



Conditions contractuelles et de voyage générales (AVRB)

Mesdames, Messieurs, chers Voyageurs,

En nous adressant à ALDI Suisse Tours GmbH & Co. KG (distributeur) et Eurotours Ges.m.b.H. (organisateur), nous avons sélectionné avec soin nos offres de voyage et avons mis en place les conditions préalables pour que vous puissiez passer des sans souci. Nos AVRB sont par ailleurs un élément important de la relation commerciale que nous entretenons avec vous car elles représentent le fondement du contrat de voyage à conclure entre vous et nous.

Vous trouverez ci-après les prestations que nous vous fournissons, nos responsabilités envers vous et vos droits et devoirs en tant que participant au voyage.

En ce qui concerne les prestations de transport additionnels que nous vous remettons (billets d'avion, traversées en bateau, voitures de location, etc.) les limitations de responsabilité et/ou les conditions contractuelles de l'entreprise prestataire (compagnie aérienne, société d'armement, etc.) sont en vigueur. Les AVRB susmentionnées ne s'appliquent pas à ces prestations.

1.) Objet du contrat

1.1.) Les AVRB régissent la relation entre vous en tant que consommateur et nous en tant qu'organisateur de voyages et/ou le distributeur de voyages à forfait et de toute prestation touristique comprise dans notre offre d'organisateur de voyages, communiquées par des brochures ou via Internet.

1.2.) Le voyage à forfait désigne une combinaison définie par avance d'au moins deux des prestations suivantes, ladite combinaison devant être offerte à un prix global et s'étendre sur plus de 24 heures ou comprendre une nuitée:

- a)** Transport
- b)** Hébergement
- c)** Autres prestations touristiques qui ne constituent pas des services annexes du transport ou de l'hébergement et qui représentent une part importante de la prestation globale.

2.) Organisateur, distributeur et consommateur

2.1.) Le terme „organisateur“ désigne toute personne / entreprise qui organise des voyages à forfait pas seulement occasionnellement, et qui les commercialise directement ou via un distributeur.

2.2.) Le terme „distributeur“ désigne toute personne / entreprise qui offre un voyage à forfait ou toute autre prestation touristique organisé par l'organisateur.

2.3.) Le terme „consommateur“ désigne toute personne **a)** qui réserve ou s'engage à réserver un voyage à forfait ou toute autre prestation touristique; **b)** au nom ou en faveur de laquelle est réservé un voyage à forfait ou toute autre prestation touristique, ou bien au nom ou en faveur de laquelle un engagement de réservation a été conclu.

3.) Conclusion du contrat

3.1.) Le contrat entre vous et ALDI Suisse Tours GmbH & Co. KG prend effet avec la confirmation de la réservation que vous avez faite en personne, par téléphone, par voie électronique (en ligne) et/ou par écrit. Dès l'entrée en vigueur du contrat, nos droits et obligations mutuels exposés ci-après s'appliquent.

3.2.) Si vous inscrivez plusieurs participants au voyage, vous vous engagez en leur nom, au même titre qu'au votre, à remplir les obligations découlant du contrat de voyage, notamment le paiement du voyage. Les présentes AVRB s'appliquent à tous les participants au voyage.

3.3.) En ce qui concerne les voyages aériens, nous vous avisons expressément que nos prestations commencent uniquement à partir de votre aéroport de départ, sauf mention contraire. L'arrivée en temps voulu à l'aéroport de départ est de votre responsabilité.

4.) Passeport, visa, vaccinations, dispositions douanières et devises

4.1.) Nous ne pourrions être en aucun cas tenus responsables d'un refus d'entrée dans un pays en raison d'un visa qui n'a pas été collecté ou reçu, ou pas dans les délais impartis. Vous êtes responsable du respect des conditions réglementant les passeports, les visas et les devises, ainsi que des dispositions sanitaires et douanières.

4.2.) Des dispositions particulières concernant les visas peuvent s'appliquer aux ressortissants étrangers; il vous incombe de fournir les documents nécessaires dans les délais.

4.3.) Dans tous les cas, nous vous recommandons, dans votre propre intérêt, de vous renseigner sur les dispositions en vigueur auprès du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) (www.eda.admin.ch).

5.) Prix et conditions de paiement

5.1.) Prix

Le prix du voyage dû est indiqué dans notre brochure de voyages et/ou nos offres sur Internet. Sauf mention expresse contraire, nos prix s'appliquent par personne et pour un séjour en chambre double. Tous les prix incluent la TVA légale. Sous réserve d'erreur d'impression; la confirmation de réservation fait foi.

5.2.) Frais de réservation

Nous ne facturons pas de frais de réservation, d'honoraires de conseil ou de frais de dossier; nous ne prenons pas non plus de forfait contractuel. Pour les voyages aériens uniquement, en cas de changement de nom, nous reportons la somme que nous facturons les compagnies aériennes.

5.3.) Conditions de paiement

Dans un délai de 8 jours après la réservation, nous vous demandons un acompte égal à 20 % du prix du voyage et à 100 % de la prime d'assurance de voyage si vous en avez contracté une. Le solde est dû au plus tard 20 jours avant le départ. Si les réservations sont faites moins de 28 jours avant le départ, le prix total du voyage est dû dans les sept jours qui suivent la réservation. Lorsque vous effectuez votre règlement, veuillez tenir compte du délai bancaire; le crédit de la somme sur notre compte fait foi. Les documents de voyage vous seront envoyés après le règlement intégral du voyage, généralement dix jours avant le départ.

5.4.) Garantie des sommes versées par le client

Les sommes versées par le client sont garanties par Eurotours Ges.m.b.H. au titre de la Loi fédérale sur les voyages à forfait auprès de la compagnie d'assurance Wiener Städtischen Allgemeinen Versicherungs AG, dont l'adresse est Schottenring 30, A-1011 Vienne, sous le numéro de police 08-G666.600-6. Pour tout dommage, les sommes réclamées seront apportées dans une période de huit semaines après la déclaration de faillite par Wiener Städtischen (téléphone : 0043-1.53139, télécopie : 0043-53129-3138).

6.) Annulation / modification

6.1.) Notification

Au cas où un voyage réservé chez nous ne pourrait pas être entrepris, veuillez le notifier par courrier postal à votre agence de réservation dans les plus brefs délais, en précisant le motif de l'annulation. Vous devez joindre à ce courrier les documents de voyage déjà remis (billets d'avion par exemple). Puisque la date d'enregistrement de votre annulation par l'agence de réservation détermine les frais d'annulation qui vous seront facturés, nous vous recommandons de prendre contact parallèlement par téléphone et/ou courrier électronique.

6.2.) Modification / transfert de réservation

Attention à saisir le nom correctement (identique à celui figurant sur tes documents de voyage, pas de titre académique, au moins le premier prénom). Des frais de CHF 75.- sont dus en cas de correction du nom dans les réservations de vols (3 lettres au maximum). Les modifications complètes du nom sont identiques à une annulation de la réservation (100 % des frais d'annulation) et l'achat d'un nouveau billet d'avion. Un changement de date de voyage, de destination ou d'hébergement après la conclusion du contrat est réalisé gratuitement jusqu'au début du délai d'annulation. Nous facturons ensuite des frais d'annulation sur l'offre annulée, conformément aux diverses tranches, en sus du prix de la nouvelle offre réservée.

6.3.) Personne de remplacement

Sous réserve que toutes les entreprises et / ou fournisseurs participants acceptent une telle modification, aucune mesure administrative, prescription légale ou disposition tarifaire n'interdit l'inscription d'une personne de remplacement aux conditions préalables réservées par vous, dans la mesure où cette personne remplit les conditions particulières du voyage. Toutefois, vous engagez votre responsabilité conjointement avec la personne de remplacement pour le paiement du prix du voyage et des coûts quels qu'ils soient liés au changement de nom. Sous réserve des capacités logistiques, l'inscription d'une personne de remplacement est autorisée au plus tard deux jours ouvrés avant la date du voyage.

6.4.) Frais d'annulation

Dépendamment du type de voyage, nous appliquons les frais d'annulation suivants:

Jusqu'à 30 jour avant le début du voyage.....	10 % du prix du voyage
Du 29ème au 20ème jour avant le début du voyage.....	25 % du prix du voyage
Du 19ème au 10ème jour avant le début du voyage.....	50 % du prix du voyage
Du 9ème au 4ème jour avant le début du voyage.....	65 % du prix du voyage
A partir du 3ème jour avant le début du voyage.....	85 % du prix du voyage

Si le voyage n'est pas commencé sans notification préalable, en cas de retard à l'aéroport ou sur le lieu de départ et/ou si le voyageur manque le vol en raison de documents de voyage incomplets, nous facturons 100 % du prix du voyage.

Les primes concernant l'assurance de voyage ne sont pas remboursables, indépendamment de quelconques frais d'annulation.

6.5.) Assurance de voyage

La prime d'assurance de voyage n'est pas incluse dans le prix du voyage. La prime liée à notre formule d'assurance étendue „Tour Care“ est indiquée avec chaque offre; nous envoyons le descriptif de la prestation et les conditions d'assurance avec la confirmation de réservation; ils sont également consultables sur notre page d'accueil. La prime vous est facturée automatiquement à moins que vous ayez déjà contracté une assurance privée (par exemple auprès d'ELVIA, Europäische Reiseversicherung, Intertours-Winterthur etc.). Si vous êtes déjà couvert par une assurance privée, l'agence de réservation a le droit d'exiger au voyageur une déclaration de renonciation écrite.

6.6.) Modifications de prix

L'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage indiqué dans la réservation pour des raisons indépendantes de sa volonté, à condition que la date du voyage tombe plus de deux mois après la date de la conclusion du contrat. Lesdites raisons sont dues exclusivement à la modification des coûts de transport – à cause par exemple des prix du carburant, aux frais de certains services, tels que les redevances d'atterrissage, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports ou les taux et frais de change encourus lors du voyage organisé concerné. Toute baisse des prix résultant des raisons susmentionnées est répercutée auprès du voyageur. Dans le délai de deux mois, les hausses de prix peuvent uniquement être effectuées si lesdites raisons ont fait l'objet d'une négociation individuelle et ont été notées sur le bon de réservation. Aucune modification de prix ne peut être effectuée à partir du 20e jour avant la date de départ. Toute révision du prix est par la suite uniquement possible si certaines conditions convenues sont réunies et si un mode de calcul du nouveau prix précis est prévu. Les modifications de prix et leurs circonstances doivent être communiquées sans délai au client. Dans le cas d'une modification de prix de plus de 10 %, la résiliation du contrat à l'initiative du client est possible dans tous les cas sans frais d'annulation. L'organisateur est tenu, soit directement, soit en passant par l'intermédiaire de l'agence mandatée, d'aviser immédiatement le client de la modification du contrat et de l'informer de la possibilité de choisir entre accepter la modification du contrat ou résilier le contrat, le client doit alors exercer son droit d'option sans délai. Si l'organisateur assume une part de responsabilité concernant la résiliation du contrat à l'initiative du client, l'organisateur est tenu de l'indemniser en conséquence.

7.) Nous ne pouvons pas assurer le voyage comme convenu ou bien nous devons écourter ce dernier

7.1.) Changements de programme

Du fait de circonstances de force majeure, imprévisibles ou inévitables, il peut s'avérer nécessaire de modifier le programme du voyage ou certaines prestations prévues au contrat, comme

l'hébergement, les moyens de transport, les compagnies aériennes ou les horaires des vols. Dans ce cas, nous ferons tout notre possible pour remplacer, en toute objectivité, les services défaillants par des prestations d'une valeur au moins équivalente et qui ne portent pas préjudice de manière importante à la structure globale du voyage. Nous vous informerons dans les plus brefs délais de tout changement de programme éventuellement nécessaire.

7.2.) Cas de force majeure et grèves

S'il existe des raisons qui rendraient impossible l'exécution d'un voyage, telles qu'un événement de force majeure, faits de guerre, troubles de l'ordre public, grèves, mesures prises par les Pouvoirs publics, retrait ou refus des droits nationaux, ou bien des circonstances qui pourraient présenter selon nous des risques sanitaires ou un danger de mort, nous pourrions résilier le contrat, même dans un bref délai, et annuler le voyage. Si le voyage est annulé ou le séjour écourté pour l'une des raisons susmentionnées, nous nous efforcerons d'emmener les participants vers une autre destination de vacances le plus vite possible ou bien de les rapatrier en Suisse. Toute autre prestation de remplacement est exclue. Nous sommes autorisés à soustraire du remboursement de votre règlement les dépenses réalisées et faisant l'objet d'un justificatif.

7.3.) Nombre minimum de participants

Certains voyages sont soumis à un nombre minimum de participants qui peut varier d'un voyage à l'autre. Ce nombre est indiqué avec l'offre. Si le nombre de participants à un voyage est insuffisant, nous pouvons annuler le voyage au plus tard 22 jours avant la date convenue. Nous vous aviserons le plus vite possible si nous pouvons constater avant ce délai que le nombre de participants ne sera pas atteint. Dans ce cas, nous ferons tout notre possible pour remplacer, en toute objectivité, les services défaillants par des prestations d'une valeur au moins équivalente. Si la solution de remplacement est moins chère, nous vous rembourserons la différence. Si nous ne pouvons pas vous proposer de solution de remplacement ou si vous refusez celle proposée, nous vous rembourserons les sommes déjà versées. Nous ne sommes pas tenus d'offrir un programme de remplacement. Toute indemnité compensatoire découlant de la non-exécution du contrat et toute prise en charge des frais liés à diverses prestations exécutées avant le voyage par vous-même (par exemple les frais de vaccination) est exclue.

8.) Réclamations / droits au remplacement

En cas de prestations prévues au contrat non exécutées ou défaillantes, vous avez le droit et l'obligation d'exiger le plus tôt possible une aide immédiate et gratuite auprès de nous ou de notre représentant local. S'il nous est impossible de vous fournir de l'aide ou une solution appropriée dans les quarante-huit heures, vous avez droit de rechercher de l'aide par vous-même. Si une prestation de valeur équivalente ne peut pas vous être fournie, vous avez droit à une réduction ou - en fournissant un justificatif - au remboursement des frais liés à l'aide trouvée par vos soins dans le cadre de la prestation initialement convenue. Tout autre droit à remplacement est exclu. En cas de prestation défectueuse ou si vous ne souhaitez plus poursuivre le voyage ou le séjour en raison de défaillances graves, notre représentant local ou nous-mêmes devons confirmer votre réclamation. Toutefois, pour exercer vos droits au remplacement, votre réclamation et notre confirmation et / ou la confirmation de notre représentant local doivent être communiquées à votre agence de réservation au plus tard dans les trente jours suivant votre retour. Nous pouvons rejeter vos droits à dommages-intérêts si la réclamation est remise en retard ou si elle n'est pas accompagnée de notre confirmation et / ou la confirmation de notre représentant local. En cas de voyage aérien, les dommages causés aux bagages, les pertes de bagages ou les retards de distribution doivent être notifiés sur place après l'arrivée, au plus tard dans les sept jours après la découverte du préjudice, par le biais du formulaire de notification de préjudice auprès de la compagnie aérienne concernée ou de son représentant à l'aéroport. Les compagnies aériennes refusent les remboursements si le formulaire de notification n'a pas été rempli ou a été rempli trop tard.

9.) Responsabilités

9.1.) Généralités

En qualité d'organisateur de voyages, nous sommes tenus de sélectionner avec sérieux, d'organiser, de fournir et d'exécuter les prestations de voyage convenues. L'accord conclu lors de la signature du contrat fait foi (confirmation de réservation), sous réserve de modifications.

9.2.) Exclusion de responsabilité

Nous n'encourons aucune responsabilité pour des prestations rendues par des intermédiaires que nous avons engagés uniquement à votre demande. Dans ces circonstances, notre responsabilité se limitera au bon déroulement de la prestation commissionnée. Hors modalités forfaitaires, des manifestations, excursions et services locaux peuvent être réservés dans le cadre du voyage qui, en raison des circonstances locales, peuvent présenter des risques particuliers ou des prérequis physiques spéciaux. Vous réservez lesdites manifestations à vos propres risques. Nous rejetons toute responsabilité pour cela et pour les services hors forfait que vous souhaitez et qui vous seraient fournis par l'agent de voyage / le représentant local, dans la mesure où, dans le cadre de ladite offre, nous ou notre représentant local ne sommes pas expressément responsables en qualité d'organisateur ou de prestataire de services.

9.3.) Nous ne pourrions être tenus pour responsables d'un non respect du contrat pour les motifs suivants:

- Actes de négligence de votre part, avant ou pendant le voyage;
- Actes de négligence imprévisibles ou inévitables commis par des tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat;
- Cas de forces majeures ou événement que, malgré toutes les précautions prises, nous n'avons pas pu prévoir ou empêcher, tel que des grèves, des retards de vol, des troubles politiques, des catastrophes naturelles et des mesures prises par les Pouvoirs publics.

9.4.) Accidents et maladies

Nous sommes responsables des préjudices directs en cas de décès, dommages corporels ou maladie qui surviendrait pendant le voyage, dans la mesure où ce préjudice aurait été causé par nous ou par l'une de nos entreprises mandatées. Si notre responsabilité est engagée dans le comportement de l'entreprise tierce mandatée par nous, vous devez céder les droits à dommages-intérêts que vous avez envers cette entreprise pour les transférer envers nous. Lorsque la responsabilité est liée au service de transporteurs (compagnies aériennes, ferroviaires, maritimes, d'autocars, etc.), les droits à dommages-intérêts sont limités à la somme découlant des conventions internationales applicables ou des législations nationales. Dans ces circonstances, nous n'encourons aucune autre responsabilité.

aires, maritimes, d'autocars, etc.), les droits à dommages-intérêts sont limités à la somme découlant des conventions internationales applicables ou des législations nationales. Dans ces circonstances, nous n'encourons aucune autre responsabilité.

9.5.) Voyages aériens

Lors du décès ou de dommages corporels du voyageur, de retards causés au voyageur et/ou à ses

bagages, et en cas de destruction, de perte ou d'endommagement de ses bagages, les prestations de transport aérien international sont soumises aux dispositions de la Convention de Montréal ou de la Convention de Varsovie, les différents accords s'appliquant dans des conditions données aux Etats qui les ont signés et ratifiés.

9.6.) Préjudices divers (dommages matériels et pécuniaires, etc.)

En cas de préjudices divers (dommages matériels et pécuniaires, etc.), notre responsabilité est engagée uniquement si la faute est imputable à nous-même ou à l'une des entreprises mandatées par nous, sachant que notre responsabilité se limite aux dommages directs, à hauteur de deux fois le prix du voyage. Si notre responsabilité est engagée dans le comportement de l'entreprise tierce mandatée par nous, vous devez céder les droits à dommages-intérêts que vous avez envers cette entreprise pour les transférer envers nous. En cas de préjudices ou pertes encourus en conjonction avec l'utilisation de transporteurs (compagnies aériennes, ferroviaires, maritimes, d'autocars, etc.), les droits à dommages-intérêts sont limités à la somme découlant des conventions internationales applicables ou des législations nationales. Dans ces circonstances, nous n'encourons aucune autre responsabilité.

9.7.) Assurance

Notre responsabilité en tant qu'organisateur de voyages est limitée aux présentes dispositions régissant la responsabilité, de même que la responsabilité des transporteurs qui découle des conventions internationales applicables et / ou des législations nationales. Nous vous rappelons expressément que les transporteurs offrent dans différents pays, faute de cadre juridique, une couverture d'assurance insuffisante en cas d'accidents, de perte des bagages, de dommages, etc. Par conséquent, nous vous recommandons de vérifier votre couverture d'assurance personnelle et éventuellement de prendre une assurance-voyage appropriée pour la durée de votre voyage.

9.8.) Sécurité

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie des informations sur les pays qui présentent des risques de sécurité liés à la politique ou divers risques importants. Vous pouvez vous renseigner personnellement auprès du DFAE en consultant leurs Conseils aux voyageurs (www.eda.admin.ch, téléphone 031-323 84 84) ou auprès de votre agence de réservation. Vous trouverez les consignes médicales entre autres sur le site www.bag.admin.ch ou www.safetravel.ch. Nous partons du principe que vous vous êtes informé avant le départ sur les consignes de voyage et les recommandations sanitaires et que vous êtes pleinement conscient des risques concernés.

Toutes les régions de vacances du monde entier peuvent subir des catastrophes naturelles qui n'ont pas été préalablement annoncées (par exemple des intempéries de toute nature, des incendies de forêt, etc.), avec de graves conséquences. Dans certains cas, ces événements peuvent porter préjudice à la bonne exécution des prestations réservées.

10.) Médiateur

Avant de former une demande en justice, nous vous recommandons de faire appel aux médiateurs indépendants chargés du secteur des voyages. Le médiateur s'efforce d'apporter à tout type de problème une solution équitable et équilibrée. Adresse : Médiateurs du secteur des voyages suisse, Boîte postale, CH-8038 Zürich.

11.) Protection des informations personnelles

Les informations personnelles que vous nous avez communiquées sont traitées par voie électronique et sont utilisées par nous-même et par nos prestataires de services dans la mesure où elles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Vos informations personnelles ne seront en aucun cas transmises à des tiers.

12.) Droit applicable

En relation avec vous et Eurotours Ges.m.b.H. en qualité d'organisateur de voyages et ALDI Suisse Tours GmbH & Co. KG en qualité de distributeur de voyages, il sera appliqué exclusivement le Droit suisse.

Sous réserve d'erreur d'impression et de modification.
Etat: 09/2019



Sécurité du paiement du client selon le Règlement sur les voyages à forfait (PRV)

La société Eurotours Ges.m.b.H. est assurée par une garantie du Erste Group Bank AG (déclaration de garantie n° 618418) en cas d'insolvabilité. Exécuteur : Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilstrasse 4, 1220 Vienne, téléphone : +43 1 3172500.

Les exigences concernant d'autres pertes de droit doivent être adressées à l'exécuteur dans les 8 semaines qui suivent l'un des événements cités dans l'article 1, paragraphe 3 du PRV.

Les fonds des clients ne doivent pas être acceptés plus de 11 mois avant la date de fin du voyage convenue. Un acompte demandé plus de 20 jours avant le départ ne doit pas dépasser 20 % du prix du voyage.

Vous trouverez de plus amples informations concernant les droits relatifs aux prestations de voyage et la protection en cas d'insolvabilité sur www.gisa.gv.at/abfrage sur le numéro GISA 21907890.

ALDI SUISSE TOURS

Adresse postale suisse: 8021 Zurich | Case postale
email: service@aldi-suisse-tours.ch | www.aldi-suisse-tours.ch
Service téléphonique Suisse: 071 508 70 41 | fax Suisse: 043-2665900
Siège: ALDI SUISSE TOURS GmbH & Co. KG | Hofer Strasse 1 4642 Sattledt | Autriche
Numéro Registre du commerce: FN 285165 k | juridiction compétente: Landesgericht Wels
Eurotours Ges.m.b.H. Kirchberger Straße 8 | 6370 Kitzbühel | Autriche