

# CONDITIONS DE VOYAGE

Veuillez lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage suivantes avant de réserver.

## 1 Objet du contrat

Thurgau Travel organise des voyages pour vous. Nous nous sommes engagés à

- Organiser votre voyage du début à la fin, conformément aux dates et descriptions indiquées dans nos confirmations de voyage écrites, (exceptions selon 7.1)
- De vous fournir l'hébergement convenu et de vous proposer l'arrangement de voyage choisi. (exceptions selon 7.1)

Nos brochures, autres offres, publicités et sites web ne constituent pas des offres juridiquement contraignantes. Les demandes spéciales sont sans engagement. Cependant, nous nous efforçons d'en tenir compte.

Nos prestations commencent ou se terminent comme indiqué sur la confirmation écrite du voyage. Veuillez consulter vos documents de voyage personnels. Vous devez vous assurer d'être présent sur le lieu de départ à l'heure indiquée dans le programme de voyage.

Le lieu d'exécution des prestations de voyage de Thurgau Travel est à notre siège de Weinfelden.

## 2 Conclusion du contrat

**2.1 Généralités** Le contrat entre vous et Thurgau Travel est conclu avec la confirmation écrite du voyage de notre part ou de votre agence de voyages. Cette confirmation est précédée de votre inscription écrite, téléphonique, électronique ou personnelle, à laquelle vous restez lié pendant 10 jours ouvrables. **En vous inscrivant, vous confirmez avoir pris connaissance des conditions générales de contrat et de voyage de Thurgau Travel et les accepter.**

**2.2 Frais de dossier** Lors de la réservation, un forfait de CHF 25 par personne est dû, mais au maximum CHF 100 par réservation. Les frais de dossier sont basés sur la recommandation de la Fédération Suisse du Voyage et ne seront pas remboursés en cas d'annulation du voyage (conformément aux clauses 5 et 7). En cas de réservation via notre site web, les frais de dossier ne sont pas appliqués.

**2.3 Parties** Dans le cas où vous nous demandez et inscrivez des prestations de voyage pour plusieurs personnes, les contrats correspondants sont conclus avec toutes ces personnes et Thurgau Travel dès notre confirmation de voyage à votre attention. Vous êtes personnellement et solidairement responsable envers nous de l'exécution des obligations contractuelles par les personnes que vous avez inscrites. Notre communication mutuelle concernant ces personnes passe exclusivement par vous.

**2.4 Nombre minimal de participants** La clause 7.2 des présentes CGV ne s'applique à la conclusion du contrat avec Thurgau Travel que si le nombre minimum de participants est atteint.

**2.5 Dispositions relatives au transport** Les bateaux servant d'hôtels itinérants sont la propriété privée d'une compagnie maritime. **Les règles de transport de la compagnie maritime respective s'appliquent.** La sécurité du bateau et de toutes les personnes à bord est une priorité absolue. Les passagers doivent se comporter à tout moment de manière à respecter la sécurité et la vie privée des autres personnes se trouvant à bord. En cas d'évacuation, vous devez être capable de quitter le navire de manière autonome. Si ce n'est pas le cas, vous êtes tenu d'en informer Thurgau Travel de manière vérifiable avant votre réservation (effacer la virgule, elle n'est pas utile ici), afin qu'une solution puisse être recherchée ensemble. Veuillez également consulter notre « Bon à savoir – Fauteuils roulants/déambulateurs ». Le capitaine a une autorité légale. Lui, ses officiers et les autres membres de l'équipage suivent toujours leurs consignes. Pour des raisons de sécurité ou de santé, le transporteur peut refuser à certains invités de poursuivre le voyage, imposer une quarantaine temporaire ou interdire ou forcer le départ du bateau. **Dans ces circonstances, la responsabilité envers Thurgau Travel est exclue.**

**2.6 Médiation des arrangements de voyage/partenaires contractuels** Pour les arrangements de voyage d'autres voyageurs, qui vous sont uniquement transmis par Thurgau Travel, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. De même, les **conditions générales de contrat et de voyage des compagnies aériennes responsables s'appliquent à**

tous les billets d'avion que vous avez réservés vous-même ou que nous vous avons procurés. Thurgau Travel n'est pas partie contractante dans ces cas et vous ne pouvez donc pas vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et de voyage ou du contrat de voyage avec nous.

**2.7 Changements de nom** Les clients sont tenus de fournir à Thurgau Travel le nom complet conformément au passeport lors de la conclusion du contrat. En cas de transport aérien, d'éventuels frais de modification de réservation vous seront facturés en raison de changements de nom.

**2.8 Passeport, visas, ETA, vaccinations** Dans les brochures Thurgau Travel ou dans la confirmation de voyage, les citoyens suisses trouveront les informations générales concernant les exigences en matière de passeport et de visa ainsi que les éventuelles dispositions de police sanitaire dont vous devez tenir compte lors de votre entrée dans le pays de vacances que vous avez choisi. Néanmoins, dans votre propre intérêt, renseignez-vous au moment de la réservation et après celle-ci pour savoir si et quelles sont les règles applicables à votre voyage, car ces règles peuvent changer à court terme. Vous êtes responsable du respect des exigences en matière de passeport, de visa, ETA et de vaccination ainsi que du transport des documents nécessaires à l'entrée dans le pays de vacances choisi. Les coûts et inconvénients résultant du non-respect de ces règles sont à votre charge. De plus amples informations se trouvent sur [eda.admin.ch](http://eda.admin.ch).

Sur demande, nous pouvons vous fournir les visas nécessaires. Ces frais vous seront facturés.

**Les citoyens d'autres pays sont priés de s'informer eux-mêmes sur les dispositions susmentionnées.**

**2.9 État de santé** Votre voyage avec nous peut vous mener dans des endroits où les soins médicaux sont limités. Il vous incombe de nous signaler tout problème de santé particulier lors de votre réservation de voyage. En cas de besoin (par ex., des signes de problèmes de santé), Thurgau Travel se réserve le droit de vous demander un certificat d'aptitude à voyager de votre médecin traitant. En l'absence de ce certificat ou de ce rapport négatif, nous sommes en droit d'annuler l'arrangement de voyage pour vous avec les conséquences décrites à la clause 5.

**2.10 Sécurité à l'étranger** Thurgau Travel surveille autant que possible les troubles politiques et autres dangers à l'étranger. Assurez-vous de vous renseigner vous-même sur [eda.admin.ch](http://eda.admin.ch).

## 3 Prix

**3.1 Prix de la brochure** Les prix des arrangements de voyage résultent des brochures Thurgau Travel (sous réserve d'erreurs typographiques) et du contrat de voyage conclu avec Thurgau Travel. Les prix forfaitaires de nos arrangements s'entendent, sauf mention contraire, par personne pour un hébergement en chambre double/cabine double. Les prix indiqués dans la confirmation de voyage écrite sont déterminants pour votre voyage concret.

**3.2 Conseil et réservation** Nous attirons votre attention sur le fait que Thurgau Travel peut facturer des frais supplémentaires pour la réservation et la réservation de voyages individuels en plus des prix et des frais mentionnés dans la brochure.

**3.3 Paiements** Les arrangements de voyage doivent être payés avant le début du voyage, comme suit :

- Un acompte de 20 % du prix du forfait – dans les 14 jours suivant la réception de la confirmation de voyage écrite.
- Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.
- En cas de paiement par carte de crédit, le montant total est débité immédiatement et d'éventuels frais peuvent être facturés.
- Pour les offres en promotion, le montant de la facture est dû immédiatement après l'envoi de la confirmation de voyage.
- D'éventuels délais de paiement différents sont possibles pour les voyages spéciaux et sont mentionnés dans l'offre.

Les remboursements éventuels sont en principe effectués sous la même forme (par ex. chèque Reka, bon d'achat, etc.) que le montant versé. En cas de paiement par carte de crédit, le remboursement s'effectue par virement bancaire.

**3.4 Changements de prix après la conclusion du contrat** Il existe des cas dans lesquels les prix indiqués dans les confirmations de voyage écrites doivent être augmentés pour des raisons particulières, **dont vous prenez note et confirmez par la présente :**

- Augmentation ultérieure des prix des entreprises de transport, par ex. les suppléments de carburant
- Taxes ou redevances gouvernementales nouvellement introduites ou augmentées, par ex. Augmentation des taxes aéroportuaires
- Changements de taux de change
- Augmentations de prix imposées par le gouvernement, par ex. la TVA.

Thurgau Travel procédera à des augmentations de prix par rapport aux prix indiqués dans les confirmations de voyage écrites au plus tard 3 semaines avant la date de voyage convenue.

**3.5 Changement de prix important après la conclusion du contrat** Si l'augmentation de prix dépasse 10 % du prix forfaitaire que nous avons confirmé, l'article 10 de la Loi fédérale sur les voyages à forfait vous accorde des droits spécifiques. Vous pouvez accepter l'augmentation ou résilier le contrat. Si vous vous désistez dans les 5 jours, vous avez le choix de participer à un voyage de qualité supérieure ou inférieure que nous proposons (contre remboursement de la différence de prix) ou un remboursement des sommes versées.

## 4 Responsabilité

**4.1 Généralités** Thurgau Travel est responsable de la bonne exécution des prestations de voyage convenues. Pour les dommages corporels, la clause 4.2 règle concrètement cette question, et pour les autres dommages, la clause 4.3. Aucune responsabilité ne pourra être engagée en vertu des dispositions légales de l'article 15 de la Loi fédérale sur les voyages à forfait (notamment en cas de force majeure, etc.). Pour engager une action en responsabilité contre Thurgau Travel, la procédure suivante doit également être suivie conformément à la clause 6.

Les autres dispositions obligatoires des accords internationaux, des lois fondées sur de tels accords ou dans d'autres textes législatifs nationaux demeurent en vigueur.

Dans tous les cas, la responsabilité pour la perte de jouissance des vacances (dommages-intérêts pour frustration) ainsi que pour les modifications de programme selon la clause 7.1 est exclue.

**4.2 Dommages corporels** Thurgau Travel est responsable des dommages corporels résultant d'une inexécution fautive ou d'une exécution non conforme de l'arrangement du voyage par Thurgau Travel ou une entreprise que nous avons mandatée à condition que vous cédiez vos droits à dommages-intérêts à Thurgau Travel dans ces derniers cas. En cas de responsabilité liée au transport aérien ou à l'utilisation d'autres entreprises de transport, les demandes d'indemnisation sont limitées aux sommes prévues par les conventions internationales ou les législations nationales applicables. En outre, les CGV concernées s'appliquent, voir clauses 2.5 et 2.6. Dans la mesure où Thurgau Travel n'a fait que vous procurer une prestation de voyage, la responsabilité en cas de défauts et de dommages aux personnes et aux biens est exclusivement régie par les accords que vous avez conclus avec l'organisateur concerné.

**4.3 Dommages matériels** Thurgau Travel ne saurait être tenu responsable des dommages non corporels, sauf en cas de volonté délibérée ou de négligence grave, et dans la limite du double du prix du voyage forfaitaire, selon votre contrat de voyage.

En cas de détérioration ou de perte de bagages enregistrés ou emportés, vous devez signaler l'incident immédiatement sur place avec des informations précises à l'entreprise de transport concernée et à la représentation locale (généralement au moyen de formulaires pré imprimés). Vous trouverez plus de détails dans les CGV des entreprises de transport concernées. En cas d'annonce tardive, ces prestataires de services déclinent en général strictement toute responsabilité et toute prétention du client pour les dommages concernés, et Thurgau Travel ne peut donc assumer aucune responsabilité à cet égard.

**4.4 Réservations par des tiers** En dehors du programme de voyage, il est possible de réserver des manifestations ou des excursions locales sur le lieu de vacances. Il n'est pas exclu, qu'en raison des conditions locales particulières, tel ou tel événement comporte des risques ou exige des conditions physiques que tout le monde ne possède pas. Thurgau Travel décline toute responsabilité en cas de réservations, par ex. D'excursions, de vols, de programmes avant ou après le départ, etc., qui ne sont pas effectuées par Thurgau Travel ou par la représentation locale.

**4.5 Garantie** Thurgau Travel participe au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit la sécurité des sommes versées en rapport avec votre réservation.

La fiche d'information « Garantie de voyage », disponible auprès de la Fédération Suisse du Voyage, Etzelstr. 42, 8038 Zurich, de Thurgau Travel ou de votre agence de voyages affiliée au Fonds de garantie, vous fournira des renseignements détaillés.

**4.6 Assurances** Par la présente, vous vous engagez à souscrire une assurance voyage pour nos services de voyage (pour frais d'annulation et d'interruption de voyage – nous vous recommandons de souscrire une assurance en cas de vol et de dommages aux bagages, d'accident, de maladie et d'hospitalisation). Si vous êtes déjà assuré, vérifiez la couverture de votre police d'assurance, notamment pour les frais d'annulation de voyage ou de retour anticipé. En principe, vous restez responsable des frais découlant du contrat avec Thurgau Travel (tels qu'annulation, changement de réservation, voyage de retour, etc.) et pouvez recourir à votre assurance à cet effet. Si vous le souhaitez, nous nous ferons un plaisir de vous proposer une assurance voyage (frais d'annulation et de retour).

## 5 Annulations ou modifications de commande de votre part

**5.1 Généralités** Si, avant la date de départ convenue, vous ne pouvez plus effectuer le voyage, si vous souhaitez faire une modification ou changer de réservation, vous devez nous en informer immédiatement par téléphone. Les annulations doivent par ailleurs être confirmées par écrit en indiquant le motif et les documents de voyage doivent être retournés.

**5.2 Frais de traitement** En cas de modification après la réservation définitive, des frais de traitement de CHF 60 par personne et par modification, mais d'un maximum de CHF 120 par modification de la confirmation écrite de voyage, sont dus. Sont considérés comme des changements, par exemple: le modifications de nom des participants au voyage, la réservation de prestations supplémentaires, le changement de date de voyage, le changement d'hébergement ou l'annulation du voyage.

**5.3 Frais d'annulation/de modification** Si, après avoir effectué votre réservation, vous vous désistiez du voyage, modifiez la date du voyage ou l'hébergement, vous devrez payer, en plus des frais de traitement, les frais suivants, calculés en pourcentage du prix de l'arrangement:

### Croisières fluviales en Europe

Jours avant la date de départ	Prix de l'arrangement
jusqu'à 120	5%
de 119 à 60	20%
de 59 à 30	40%
de 29 à 15	60%
de 14 à 1	80%
du jour du voyage ou en cas de non-présentation	100%

### Croisières côtières, croisières fluviales en Asie et autres voyages

Jours avant la date de départ	Prix de l'arrangement
jusqu'à 180	5%
de 179 à 120	20%
de 119 à 60	40%
de 59 à 30	60%
de 29 à 15	80%
de 14 à 8	90%
à partir de 7	100%

Pour les voyages en promotion, les frais d'annulation s'élèvent à 100 % pour toutes les prestations réservées, à partir de la date de réservation.

Pour couvrir les frais d'annulation facturés par Thurgau Travel, veuillez-vous adresser directement à votre assurance compétente.

Pour les vols de ligne selon IATA, les tarifs de groupe et les tarifs spéciaux, les conditions d'annulation de la compagnie aérienne et des classes tarifaires correspondantes s'appliquent.

**5.4 Remplaçant** Si vous ne pouvez pas effectuer le voyage réservé, mais que vous êtes en mesure de nous communiquer le nom d'une personne de remplacement prête à effectuer le voyage à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre l'arrangement de voyage que vous avez réservé, Thurgau Travel facture que les frais de traitement en plus des frais encourus (selon la clause 5.2). Veuillez noter qu'un remplaçant ne peut être admis qu'après consultation de Thurgau Travel, sous réserve de possibilités d'organisation pour les voyages incluant un vol ou un visa obligatoire. Le remplaçant doit satisfaire aux exigences particulières du voyage et sa participation ne doit être entravée par aucune disposition légale ou décision administrative. En cas de remplacement, vous

restez toutefois personnellement redevable envers Thurgau Travel, en plus de la personne de remplacement, du paiement des frais de voyage et des éventuels frais supplémentaires.

## 6 Difficultés pendant le voyage

**6.1 Responsabilités** Les dispositions suivantes s'appliquent lorsque le voyage est organisé par Thurgau Travel. Si nous ne vous avons fourni que des prestations de voyage, Thurgau Travel n'assume aucune responsabilité à cet égard. Veuillez contacter directement les organisateurs concernés. Dans cette optique, nous vous renvoyons à nouveau à la clause 4.3 des présentes CGV concernant les problèmes liés aux bagages lors d'un voyage aérien.

**6.2 Manquements pendant le voyage** Si le voyage ne correspond pas à la description figurant dans la confirmation écrite de voyage ou s'il est associé à un autre manquement important, vous êtes en droit d'exiger une action corrective immédiate et gratuite auprès du voyageur ou du représentant local. Si vous ne pouvez pas joindre vous-même le représentant local ou le voyageur, vous devez vous adresser immédiatement et directement à Thurgau Travel. Si la situation ne peut pas être régularisée, vous devez demander une confirmation écrite au représentant local ou au voyageur. Si Thurgau Travel, le voyageur ou le représentant local ne propose pas de solution appropriée dans les 48 heures, vous pouvez y remédier vous-même. Les frais occasionnés vous seront remboursés par Thurgau Travel, mais uniquement dans le cadre des prestations commandées à l'origine et sur présentation de justificatifs.

Si les manquements constatés sont si graves que l'on ne peut raisonnablement exiger de vous la poursuite du voyage ou du séjour sur le lieu de vacances, vous devez exiger des confirmations écrites correspondantes du voyageur ou du représentant local. Le voyageur ou le représentant local est tenu de consigner les faits et vos réclamations par écrit.

**6.3 Annulation du voyage** Si vous devez annuler prématurément votre voyage pour quelque raison que ce soit, Thurgau Travel ne pourra pas vous rembourser le prix de l'arrangement de voyage. La direction de Thurgau Travel ou notre représentant local vous aidera autant que possible à organiser votre retour anticipé. Les frais supplémentaires pour le voyage de retour vous seront facturés.

**6.4 Réclamations** Vous devez soumettre par écrit à votre agence de voyage ou à Thurgau Travel, à l'adresse 8570 Weinfelden, toute réclamation éventuelle résultant de votre séjour, accompagnée de la confirmation du guide ou du représentant local au plus tard dans les 30 jours suivant votre retour. Les éventuelles difficultés rencontrées lors de l'établissement des faits en raison d'une constatation ultérieure de préjudice sont à votre charge.

## 7 Modification du programme, annulation ou interruption du voyage par Thurgau Travel

**7.1 Modification du programme** Thurgau Travel se réserve également le droit, dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou certaines prestations convenues, comme par ex. L'hébergement, le type de transport, les moyens de transport, les types d'avion, les compagnies aériennes ou les horaires, etc. si des circonstances imprévues l'exigent. Nous nous efforçons néanmoins de fournir des prestations de remplacement équivalentes. Si, lors d'un voyage en bateau, l'itinéraire prévu dans le programme ne peut pas être emprunté en raison de niveaux d'eau élevés ou trop bas, d'une panne de moteur, d'une panne d'écluse, de la fermeture d'un pont ou d'une écluse, de dispositions administratives, de grèves, d'une interdiction de naviguer, etc., nous nous efforçons de trouver un programme alternatif. L'hébergement et la restauration peuvent se faire à bord du bateau ou dans des hôtels, le transport sur certains trajets en bus. Si la modification est substantielle, vous bénéficiez des mêmes droits que ceux décrits à la clause 3.5.

**7.2 Nombre minimum de participants non atteint ou voyage/prestations annulés** Un nombre minimum de participants est requis pour tous les voyages que nous proposons. Thurgau Travel se réserve le droit d'annuler le voyage si le nombre de participants est insuffisant ou si des circonstances particulières, telles que celles mentionnées à la clause 7.1 obligent la société à modifier considérablement les prestations proposées dans la confirmation écrite du voyage avant le départ. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous proposer un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous rembourserons tous les paiements déjà effectués. Toute autre demande

d'indemnisation, notamment en cas de réservation par l'intermédiaire d'un tiers, est exclue.

Si le nombre minimum de participants à une prestation individuelle, par ex. Forfait excursion, n'est pas atteint, la validité du reste du contrat n'en est pas affectée.

**7.3 Voyage non réalisable** Si, du point de vue de Thurgau Travel, un voyage ne peut pas commencer, notamment en raison d'un cas de force majeure, de mesures administratives ou de grèves, vous avez le choix de participer à un voyage de qualité supérieure que nous vous proposons, à un voyage de qualité inférieure (contre remboursement de la différence de prix) ou de demander un bon d'achat d'un montant équivalent à celui que vous avez payé. Alternativement, Thurgau Travel vous rembourse les paiements déjà effectués sur demande. D'autres demandes d'indemnisation, y compris pour les réservations effectuées par des tiers, sont exclues.

**7.4 Interruption du voyage après le début** Si un voyage doit être interrompu prématurément, notamment en raison d'un cas de force majeure, de mesures administratives ou de grèves, Thurgau Travel est autorisé à déduire de votre remboursement, que nous pouvons récupérer pour vous auprès des prestataires de services, les dépenses que nous avons déjà effectuées et dont nous pouvons apporter la preuve. D'autres demandes de compensation, y compris pour les réservations effectuées par des tiers, sont exclues.

## 8 Protection des données

**8.1 Législation** Pour l'exécution du contrat de voyage convenu entre vous et Thurgau Travel, nous collectons des données personnelles vous concernant. Thurgau Travel garantit le traitement correct de ces données dans le cadre de la législation sur la protection des données en Suisse ainsi que le respect du RGPD de l'UE. Lors de voyages à l'étranger, d'autres dispositions légales avec une protection des données moins étendue peuvent s'appliquer. En outre, pour certains services et selon la destination, Thurgau Travel doit transmettre vos données à des tiers, notamment à des prestataires de services ou à des autorités publiques.

**8.2 Protection de la personnalité** Thurgau Travel collabore avec des équipes de tournage et de photographes expérimentés pour des projets publicitaires. Nous publions des photos de ces derniers dans nos documentations de voyage en ligne et dans la presse écrite. Les équipes se trouvent parfois à bord de nos navires et ont pour consigne de ne pas prendre de photos en gros plan ou de portraits des passagers. Cependant, il se peut que vous, en tant que voyageur, puissiez être identifié au sein d'un groupe de personnes. Si vous ne le souhaitez pas, nous vous prions d'en informer la direction de la croisière.

**8.3 Déclaration de protection des données** Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données, le traitement des données personnelles et les coordonnées des personnes à contacter à ce sujet dans notre déclaration de protection des données sur [thurgautravel.ch/datenschutz](http://thurgautravel.ch/datenschutz).

En effectuant votre réservation, vous prenez connaissance de ces dispositions (8.1–8.3) et vous les acceptez.

## 9 Clause de sauvegarde

Si une disposition du présent contrat est invalide ou inapplicable ou devient invalide ou inapplicable après la conclusion du contrat, la validité des dispositions restantes n'en est pas affectée. La disposition invalide ou inapplicable doit être remplacée par une disposition valide et applicable, dont les effets se rapprochent le plus de l'objectif économique que les parties contractantes ont poursuivis en premier lieu. Les dispositions ci-dessus sont applicables mutatis mutandis au cas où le contrat se révèle incomplet.

## 10 Gestion des conflits

Pour les litiges découlant du contrat conclu entre vous et Thurgau Travel ou en rapport avec celui-ci, ainsi que pour toutes les questions non contractuelles, le droit matériel suisse s'applique et le for exclusif est Weinfelden. Les éventuelles dispositions impératives contraires des traités internationaux, des lois étrangères et d'autres dispositions juridiques demeurent réservées. En concluant un contrat avec Thurgau Travel, vous vous engagez, en cas de litige, à vous adresser en premier lieu à l'ombudsman de la branche du voyage ([ombudsman-touristik.ch](mailto:ombudsman-touristik.ch)) et à renoncer auparavant à la voie juridique. Dans la mesure où aucune médiation n'a eu lieu ou n'a pas abouti, vous et Thurgau Travel vous engagez, à la demande de l'une des parties, à participer à une première séance de médiation et à renoncer auparavant à recourir à la voie juridique.