

## Conditions de voyage

### 1. INSCRIPTION /SIGNATURE DU CONTRAT

Il est nécessaire d'effectuer une réservation pour pouvoir s'inscrire à un voyage chez Eurotrek. Le contrat avec Eurotrek sera conclu uniquement lorsque la confirmation de voyage sera délivrée. Le voyageur est lié dès le jour de la réservation pour une durée de dix jours ouvrables. Si Eurotrek ne délivre pas la confirmation de voyage pendant cette période, le contrat ne prend pas effet. Le descriptif du voyage, les conseils aux voyageurs et les conditions de voyage décrites ici, font partie (intégrante) de ce contrat avec Eurotrek.

Si le contenu de la confirmation de voyage diffère de celui de l'inscription, une nouvelle offre d'Eurotrek est disponible. Si cela n'est pas expressément rejeté par le client dans les 3 jours, le contrat est conclu conformément à l'offre d'Eurotrek.

Les réservations reçues moins de 4 jours ouvrables avant le jour d'arrivée seront rejetées. Pour les réservations faites 5 ou 4 jours ouvrables avant le premier jour du séjour, des frais de dernière minute de CHF 50.- par réservation seront facturés. Les réservations effectuées entre 10 jours ouvrables et le premier jour d'arrivée peuvent être payées uniquement par carte de crédit. Si un voyageur procède à l'inscription de plusieurs personnes, il est garant de leur engagement comme du sien, notamment en ce qui concerne le paiement du voyage. Le descriptif du voyage, les conseils aux voyageurs et les conditions de voyage leur sont directement applicables.

Si l'agence de réservation ou Eurotrek transmettent au voyageur un forfait ou une prestation d'un autre tour-opérateur ou d'une entreprise de service, le client souscrit le contrat avec chaque entreprise. Les conditions de voyage propres au nouveau contrat sont alors valables (par exemple : billets d'avion). Eurotrek organise la plupart de ses séjours en collaboration avec des représentants locaux. Le voyageur rencontre sur place les représentants de l'organisation correspondante.

Bons d'achats et autres avantages sont à remettre ou à faire valoir lors de la réservation. Une fois la confirmation délivrée par Eurotrek, les bons d'achats et autres avantages ne peuvent plus être pris en compte.

### 2. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

#### 2.1. Prix

Les prix des offres sont indiqués en francs suisses (CHF) Les prix en francs suisses sont valables pour les réservations effectuées en Suisse. Veuillez noter que les voyages en Suisse ne peuvent être payés qu'en CHF. Tous les autres circuits européens peuvent être payés en euros.

Les prix des offres sont visibles dans les catalogues et sur le site internet. Dans la mesure où nulle autre information ne figure dans le descriptif, les prix sont valables pour une personne en chambre double/cabine double/tente double, TVA incluse. Les prix sont valables de 01.11.2024 jusqu'au 31.10.2025.

Pour les réservations, les frais de réservation sont majorés de CHF 20.- par personne adulte. Cela inclut les coûts du système légalement requis pour la protection de l'argent des clients du fonds de garantie de l'industrie suisse du voyage. Si le voyageur souhaite apporter des modifications aux voyages annoncés, Eurotrek peut facturer des frais à la carte de CHF 50 (max. CHF 100).

Pour les réservations dans une agence de voyage, l'agence de voyage peut exiger ses propres frais de réservation.

#### 2.2. Conditions de paiement

Après son inscription, le voyageur reçoit la confirmation du voyage. Un acompte de 30% du montant total, min. CHF 300.-, est à verser dans les 10 jours après réception de la confirmation. Le solde doit être réglé au plus tard 35 jours avant le début du séjour. Pour les réservations de dernière minute faites moins de 36 jours avant le début du séjour, le prix total du séjour doit être réglé immédiatement. Les documents de voyage seront envoyés après réception du paiement intégral. Tous les frais bancaires sont à la charge du client.

Le client peut payer jusqu'à 50 % du prix du séjour, max. CHF 500.-/personne en chèques Reka.

Si le prix du voyage n'est pas payé dans les délais fixés, Eurotrek peut résilier le contrat. Dans ce cas, les frais d'annulation décrits au § 5.1. seront appliqués.

### 3. PRESTATIONS

Les prestations incluses dans le prix sont décrites dans le descriptif du programme, dans la partie „prestations“. Si les prestations ou le programme du séjour sont modifiés, le client sera informé avant de recevoir la confirmation du voyage.

Les trajets aller et retour ne sont compris dans aucune offre. Tous les transferts pendant le séjour sont inclus, dans la mesure où ils sont mentionnés sous "prestations".

Il est prévu un exemplaire des documents de voyage par chambre. Les cartes et les informations générales seront mises à disposition dans la mesure du possible.

### 4. CHANGEMENTS DE PRIX OU DE PROGRAMME AVANT LE VOYAGE

Eurotrek se réserve le droit de modifier le prix du séjour, le programme du séjour ou certaines prestations avant le début du voyage, dans la mesure où cela serait indispensable pour des raisons imprévisibles ou inévitables. Les conséquences sur le prix seront communiquées en même temps que le changement de programme ou de prestation.

Les prix peuvent être augmentés pour les raisons suivantes : si les frais de transports, les taxes ou les redevances augmentent après confirmation du séjour, ou si le taux de change varie considérablement. L'augmentation du prix sera communiquée maximum 3 semaines avant le début du contrat. L'augmentation du prix affectera alors le prix total du voyage.

Si l'augmentation du prix devait atteindre plus de 10% du prix total, ou que le changement de programme devait conduire à une modification essentielle du contrat, Eurotrek en fera part au voyageur dès que possible. Le voyageur peut accepter les modifications, participer à un voyage de remplacement ou annuler le contrat. Dans ce cas précis, les sommes déjà versées seront remboursées intégralement. Aucune indemnité supplémentaire ne sera versée.

## **5. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT / LEGERES MODIFICATIONS / MODIFICATIONS DE RESERVATION / PERSONNE DE REMPLACEMENT**

La date de modification ou d'annulation du voyage est déterminée par le jour ouvré où Eurotrek reçoit l'information par écrit et par e-mail. Si la notification d'annulation est reçue un samedi, un dimanche ou un jour férié, elle sera prise en compte le jour ouvré suivant.

### **5.1. Annulation du fait du client**

Le client peut annuler le séjour réservé à tout moment avant le début du voyage. La demande d'annulation doit être envoyée par écrit à Eurotrek. Des frais de dossier d'un montant de CHF 40.- par personne (max. CHF 80.-) seront exigés. En cas d'annulation d'une personne en chambre double, les frais supplémentaires non couverts et les taxes doivent être réglés par la personne qui voyage. Aux frais de dossier, s'ajouteront les frais de réservations et des frais d'annulation calculés suivant un pourcentage du montant total :

Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent au vélo et aux randonnées pédestres et aux circuits actifs :

Jusqu'à 29 jours avant le début du séjour : 20 %

28 – 15 jours avant le début du séjour : 50 %

14 – 08 jours avant le début du séjour : 70 %

07 – 01 jours avant le début du séjour : 90 %

0 jour avant le début du séjour / No-show: 100%

Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent au voyages vélo et bateau :

Jusqu'à 84 jours avant le début du séjour : 20 %

83 – 42 jours avant le début du séjour : 30 %

41 – 28 jours avant le début du séjour : 60 %

27 – 04 jours avant le début du séjour : 90 %

3 jours avant le début du séjour / No-show: 100%

Les commandes pour le transport des bagages peuvent être annulées sans frais jusqu'à 5 jours ouvrables avant l'arrivée. Dans ce cas, seuls les frais de réservation sont dus. En cas d'annulation ultérieure, le premier transport des bagages et les frais de réservation seront facturés.

### **5.2. Légères modifications**

Si le client souhaite effectuer des petites modifications après confirmation de la réservation (par exemple : transferts, nuits supplémentaires, location de vélo), un supplément de CHF 30.- par modification sera exigé.

### **5.3. Modifications de réservation**

Si le client souhaite modifier les dates, la durée ou la destination du voyage, le type de transport, le type de logement, la catégorie etc., Eurotrek s'efforce de satisfaire ses demandes. Si Eurotrek peut satisfaire la requête, la modification de la réservation sera traitée à la fois comme une annulation selon le § 5.1 et une nouvelle inscription. Les frais d'annulation indiqués au § 5.1 et les coûts des nouvelles prestations réservées, seront facturés au client.

### **5.4. Personne de remplacement**

Le client a le droit de nommer une personne de remplacement qui apparaît dans le contrat. Le voyageur et la personne de remplacement se portent tous deux garants de l'acquittement du prix du voyage et des frais supplémentaires éventuels. La personne de remplacement doit remplir les conditions du voyage. Des frais de traitement de CHF 40.- par personne (max. CHF 80.-) seront exigés. Un surcoût peut apparaître en cas de changement de voyageur, qui sera à verser par le client ou la personne de remplacement.

## **6. ANNULATION DU FAIT D'EUROTREK**

Pour certains séjours, un nombre minimum de participants est indiqué dans le descriptif du séjour. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, Eurotrek se réserve le droit d'annuler le séjour au plus tard 2 semaines avant le début du séjour. Les frais déjà versés seront intégralement remboursés moins les frais et coûts de l'assurance voyage. Aucune indemnité supplémentaire ne sera versée.

Si le déroulement du séjour risque d'être compromis, considérablement compliqué, voire rendu impossible pour cause de force majeure, de mesures officielles, d'agitations politiques, de grèves ou autre complications imprévisibles et inévitables, Eurotrek peut annuler le voyage. Les frais déjà versés seront intégralement remboursés moins les frais et coûts de l'assurance voyage. Aucune indemnité supplémentaire ne sera versée, par exemple les frais d'arrivée et retour.

Eurotrek se réserve le droit d'annuler le voyage d'un client, en cas de raison légitime (par exemple : s'il est clair que le client ne remplit pas les conditions de participation). Dans ce cas, les frais d'annulation décrits au § 5.1. seront appliqués.

## **7. CONDITIONS DE PARTICIPATION ET OBLIGATION DE COLLABORATION**

Le voyageur doit remplir les conditions du séjour réservé. Pour les séjours libres et sans guides, un programme quotidien recommandé est adressé à chaque client. Le voyageur décide si sa condition physique et/ou l'environnement (météo etc...) permettent de participer aux activités prévues et si le programme lui est adapté. Dans les groupes guidés, le participant doit informer le guide de ses difficultés. Les consignes du guide-accompagnateur doivent être suivies/s'appliquent dans tous les cas.

Si le voyageur ne peut pas suivre l'activité du jour pour des raisons personnelles ou des conditions météorologiques et qu'il prend un moyen de transport pour rejoindre l'étape suivante (non inclus dans le prix du séjour) ces frais lui seront alors facturés.

Si un participant à un séjour en groupe devait déranger constamment le groupe, mettre sa vie en danger, celle d'un autre participant, ou celle d'un tiers, le guide-accompagnateur peut exclure le participant du séjour. Le prix du voyage ne sera pas remboursé et les éventuels frais supplémentaires occasionnés seront à la charge du voyageur exclu.

Le voyageur est responsable du matériel loué ou mis à sa disposition. En cas de dommages, il est indispensable d'en informer sans attendre le responsable du groupe ou les personnes indiquées dans les documents reçus. Le participant est responsable des dommages causés de son fait.

Si le voyageur ne peut pas participer à une activité (partiellement ou totalement), le prix du séjour ne sera pas remboursé.

## **8. PRESCRIPTIONS D'ENTREE SUR LE TERRITOIRE ET REGLES/DISPOSITIONS SANITAIRES**

Pour les séjours avec Eurotrek, les citoyens suisses et du Lichtenstein ont besoin d'un passeport ou d'une pièce d'identité en cours de validité. Les citoyens des autres pays doivent s'informer auprès de leur ambassade sur les dispositions en vigueur et sont tenus d'apporter leurs documents d'identité.

## 9. CHANGEMENTS DE PROGRAMME PENDANT LE SEJOUR

Des conditions météorologiques ou d'autres circonstances peuvent amener à des changements de programme. Eurotrek se réserve le droit de modifier le programme si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Cependant, Eurotrek s'efforce de proposer des prestations similaires de remplacement. Si cette prestation devait engendrer des coûts trop élevés ou un investissement excessif, Eurotrek peut refuser les prendre à sa charge. Dans ce cas, les coûts supplémentaires seront à la charge des voyageurs. Cela s'applique également en cas de force majeure.

## 10. INTERRUPTION DU SEJOUR OU PRESTATIONS NON SUIVIES DU FAIT

Si le voyageur interrompt le séjour plus tôt que prévu ou qu'il ne participe pas à toutes les prestations réservées, le prix du voyage ne peut pas être remboursé. Les coûts éventuels qui en découleraient (par exemple : pour le transport du retour) sont à la charge du participant. Eurotrek conseille de souscrire une assurance-voyage.

Si Eurotrek devait annuler le voyage, les coûts des services non perçus moins les frais de traitement seront remboursés au prorata.

## 11. RECLAMATIONS PENDANT LE VOYAGE, REVENDICATIONS

Si un client dépose une réclamation pendant le voyage ou subit des dommages, il doit immédiatement en informer les représentants sur place. Si ceux-ci ne sont pas joignables, le client doit également en informer Eurotrek. Si aucune solution n'est proposée ou qu'elle est insuffisante, il est nécessaire de réclamer une attestation au guide-accompagnateur ou au représentant sur place. Le guide-accompagnateur ou le représentant sur place ne sont pas autorisés à accepter les revendications au nom de la société Eurotrek.

Les réclamations doivent être soumises par écrit à Eurotrek dans un délai maximum de 30 jours après la fin du voyage convenu. Si le participant n'a pas signalé sur place les manques, les dommages subis etc. et n'a pas de confirmation des représentants sur place ou n'a pas fait valoir ses revendications dans le délai des 30 jours après la fin du voyage contracté, le participant perd ses droits de réclamation.

## 12. RESPONSABILITE

### 12.1. Généralités

Eurotrek est tenu responsable dans le cadre des lois et accords internationaux applicables, dans les limites légales prévues.

### 12.2. Clauses de non-responsabilité

Eurotrek n'est pas responsable dans les cas suivants en particulier (liste non-exhaustive):

- Quand le dommage est dû à un oubli du client avant ou pendant le voyage (par exemple : équipement insuffisant, non-respect des consignes du guide-accompagnateur ou des remarques contenues dans les documents, mauvaise estimation de ses capacités).
- Les dommages en raison de force majeure ou circonstances qui, malgré les précautions prises par Eurotrek ou par le prestataire, étaient imprévisibles ou inévitables.
- Les dommages en raison de la négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers qui n'est pas associé à l'exécution du contrat.

### 12.3 Objets de valeur et équipement personnel

Si les dommages découlent d'une négligence de la part du voyageur, avant ou pendant le voyage, incluant l'utilisation d'un matériel inadapté, le non-respect des directives de la direction du voyage ou des recommandations écrites, ou une surestimation de ses compétences, le voyageur en est alors le seul responsable. Cela concerne principalement les cyclistes. La responsabilité d'Eurotrek n'est pas engagée et ce, même si ces objets sont confiés à Eurotrek dans le cadre d'un transfert, d'un stockage ou d'autres raisons.

### 12.4 Retard des moyens de transports publics

Eurotrek n'est pas tenu responsable des retards causés par les transports publics. Eurotrek conseille aux voyageurs de prendre cet aspect en compte lors de la planification de leur voyage.

### 12.5 Manifestations pendant le voyage

Si le voyageur décide de prendre part à des manifestations ou excursions ne faisant pas partie du programme (prestations externes), la responsabilité d'Eurotrek n'est pas engagée. Eurotrek n'est pas responsable des services externes fournis par des prestataires tiers.

### 12.6 Responsabilité hors-contrat

La responsabilité hors contrat (délictuelle) d'Eurotrek est soumise aux lois applicables et aux accords internationaux, et sera exclue autant que la loi le permet.

### 12.7 Eventualités

Eurotrek décline toute responsabilité en cas de perte de temps de vacances, de vacances compromises ou de tout autre inconvénient similaire.

## 13. GARANTIE

Eurotrek participe aux fonds de garantie du secteur du tourisme suisse. Il garantit que les frais versés par le client sont en sécurité.

## 14. Protection des données

Eurotrek informera les voyageurs des programmes et activités. Le voyageur a la possibilité d'annuler ce service à tout moment en écrivant à eurotrek@eurotrek.ch. Le voyageur peut exiger de consulter les données enregistrées ou la suppression de ses données. Eurotrek a le droit de transmettre les données du client (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail) à des prestataires de services si cela est nécessaire pour le déroulement du voyage.

## 15. Assurances

Une assurance-annulation est obligatoire pour le voyageur. Elle n'est pas incluse dans le forfait du voyage. Le voyageur peut choisir de ne pas y souscrire si une couverture d'assurance similaire peut être fournie. Le voyageur peut souscrire une assurance-annulation ainsi qu'une assurance-rapatriement chez Eurotrek. Les prestations de l'assurance sont conformes à la police d'assurance.

## **16. DÉLAIS DE PRESCRIPTION**

Les réclamations contre Eurotrek sont soumises à un délai de prescription d'un an à compter de la date de fin du voyage contractuel. Toutefois, des délais plus courts prévus par les lois et accords internationaux s'appliquent. Si des délais de prescription plus longs, obligatoires et non modifiables, sont stipulés par la loi, ces derniers seront alors applicables.

## **17. Médiateur**

En cas de litige, le voyageur doit se rapprocher du médiateur, chargé de trouver une solution juste et équilibrée. Contactez le médiateur à l'adresse suivante : médiateur du secteur touristique suisse, Etzelstrasse 42, 8038 Zürich.

## **18. DROIT APPLICABLE, TRIBUNAL COMPETENT**

Le droit suisse régit les relations juridiques entre le client et Eurotrek. Toute réclamation contre Eurotrek devra être portée exclusivement devant le tribunal de la ville de Dietikon (Suisse).

Les conditions de voyage et les clauses du contrat s'appliquent sous réserve des dispositions impératives et non modifiables prévues par les lois et accords internationaux.