

Conditions de voyage

1. INSCRIPTION /SIGNATURE DU CONTRAT

Pour s'inscrire à un voyage chez Eurotrek, il faut effectuer une réservation. 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 l'arrivée seront rejetées. Pour les réservations faites 5 jours ouvrables ou moins avant l'arrivée, des frais express de CHF 50.- par réservation seront facturés. Les réservations à partir de 10 jours ouvrables avant l'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. Dès qu'Eurotrek a délivré la confirmation, 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 01.11.2023 jusqu'au 31.10.2024.

Pour les réservations, les frais de réservation sont majorés de CHF 20.- par personne adulte. Cela inclus 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 est à régler de suite. 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. La répercussion sur le prix sera communiquée 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 sera répercutée en conséquence sur 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 correspond au jour ouvré de réception par Eurotrek de l'information ; pour les samedis, dimanches et jours fériés, c'est le jour ouvré suivant qui fait foi (ceci vaut également pour les informations communiquées par mail, par message déposé sur le site internet, par message vocal etc.).

5.1. Annulation du fait du client

Le client peut annuler le séjour réservé à tout moment avant le début du voyage. Une annulation écrite doit parvenir à Eurotrek. Des frais de dossier d'un montant de CHF 40.- par personne (max. CHF 80.-) seront exigés. 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 ces cas, seuls les frais de réservation est due. En cas d'annulation ultérieure, le premier transport des bagages et les frais de réservation seront facturés.

5.2. Légères modifications

Si le client réclame de 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, s'il y a une 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 en liberté, 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, qui n'est pas inclus dans le prix du séjour, ces frais lui sont imputés.

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 exclus.

Le voyageur est responsable du matériel loué ou mis à sa disposition. En cas de dégât, 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 dégâts 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 s'informent dans leur ambassade sur les dispositions en vigueur et doivent apporter leurs pièces 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 lorsque des circonstances imprévisibles ou inévitables le nécessitent. 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 de la prendre à sa charge. Dans ce cas, les coûts supplémentaires sont à la charge des voyageurs. Idem 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 à une assurance-voyage.

Si Eurotrek annule le voyage, les coûts des services non reçus moins les frais de traitement seront remboursés proportionnellement.

11. RECLAMATIONS PENDANT LE VOYAGE, REVENDICATIONS

Si un client dépose une réclamation pendant le voyage ou subit des dommages, il doit immédiatement informer les représentants sur place. Si ceux-ci ne sont pas joignables, le client doit informer directement Eurotrek. S'il n'y a pas de solution 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 sont à faire parvenir par écrit à Eurotrek dans une période de 30 jours après la fin du voyage contracté. Si le participant n'a pas signalé sur place les manques, les dégâts 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 son droit de réclamation.

12. RESPONSABILITE

12.1. Généralités

La responsabilité d'Eurotrek est pleine et entière dans le cadre du respect des dispositions légales et des accords internationaux.

12.2. Clauses de non-responsabilité

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

- Quand le dégât 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 dégâts en raison de force majeure ou circonstances qui, malgré les précautions prises par Eurotrek ou par le prestataire, étaient imprévisibles ou inévitables.
- Les dégâts 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 le voyageur utilise son propre équipement, il en est intégralement responsable notamment pour le transport, la bonne utilisation et le respect des mesures de conservation. Cela concerne principalement les cyclistes. La responsabilité d'Eurotrek n'est pas engagée même si vous êtes confié à Eurotrek pour des transferts, du stockage ou d'autres raisons.

12.4 Retard des moyens de transports publics

Eurotrek n'est pas responsable des retards des moyens de transports publics. Eurotrek conseille aux voyageurs de prendre en compte lors de la planification de leur voyage de possibles retards.

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 prestations externes d'entreprises tiers.

12.6 Responsabilité hors-contrat

La responsabilité hors-contrat d'Eurotrek s'applique dans le respect des lois applicables et des accords internationaux. La responsabilité n'est engagée que dans le cadre des lois applicables.

12.7 Eventualités

Pour le temps des vacances inutilement consacré, vacances gâchées, dégâts causés par la frustration, Eurotrek n'est pas responsable.

13. GARANTIE

Eurotrek est un participant au 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 sur les 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 renoncer à souscrire à l'assurance s'il peut présenter une couverture d'assurance similaire. Le voyageur peut souscrire à une assurance-annulation ainsi qu'à une assurance-rapatriement chez Eurotrek. Les prestations de l'assurance sont conformes à la police d'assurance.

16. PRESCRIPTION

Toutes les revendications contre Eurotrek sont prescrites un an après la fin du voyage contracté. Les délais de prescription plus courts dans les lois applicables et accords internationaux ne s'annulent pas. Si les lois et accords internationaux contiennent des délais de prescription plus longs, impératifs et non amendables par contrat, alors ceux-ci sont applicables de plein droit.

17. Médiateur

En cas de litige, vous devez vous adresser au médiateur qui est soucieux de parvenir à un accord juste et équilibré. Contactez le médiateur à l'adresse suivante : médiateur du secteur touristique suisse, Etzelstrasse 42, 8038 Zürich.

18. DROIT APPLICABLE, TRIBUNAL COMPETENT

Le droit suisse est applicable aux relations juridiques entre le client et Eurotrek. Toute plainte contre Eurotrek relèvera uniquement du 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 amendables prévues dans le cadre de l'application des lois et des accords internationaux.