ne sont pas couverts par la police d'assurance obligatoire. Ces frais sont toujours à votre charge.
18.3 Assurances complémentaires
La responsabilité des agences de voyages et de transport est limitée et celle des compagnies aériennes se base sur les conventions internationales en vigueur. Kuoni vous recommande par conséquent de conclure une couverture d'assurance complémentaire :
Assistance
L'expérience démontre que dans bien des cas, le voyageur se trouve confronté à des difficultés. Si, pendant vos vacances, vous deviez tomber malade ou être accidenté, l'assurance Assistance intervient pour effectuer les recherches et le sauvetage, le transport dans un centre hospitalier sur place ou le rapatriement en Suisse. Pour vous, la centrale d'urgence est ouverte 365 jours par an !
Bagages
La conclusion d'une telle assurance est également fortement recommandée. En effet, elle couvre les frais encourus en cas de vol, de dégâts ou de destruction de vos bagages, jusqu'à concurrence de CHF 1500.–. Les conditions collectives d'assurance ainsi que les conditions générales d'assurance par type d'assurance vous seront remises au moment de la conclusion de l'une des assurances susmentionnées.

19. CLÔTURE DE RÉDACTION
La présente rédaction a été achevée en octobre 2011. Kuoni se réserve le droit d'apporter des modifications ultérieures en ce qui concerne les offres et les prix indiqués. Nous vous conseillons par conséquent de consulter votre agence de voyages avant d'effectuer votre réservation.

20. COPYRIGHT
Kuoni Voyages SA, Zurich.

Ce texte étant une traduction, il n'a aucune valeur juridique. En cas de divergence sur l'interprétation, ou de litige, la version allemande fait foi.

Kuoni Voyages SA, Zurich, **octobre 2011.**