

Informations générales et conditions de voyage

Nous sommes heureux de votre intérêt pour les voyages proposés par Pullman Tours GmbH et vous remercions de votre confiance.

1. CONTRAT

1.1. Généralités

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage régissent les rapports juridiques entre vous-même et Pullman Tours GmbH pour les prestations proposées par Pullman Tours GmbH.

1.2. Partie contractuelle

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne sont pas valables pour les voyages et les prestations suivants: pour tous les arrangements vol seul organisés par l'intermédiaire de Pullman Tours GmbH, seules s'appliquent les conditions de contrat et de transport des compagnies aériennes responsables et des organisateurs du transport. Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services, ce sont les conditions de contrat et de voyage de ceux-ci qui s'appliquent. Dans de tels cas, Pullman Tours GmbH n'est pas partie contractuelle et vous ne pouvez pas dès lors vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et de voyage.

2. OBJET DU CONTRAT

2.1. Le contrat conclu entre vous-même et Pullman Tours GmbH prend effet dès que votre inscription écrite, téléphonique ou sur présentation personnelle auprès de Pullman Tours GmbH ou de votre bureau de réservation a été acceptée sans aucune réserve. Dès cet instant, les droits et devoirs résultant des conditions de contrat et de voyage de Pullman Tours GmbH entrent pour vous en vigueur.

2.2. Les souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés par Pullman Tours GmbH ou votre bureau de réservation et validés sans la moindre réserve par Pullman Tours GmbH.

3. CONDITIONS DE VOYAGE ET DE PAIEMENT

3.1. Prix

Les prix des arrangements de voyages organisés par nos soins sont indiqués dans le catalogue ou dans le programme détaillé. Sauf si une autre monnaie est indiquée dans l'offre, les prix indiqués pour les voyages organisés s'entendent en francs suisses pour un hébergement en chambre double. Modifications de prix, voir chiffre 5.

3.2. Acompte

Les versements suivants sont à effectuer à réception de la confirmation de réservation: 30% du prix du voyage par personne. Un second acompte de 30% du voyage organisé est exigible 3 mois avant la date de départ.

3.3. Versement du solde

Le versement du solde doit avoir lieu au plus tard 30 jours avant la date de départ. Si le versement n'est pas effectué dans le délai fixé, Pullman Tours GmbH peut refuser les prestations et faire valoir son droit à annulation conformément au chiffre 4.2.

3.4. Réservation à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 30 jours avant la date de départ, le montant total de la facture est exigible immédiatement.

3.5. Frais de réservation

Si vous réservez votre voyage moins de 15 jours avant la date de départ, il se peut qu'une prise de contact avec les hôtels, etc. soit nécessaire; les frais de communication éventuels vous sont en ce cas facturés.

3.6. Documents de voyage

Sauf accord contraire, les documents de voyage vous sont remis en mains propres ou envoyés dès réception de votre paiement du montant total de la facture, soit environ 15 jours avant la date de départ.

4. MODIFICATIONS, ANNULATIONS

4.1. Généralités

Si vous annulez un voyage ou souhaitez une modification/un changement de réservation du voyage déjà réservé, vous devez impérativement en informer, verbalement ou par lettre recommandée, Pullman Tours GmbH ou votre bureau de réservation. Les documents de voyage déjà reçus doivent être en même temps restitués à Pullman Tours GmbH ou au bureau de réservation.

4.2. Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification ou de changement de réservation de votre voyage, un montant de CHF 80.– par personne est prélevé à titre de frais de dossier (voir également chiffre 4.3.). Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une assurance annulation de voyage éventuellement souscrite.

4.3. Frais d'annulation

Si vous annulez votre voyage avant la date de départ, ou si vous souhaitez faire effectuer de quelconques modifications ou changements de réservation, les frais d'annulation ci-dessous s'ajoutent aux frais de traitement de dossier (chiffre 4.2.):

Jusqu'à 92 jours avant la date de départ 25%
91 – 43 jours avant la date de départ. 45%
42 – 15 jours avant la date de départ. 80%
14 – 0 jours avant la date de départ. 100%
En cas de départ après le début du voyage
ou de non-participation au voyage. 100%

D'autres conditions d'annulation sont susceptibles de s'appliquer dans le cas de voyages organisés comportant des tarifs spéciaux sur des vols de ligne. Ces conditions sont spécifiées dans l'offre de programme ou dans la confirmation du voyage. Le facteur déterminant pour l'établissement de la date d'annulation et/ou de changement est la date de réception de votre déclaration par Pullman Tours GmbH ou le bureau de réservation; le jour ouvrable suivant fait foi pour les samedis et les dimanches ainsi que les jours fériés.

4.4. Frais de visa

Si le visa a déjà été demandé, les frais d'établissement du visa et les frais de dossier relatifs à son obtention ne peuvent pas être remboursés.

4.5. Voyageur de remplacement

Si vous devez renoncer à votre voyage, vous avez la possibilité de céder votre réservation à une tierce personne qui effectuera le voyage à votre place. Cette personne doit être prête à accepter le contrat et les conditions qu'il stipule. Elle doit de plus satisfaire aux exigences spécifiques du voyage et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Les frais de dossier (chiffre 4.2.) ainsi que les autres frais supplémentaires éventuels doivent être pris en charge par vous-même et la personne qui vous remplacera. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous-même et cette personne êtes solidairement responsables du paiement du prix du voyage. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement ou si celui-ci ne peut pas prendre part au voyage en raisons des critères relatifs à ce voyage, de dispositions officielles, de prescriptions légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation (chiffre 4.5s).

4.6. Assurance frais d'annulation de voyage

La conclusion d'une assurance frais d'annulation de voyage est obligatoire! Les indications figurant dans la confirmation doivent être prises en compte.

5. MODIFICATIONS DE PROGRAMME ET DE PRIX

5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat

Pullman Tours GmbH se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les informations figurant dans les brochures, la description des prestations, les prix indiqués dans les brochures et prospectus ainsi que ses tarifs. Le cas échéant, Pullman Tours GmbH ou votre bureau de réservation vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2. Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Dans certains cas exceptionnels, il est possible que le prix convenu doive être majoré.

Les augmentations de prix peuvent intervenir à la suite

- d'une augmentation des tarifs d'entreprises de transport (y compris la majoration des prix des carburants);
- de l'introduction ou de l'augmentation de redevances et de taxes (p. ex. taxes aéroportuaires, de débarquement ou d'embarquement, etc);
- des modifications des taux de change ou
- des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (p. ex. taxe à la valeur ajoutée)

Si le coût des prestations comprises dans le voyage augmente, il peut être répercuté sur vous en tant que voyageur. Pullman Tours GmbH vous en informera au plus tard 3 semaines avant la date de départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 pour cent, vous pouvez exercer les droits définis au chiffre 5.4.

5.3 Modifications du programme ou changements sur le plan des transports intervenant après votre réservation et avant la date de départ

Dans votre intérêt également, Pullman Tours GmbH se réserve le droit de modifier le programme du voyage ou certaines prestations convenues (p. ex. hébergement, mode de transport, moyen de transport, compagnies aériennes, horaires de vol, etc.) si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Pullman Tours GmbH fera tout son possible pour vous proposer en remplacement des prestations d'une qualité équivalente.

Pullman Tours GmbH ne peut notamment pas être tenu pour responsable de modifications du programme de voyage qui résultent de cas de force majeure, de dispositions prises par les autorités et de retards imputables à des tiers. Pullman Tours GmbH vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

5.4 Vos droits si, après la conclusion du contrat, le prix ou le programme du voyage subit des modifications

Si une modification du programme affecte de façon notable un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix est supérieure à 10 pour cent, vous avez le droit de résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement.

6. ANNULATION DU VOYAGE PAR Pullman Tours GmbH

6.1. Annulation pour des raisons qui vous sont imputables

Pullman Tours GmbH est en droit d'annuler votre voyage si vous lui en donnez un motif valable, soit par des actes, soit par des omissions de votre part.

En pareil cas, Pullman Tours GmbH vous remboursera le prix du voyage déjà payé, tout autre prétention de votre part étant exclue.

6.2. Nombre minimum de participants

Tous les voyages proposés par Pullman Tours GmbH impliquent un nombre minimum de participants, lequel est toujours indiqué dans chaque offre de voyage. Si le nombre de personnes inscrites pour un voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, Pullman Tours GmbH peut annuler le voyage au plus tard 3 semaines avant la date de départ fixée.

6.3. Cas de force majeure, grèves

Des cas de force majeure (p. ex. catastrophes naturelles, épidémies, troubles), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre Pullman Tours GmbH à annuler un voyage. En pareil cas, Pullman Tours GmbH vous en informera le plus rapidement possible.

6.4. Annulation d'un voyage pour d'autres motifs

Pullman Tours GmbH est en droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. En pareil cas, vous en serez informé(e) le plus rapidement possible.

7. MODIFICATIONS DU PROGRAMME, DÉFAUT DE PRESTATIONS AU COURS DU VOYAGE

Si une modification du programme doit intervenir durant le voyage (p. ex. en raison d'événements ou des conditions météorologiques) et affecte notablement une partie du voyage convenu, Pullman Tours GmbH vous remboursera la différence éventuelle entre le prix convenu pour le voyage et celui des prestations fournies.

8. VOUS COMMENCEZ LE VOYAGE, MAIS NE POUVEZ L'ACHEVER

Si, pour une raison quelconque, vous êtes obligé(e) d'interrompre le voyage, le prix de celui-ci, tel qu'il est organisé, ne peut pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront remboursées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de Pullman Tours GmbH. Dans les cas urgents (p. ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), les accompagnateurs du voyage de Pullman Tours GmbH ou le prestataire vous aideront à organiser votre retour prématuré. Notez à ce propos que vous pouvez souscrire une assurance rapatriement auprès de l'Européenne Assurance Voyages SA, Bâle, ou d'une autre assurance complémentaire de votre choix.

9. SI LE VOYAGE DONNE LIEU À UNE RÉCLAMATION DE VOTRE PART

9.1. Réclamation et demande d'assistance

Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt à la direction du voyage Pullman Tours GmbH ou au prestataire une réclamation au sujet de la défaillance constatée ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2. La direction du voyage Pullman Tours GmbH ou le prestataire s'efforcera de faire le nécessaire dans un délai approprié par rapport à la durée du voyage. Si aucune aide n'est apportée ou si elle s'avère impossible ou insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi ainsi que le défaut d'aide par la direction du voyage Pullman Tours GmbH ou par le prestataire. La direction du voyage ou le prestataire est tenu(e) d'établir un rapport écrit sur les faits et de consigner votre réclamation. Elle/il n'est toutefois pas habilité(e) à reconnaître des prétentions quelconques en dommages et intérêts.

9.3. Comment faire valoir vos prétentions envers Pullman Tours GmbH

Si vous désirez vous prévaloir de défaillances, demander des remboursements ou des dommages et intérêts à Pullman Tours GmbH, vous devez adresser votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant votre retour. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation de la direction du voyage ou du prestataire ainsi que des justificatifs éventuels.

10. RESPONSABILITÉ DE Pullman Tours GmbH

10.1. Généralités

Pullman Tours GmbH vous indemniserà de la valeur des prestations convenues, qui n'ont pas été fournies ou ont été mal fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où la direction de voyage Pullman Tours GmbH ou le prestataire n'a pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente. (Pour le montant des prétentions, voir chiffre 10.2.4.).

10.2. Limitation et exclusions de responsabilité

10.2.1. Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, Pullman Tours GmbH est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée aux dispositions contenues dans les conventions en cause. Il existe notamment des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

10.2.2. Exclusions de responsabilité

Pullman Tours GmbH n'assume aucune responsabilité à votre égard lorsque la non-exécution ou l'exécution incomplète du contrat est imputable aux causes suivantes:

- à des manquements de votre part avant ou durant le voyage;
- à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- à un cas de force majeure ou à un événement que Pullman Tours GmbH, l'intermédiaire ou le prestataire ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien malgré toute la diligence requise. Dans ces cas, toute obligation à dommages et intérêts de Pullman Tours GmbH est exclue.

10.2.3. Dommages corporels, accidents et maladies

Pullman Tours GmbH répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient imputables à une faute de Pullman Tours GmbH ou de ses prestataires. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées (chiffre 10.2.1.)

10.2.4. Dommages matériels et pécuniaires

La responsabilité de Pullman Tours GmbH est limitée à deux fois le prix du voyage au maximum pour les dommages matériels et pécuniaires résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou est imputable à une négligence grave; les limitations de responsabilité inférieures stipulées par les conventions internationales demeurent réservées.

10.3. Manifestations et excursions au cours du voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire, au cours du voyage, pour des manifestations ou des excursions locales. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. Vous assumez seul(e) la responsabilité de décider de participer à de telles manifestations ou excursions. Les présentes Conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent aux excursions organisées par Pullman Tours GmbH. Toutefois, Pullman Tours GmbH n'est pas votre partenaire contractuel et vous ne pouvez pas à ce titre vous prévaloir des Conditions

générales de contrat et de voyage si ces manifestations et excursions sont organisées par des tiers et que la direction de voyage a simplement agi en qualité d'intermédiaire.



11. GARANTIE

En tant que membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, nous vous garantissons la sûreté des montants que vous avez versés lors de la réservation de votre forfait de voyage.

12. PRESCRIPTIONS D'ENTRÉE, DE VISA ET DE SANTÉ

12.1. Renseignez-vous auprès de Pullman Tours GmbH, de votre bureau de réservation ou du consulat compétent pour connaître les dispositions qui vous concernent.

12.2. Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation de documents de voyage (comme le passeport, la carte d'identité, etc.). Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.

12.3. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ que vous emportez bien avec vous tous les documents requis.

12.4. Pullman Tours GmbH attire votre attention sur le fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge. Pullman Tours GmbH attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

12.5. En cas d'obtention de visa séparée, nous devons prélever CHF 40.- de frais.

13. RECONFIRMATION DE BILLETS D'AVION

Dans le cas des voyages non accompagnés, vous êtes personnellement responsable de l'éventuelle reconfirmation du vol de retour. La documentation de voyage vous fournit toutes les indications utiles. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport, et les coûts supplémentaires éventuels seraient alors à votre charge.

14. MÉDIATEUR

14.1. Vor Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser au médiateur indépendant du secteur des voyages. Le médiateur s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et Pullman Tours GmbH ou l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.

14.2. Coordonnées du médiateur de la branche suisse du voyage:
Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Case postale, CH-8038 Zürich

15. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

Les relations entre vous et Pullman Tours GmbH sont exclusivement régies par le droit suisse. Le lieu d'exécution et le for juridique sont exclusivement et impérativement Stans.

Organisation et réalisation

Pullman Tours GmbH, CH-6370 Stans

Validité à compter du 1.9.2023