



Les présentes conditions générales de voyage et de contrat (ci-après dénommées «CGVC») font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre le client et railtour suisse sa, ci-après Frantour-railtour (Chemin des Coquelicots 16, 1214 Vernier). Les droits et obligations du client et de Frantour-railtour découlent de l'accord individuel écrit, des présentes CGVC et des dispositions légales. Les informations de voyage contenues dans les publications de Frantour-railtour sont également à prendre en compte. Par souci de simplicité, le terme «client» utilisé ci-après se réfère aussi bien au client qu'à la cliente.

1. Conclusion du contrat

1.1. Formation du contrat

Les descriptions des prestations dans les publications de Frantour-railtour (p. ex. sur internet ou dans les catalogues de voyage) s'entendent comme une invitation à soumettre une offre (art. 7, al. 2, CO). Le client peut effectuer sa réservation en se présentant en personne, par téléphone, par écrit (p. ex. lettre, e-mail, fax) ou sur internet. En réservant, le client soumet à Frantour-railtour une offre ferme de conclusion du contrat de voyage. Celui-ci prend effet à réception de la réservation par Frantour-railtour.

1.2. Parties contractantes

1.2.1. Le contrat de voyage est conclu entre le client et Frantour-railtour. En tant que partenaire contractuel de Frantour-railtour, le client répond de tous les participants qu'il inscrit au voyage, les présentes CGVC s'appliquant à tous.

1.2.2. En cas de simple intermédiation de prestations d'un tiers, le contrat se forme entre le client et l'entreprise tierce. Dans ce cas, Frantour-railtour n'est pas partie contractante et les présentes CGVC ne s'appliquent pas.

1.3. Réservation provisoire

Pour certaines prestations, des réservations provisoires sont possibles. Elles ne constituent aucun contrat de voyage et ne lient aucune des deux parties.

2. Prestations de Frantour-railtour

2.1. Étendue des prestations

L'étendue des prestations est définie par les données communiquées par écrit par Frantour-railtour (p. ex. e-mail, confirmation de voyage, facture) et par les descriptions des prestations dans les publications générales de Frantour-railtour (p. ex. sur internet ou dans les catalogues de voyage). En cas d'événement imprévu ou inévitable ou en cas de force majeure (par ex. guerre, grève, catastrophe naturelle, retrait de droits d'atterrissage, épidémie, pandémie et mesures officielles associées), l'étendue des prestations de Frantour-railtour est limitée. Dans les cas précités, les prestations décrites dans les publications de Frantour-railtour ne sont pas contraignantes, le client ne peut pas prétendre à un remboursement ou à des dommages-intérêts en cas de non-exécution ou d'exécution incomplète des prestations. En cas de divergences, les données communiquées par écrit prévalent. Pour être valables, les souhaits particuliers du client et les accords complémentaires ultérieurs requièrent la confirmation écrite expresse de Frantour-railtour.

2.2. Cas particulier des installations hôtelières

La disponibilité des équipements et services énumérés dans les descriptions des hébergements ne peut être garantie (par exemple les installations sportives et de bien-être, les salles de conférence). Certains équipements ou services peuvent être mis à disposition non pas sur place mais à proximité immédiate de l'hébergement et/ou peuvent être fournis par des prestataires externes.

3. Prix

3.1. Fixation du prix

Le prix du voyage est déterminé, en premier lieu, par les indications que Frantour-railtour communique par écrit (p. ex. par e-mail, confirmation de voyage, facture) et, en second lieu, par les prix indiqués dans les publications générales de Frantour-railtour (p. ex. sur internet ou dans les catalogues de voyage). Sauf indication contraire, les prix s'entendent par personne en francs suisses (taxe sur la valeur ajoutée comprise), pour le logement en chambre double et pour au plus 9 participants au voyage. À partir de 10 personnes, les prix peuvent varier. Les prix sont payables au comptant. Si le client paie par carte de crédit, le bureau de réservation peut prélever un supplément. Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la réservation. Les voyages couvrant plusieurs périodes tarifaires sont facturés au prorata de chaque tarif saisonnier. Demeurent réservés: les honoraires du bureau de réservation pour le traitement et la réservation, les éventuels frais supplémentaires pour le voyage et sur place (p. ex. frais de visa, taxes de séjour).

3.2. Hausse du prix

3.2.1. En cas de hausse ultérieure des frais réels, Frantour-railtour se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage en conséquence, après conclusion du contrat, notamment en cas de:

- » augmentation des frais de transport (p. ex. suppléments carburant);
- » impôts et/ou taxes nouvellement introduits ou majorés (p. ex. redevances officielles, augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée);
- » variation des taux de change;
- » erreur de calcul et de publication.

3.2.2. La hausse de prix peut être appliquée au plus tard 22 jours avant la date de début du voyage. Si elle équivaut à plus de 10% du prix du voyage, le

client est en droit de résilier le contrat gratuitement dans les 5 jours suivant la notification de l'augmentation. Dans ce cas, le client est libre de choisir un autre voyage en fonction des disponibilités. Si le voyage de remplacement est d'une valeur inférieure au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la différence. Toute autre demande d'indemnisation est exclue.

3.3. Conditions de paiement

Le paiement d'un acompte de 30% du prix du voyage est exigé 10 jours après la conclusion du contrat. Le solde est dû 45 jours avant la date de début du voyage. Dans les cas suivants, le paiement de l'intégralité du prix du voyage est exigé dès la conclusion du contrat:

- » conclusion du contrat moins de 45 jours avant la date de début du voyage;
- » voyage à des conditions spéciales (par ex. offres promotionnelles);
- » billets d'avion ou de train qui doivent être émis immédiatement.

3.4. Retards de paiement

Les délais mentionnés ci-dessus correspondent au jour d'exécution du paiement (art. 102 al. 2 CO). Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, le client est en défaut sans qu'un rappel soit nécessaire. Frantour-railtour est alors en droit de résilier le contrat sans délai et de refuser la prestation de voyage. Dans ce cas, les frais d'annulation sont dus conformément au point 4.2. Les documents de voyage ne sont envoyés au client qu'après le paiement intégral du voyage.

4. Modification ou annulation du voyage par le client

4.1. Annulation avant le début du voyage

4.1.1. Le client est en droit d'annuler le voyage à tout moment avant le départ. L'annulation doit être notifiée par écrit. Elle prend effet dès lors qu'elle a été confirmée par écrit par Frantour-railtour. La date d'annulation prise en compte pour le calcul de l'indemnité est celle à laquelle Frantour-railtour reçoit l'avis écrit du client (les documents de voyage physiques, p. ex. les billets de train ou billets pour les transports en commun, doivent être retournés). Il incombe au client de faire en sorte que Frantour-railtour soit avisé de l'annulation dans les délais impartis, en tenant compte des horaires d'ouverture afin qu'elle puisse être validée.

4.1.2. Des frais de traitement ainsi que des frais d'annulation forfaitaires sont perçus par Frantour-railtour, communiqués sous les paragraphes 4.3. et 4.4. Le montant des frais forfaitaires varie selon le délai d'annulation et le type de prestation, l'indemnité couvrant les coûts présumés de Frantour-railtour. Frantour-railtour se réserve le droit de percevoir des frais supérieurs au montant forfaitaire indiqué.

4.1.3. Les frais de traitement et frais d'annulation forfaitaires sont à la charge du client conformément au point 4.1.2. si, au moment de la réservation ou au moment du voyage, les formalités sanitaires requises par le pays de destination sont connues (par ex. vaccination, vaccination Covid-19, test PCR, etc.) mais que le client, pour des raisons personnelles, ne remplit pas les conditions et choisit donc de renoncer au voyage.

4.1.4. Les frais de traitement et frais d'annulation forfaitaires sont à la charge du client conformément au paragraphe 4.1.2. si, au moment de la réservation, le DFAE et/ou l'OFSP ont expressément déconseillé le voyage vers la destination choisie, que le client réserve le voyage malgré l'information correspondante transmise par Frantour-railtour puis se désiste avant le début du voyage. Dans ce cas, toute responsabilité de Frantour-railtour est exclue. Le client reconnaît que la conclusion du contrat de voyage relève dans ce cas de son seul domaine de responsabilité.

4.1.5. Les cas suivants sont exclus de la clause 4.1.2

- » Pour les vols, les services hôteliers ou les offres de tiers, les voyages en bateau ainsi que la location de voitures et de camping-cars, ce sont les conditions générales du prestataire de services concerné qui s'appliquent (par exemple compagnie aérienne, tour-opérateur, compagnie maritime). Le client est informé de ces conditions au moment de la conclusion du contrat.
- » Si le DFAE et/ou l'OFSP déconseillent expressément de se rendre dans la région de voyage prévue, le client ne paie que les frais de traitement sous 4.3., les éventuelles primes d'assurance et frais de visa ainsi que les frais dont il est prouvé qu'ils ont été imputés à Frantour-railtour.
- » Si une personne de remplacement proposée par le client se déclare prête à reprendre le contrat avec tous les droits et obligations en lieu et place du client et à commencer le voyage dans les conditions convenues, seuls les frais de traitement sous 4.3. et les éventuels frais supplémentaires sont dus en sus du prix du voyage. La personne remplaçante doit satisfaire à toutes les conditions requises pour le voyage (par exemple exigences légales ou administratives ou en matière de visa) et le changement doit être accepté par les prestataires de services. Le client est solidairement responsable avec la personne de remplacement du paiement du prix et des frais supplémentaires éventuels.
- » En cas d'augmentation ultérieure des prix, le client est en droit de résilier le contrat conformément aux dispositions sous 3.2.

4.2. Résiliation pendant le voyage

Si le client résilie le contrat en tout ou en partie pendant le voyage, il ne peut prétendre au remboursement du prix du voyage.

4.3. Frais de traitement

En cas de retrait ou de résiliation de la part du client, les frais de traitement suivants sont à la charge du client: CHF 100.- par personne, au maximum CHF 200.- par commande, sur la base du contrat conclu.

4.4. Frais d'annulation

En cas d'annulation, une indemnité est perçue en fonction de la date à laquelle elle intervient, selon les barèmes communiqués sous 4.4.1 à 4.4.7.4.4.1. Hôtels et prestations complémentaires (sauf exceptions sous 4.4.2.)

- » 7 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global
- » Pour les hôtels et les prestations complémentaires, les prix du jour sont soumis à des conditions de modification/annulation variables selon leur provenance (systèmes externes). En général, les tarifs les plus bas sont soumis à des conditions d'annulation très restrictives, des frais de 100% étant perçus dès le moment où la réservation est validée et confirmée; la modification d'une prestation implique son annulation puis une nouvelle

réservation. Dans tous les cas, les conditions applicables sont celles affichées lors de la réservation et de la confirmation.

4.4.2. Catalogues France & Corse et Allemagne: hôtels, circuits individuels, circuits guidés, voiture de location, locations meublées, villages de vacances, vacances actives (ex. vélo, randonnée); Disneyland® Paris, Center Parcs, Villages Nature® Paris, Legoland® Deutschland Resort

- » 30 à 21 jours avant le départ: 30% du prix global
- » 20 à 8 jours avant le départ: 50% du prix global
- » 7 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

4.4.3. Voyage en train

- » 30 à 21 jours avant le départ: 30% du prix global
- » 20 à 15 jours avant le départ: 50% du prix global
- » 14 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

Les billets de train au prix du jour n'étant ni échangeables ni remboursables, une pénalité allant jusqu'à 100% du prix est appliquée. Dans tous les cas, les conditions précises sont communiquées avant la validation de la réservation.

4.4.4. Voyage en avion

Pour la plupart des classes de réservation, les compagnies imposent l'émission immédiate du billet. Les changements (de nom, de vol, etc.) et l'annulation des places sont soumis à des conditions très strictes et assortis de frais pouvant aller jusqu'à 100% du prix du billet. Dans tous les cas, les conditions précises sont communiquées avant la validation de la réservation.

4.4.5. Traversée en bateau, ferries

Modification ou annulation après confirmation: 100% du prix global.

4.4.6. Voyages spéciaux, Trains d'exception, Glacier Pullman Express

Tous les voyages, sauf exceptions ci-dessous:

- » jusqu'à 92 jours avant le départ: 20% du prix global
- » 91 à 46 jours avant le départ: 50% du prix global
- » 45 à 31 jours avant le départ: 80% du prix global
- » 30 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

Golden Eagle Luxury Trains:

- » 92 à 61 jours avant le départ: 50% du prix global
- » 60 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

Réservation des billets de train uniquement:

- » avant émission des billets de train: 10% du prix global
- » dès lors que les billets de train ont été émis: 100% du prix global

Pour certains voyages spéciaux, des conditions particulières peuvent être communiquées lors de la réservation.

4.4.7. Voyages en groupe

Modifications apportées à la réservation, diminution ou annulation de certaines prestations:

- » jusqu'à 8 jours avant le départ: frais perçus par les transporteurs (train, avion, etc.) et autres prestataires; honoraires de service de CHF 100.- à au max. CHF 200.- par dossier
- » 7 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix total de la prestation; honoraires de service de CHF 100.- à au max. CHF 200.- par dossier

Annulation partielle (réduction du nombre de participants):

- » jusqu'à 40 jours avant le départ: frais perçus par les transporteurs (train, avion, etc.) et autres prestataires; honoraires de service de CHF 60.- à au max. CHF 240.- par dossier
- » 39 à 15 jours avant le départ: 60% du prix global
- » 14 à 8 jours avant le départ: 80% du prix global
- » 7 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

A ces frais s'ajoutent les honoraires de service de CHF 60.- à au max. CHF 240.- par dossier. Sous réserve de frais supérieurs perçus par les transporteurs (train, avion, etc.) et autres prestataires.

Annulation totale d'un groupe confirmé, par dossier:

- » jusqu'à 40 jours avant le départ: frais perçus par les transporteurs (train, avion, etc.) et autres prestataires; honoraires de service de CHF 1000.-
- » de 39 à 0 jour(s) avant le départ: voir annulation partielle; facturation d'au min. CHF 1000.-

5. Spectacles, événements culturels et sportifs

En cas de modification ou annulation d'une réservation, les billets confirmés ne peuvent être remboursés, ils sont dus intégralement. Dans la plupart des cas, le prix réel du billet est majoré d'une commission d'intermédiaire; le prix facturé peut donc être sensiblement supérieur à la valeur faciale.

6. Retrait ou résiliation de la part de Frantour-railtour

6.1. Erreur substantielle

En cas d'erreur substantielle lors de la conclusion du contrat, notamment en cas d'erreurs de calcul et / ou de publication du prix du voyage, Frantour-railtour est en droit de résilier le contrat. Le client a droit au remboursement des paiements effectués.

6.2. Si le nombre minimum de participants prévu pour un voyage n'est pas atteint, Frantour-railtour est en droit de résilier le contrat jusqu'à 22 jours au plus tard avant la date prévue pour le début du voyage. Le client a droit au remboursement des paiements effectués. Le client est également libre de faire un voyage de remplacement dans la mesure où cela est possible.

Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la valeur réduite. Toute autre demande d'indemnisation est exclue.

6.3. Circonstances imprévisibles ou inévitables

Si des circonstances imprévisibles ou inévitables (par exemple, guerre, grève, catastrophes naturelles, retrait du droit d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associées) empêchent la réalisation du voyage, Frantour-railtour est en droit de se retirer du contrat ou de le résilier. Si le contrat est annulé avant le début du voyage, le client sera remboursé de la totalité du prix, le versement de dommages et intérêts étant exclu, sachant que les dépenses manifestement encourues par Frantour-railtour seront déduites du montant à rembourser. Le client est également libre de faire un voyage de remplacement dans la mesure où cela est possible. Si le voyage de remplacement est d'une valeur inférieure par rapport au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la valeur

réduite. En cas de résiliation après le début du voyage, toute demande d'indemnisation du client est exclue, en particulier l'indemnisation des frais supplémentaires (par exemple, frais de vol ou d'hôtel).

6.4. Circonstances intolérables

Si le client ou un participant au voyage sous sa responsabilité rend le respect du contrat intolérable pour Frantour-railltour du fait d'un comportement inapproprié, Frantour-railltour est en droit de se retirer du contrat ou de le résilier. Est également considéré comme comportement inapproprié le fait que l'état de santé du client ne corresponde manifestement pas aux conditions indiquées dans la description du service ou aux conditions supposées de bonne foi. Le client doit payer les frais de traitement conformément au point 4.2.

7. Modifications du voyage (changement de réservation)

7.1. Modifications de la part du client

7.1.1. Après la conclusion du contrat, le client n'a pas le droit de modifier le contenu du contrat (changement de réservation). Frantour-railltour s'efforce toutefois de répondre aux souhaits de changement de réservation du client dans la mesure du possible. Si Frantour-railltour effectue un changement de réservation à la demande du client, des honoraires d'un montant de CHF 100.– par personne, au maximum CHF 200.– par commande seront facturés en plus des frais supplémentaires éventuels.

7.1.2. La demande de changement de réservation doit être faite par écrit. Le changement de réservation devient contraignant dès lors qu'il a été confirmé par écrit par Frantour-railltour.

7.1.3. Les prestations complémentaires déjà fournies (par exemple, les forfaits de plongée) ne seront pas remboursés. Les services qui n'ont pas encore été fournis (forfaits complets) seront remboursés moyennant déduction d'honoraires, à condition qu'une confirmation écrite du prestataire de services soit remise à Frantour-railltour et que les services ne soient pas facturés.

7.2. Modifications de la part de Frantour-railltour et réserve du droit de modification

7.2.1. Frantour-railltour se réserve le droit de modifier ses offres de services à tout moment (réserve du droit de modification). En particulier, le voyageur est autorisé à modifier unilatéralement et à tout moment les offres de services publiées (hôtel, compagnie aérienne, itinéraire de voyage, prix) dans ses catalogues, sur Internet, etc.

7.2.2. Si des circonstances imprévisibles ou inévitables ou des cas de force majeure (par exemple, guerre, grève, catastrophes naturelles, retrait du droit d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associées) empêchent la réalisation du voyage prévu, Frantour-railltour est autorisé à modifier certaines prestations (par exemple, hébergement, moyens de transport). Cela s'applique également en cas de problèmes de surréservation.

7.2.3. En cas de modification importante d'un élément substantiel du contrat, le client a également le droit de se retirer gratuitement du contrat dans un délai de cinq jours à compter de la notification de la modification.

7.2.4. Le client ne peut pas exercer les droits susmentionnés si lui-même ou un participant au voyage sous sa responsabilité rend le respect du contrat intolérable pour Frantour-railltour du fait d'un comportement inapproprié. Est également considéré comme comportement inapproprié le fait que l'état de santé du client ne corresponde manifestement pas aux conditions indiquées dans la description du service ou aux conditions supposées de bonne foi. Frantour-railltour se réserve également le droit d'augmenter les prix par la suite (point 3.2.).

8. Obligations pour le client de collaborer

8.1. Outre le paiement du prix du voyage, le client a obligation de collaborer notamment en ce qui concerne les points mentionnés ci-après.

- » Le client est tenu de contrôler dès réception l'exactitude des documents qui lui sont transmis (p. ex. facture, confirmation et documents de voyage), de vérifier s'ils sont conformes à la réservation et complets, d'informer Frantour-railltour sans délai et par écrit de toute incohérence.
- » Le client est responsable du respect des formalités d'entrée, notamment en ce qui concerne la validité du passeport, l'obtention de visas, les vaccins.
- » Le client est responsable du respect des horaires imposés par les prestataires (p. ex. gare, aéroport), de la réglementation des bagages. Si le client ne se présente pas au départ ou s'il se présente trop tard (no-show), le prix du voyage ne peut être remboursé, l'obligation de transport s'éteint. Si le client manque le train ou l'avion du retour, il doit en réserver un autre à ses frais. Ceci s'applique également en cas de changement d'horaires.
- » En cas de grossesse, le client doit s'informer préalablement des conditions de transport et les respecter. Il est tenu de notifier la grossesse par écrit à Frantour-railltour.
- » Le client doit évaluer lui-même son état de santé au vu des exigences du voyage prévu et, le cas échéant, y renoncer.

8.2. En cas de non-respect par le client de ses obligations de collaborer, Frantour-railltour n'assume aucune responsabilité (cf. 9). Les droits du client à une compensation en raison de manquements s'éteignent (cf. 8).

9. Réclamations

9.1. Obligation de réclamation immédiate

En cas de réclamation durant le voyage, le client doit informer sans délai le prestataire concerné ou, le cas échéant, le représentant local de Frantour-railltour ou encore son bureau de réservation. Frantour-railltour s'efforcera de trouver une solution appropriée. Si aucune solution adéquate ne peut être trouvée sur place, le client doit demander au prestataire ou au représentant

local une attestation écrite (exposé des faits et des manquements). Le prestataire ou le représentant local n'est pas habilité à reconnaître d'éventuels droits à indemnisation.

9.2. Droits du client à indemnisation

Le client doit adresser sa réclamation à Frantour-railltour par écrit, accompagnée de la confirmation du prestataire ou représentant local (cf. 8.1), dans les 30 jours à compter de la date de fin du voyage. En l'absence de notification et/ou confirmation selon 8.1, le client ne peut prétendre à une indemnité.

9.3. Indemnisation dans le cas d'un voyage en train

Dans le cas d'un voyage en train, toute demande de remboursement partiel ou total doit impérativement être accompagnée des billets originaux à produire aux compagnies de transport concernées. Sans ses originaux, aucune demande ne peut être prise en compte.

10. Responsabilité

10.1. Étendue de la responsabilité

Frantour-railltour répond envers le client de la bonne exécution du contrat, notamment de la sélection et de la surveillance attentives des prestataires de services, ainsi que de l'organisation technique du voyage, dans la mesure où aucune assurance du client ne couvre le dommage.

10.2. Limitations et exclusions de responsabilité

10.2.1. La responsabilité pour tous les dommages autres que corporels est limitée pour chaque contrat à deux fois le prix du voyage.

10.2.2. Frantour-railltour n'est pas responsable lorsque la non-exécution du contrat ou l'exécution non conforme au contrat est imputable à :

- » un manquement du client (p. ex. non-respect des prescriptions d'entrée dans le pays, non-transport en raison d'une grossesse, sanctions pénales);
- » un manquement imprévisible ou inévitable imputable à un tiers (p. ex. retards d'entreprises de transport, grèves, défaillances dans l'exécution de prestations fournies à titre d'intermédiaire);
- » un événement imprévu ou inévitable ou un cas de force majeure (p. ex. guerre, catastrophe naturelle, retrait de droits d'atterrissage, injonctions d'autorités, défaut d'autorisation de circuler, épidémie, pandémie et mesures officielles associées);
- » un jeune de moins de 18 ans réservant/voyageant sans ses deux parents ou sans autorisation écrite de ces derniers et qui se verrait refuser le droit de sortie du territoire ou l'entrée dans un pays ou l'hébergement par un hôtelier.

Les limitations de dédommagement prévues par les accords internationaux en cas de dommages résultant de la non-exécution du contrat ou de l'exécution non conforme au contrat demeurent réservées.

10.2.3. Si le client participe à un voyage de remplacement organisé par Frantour-railltour, la responsabilité de Frantour-railltour se limite à une éventuelle moins-value du voyage de remplacement par rapport au voyage contractuellement dû.

10.3. Cession des droits à dommages-intérêts

Si Frantour-railltour dédommage le client pour un dommage provoqué par un prestataire, les prétentions à dommages-intérêts du client envers le prestataire sont transférées à Frantour-railltour.

11. Protection des données

11.1. Collecte, traitement et utilisation de données

Lors de la conclusion du contrat, outre les coordonnées du client (nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone), les informations suivantes sont généralement enregistrées ou traitées: dates du voyage, destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits du client, informations sur les autres participants au voyage, informations relatives au paiement, numéro de carte Frequent Flyer, numéro d'adhérent ou autres données spécifiques à une affiliation chez un partenaire de Frantour-railltour, date de naissance, nationalité, langue, préférences et autres informations mises à la disposition de Frantour-railltour par le client. Avec sa réservation, le client confirme l'exactitude des données indiquées. Dans certains cas particuliers (p. ex. en cas d'accident durant le voyage) ou en cas de réclamation, d'autres informations peuvent être collectées et enregistrées. Des conversations téléphoniques peuvent être écoutées ou enregistrées provisoirement à des fins de contrôle de qualité interne. Les données des clients sont soumises au droit suisse sur la protection des données; elles sont traitées dans le cadre de l'exécution du contrat pour la fourniture des prestations de service. Frantour-railltour et les entreprises liées à Frantour-railltour (DER Touristik Group) peuvent les utiliser également pour la mise en place d'une offre adaptée au marché et à des fins d'analyse, de marketing et de conseil. Frantour-railltour se réserve le droit de faire parvenir au client une sélection d'offres et d'informations susceptibles de l'intéresser. Si le client ne souhaite pas les recevoir, il peut s'adresser directement à son bureau de réservation ou au service client de Frantour-railltour.

Si le traitement des données se réfère à une prestation contractuelle ou à un produit de Frantour-railltour, il est considéré comme accepté par le client dès lors qu'il achète la prestation contractuelle ou le produit. Le consentement du client porte également sur le traitement des données à des fins de marketing tant que le client ne retire pas son accord. Le client s'assure du consentement des autres personnes associées au voyage (p. ex. partenaire, ami, etc.) dans la mesure où elles sont également concernées par le traitement des données.

Par les présentes, le client accepte le traitement et l'utilisation de ses données.

11.2. Transmission des données à des tiers

Le cas échéant, les données du client sont transmises à des tiers ou à des entreprises liées économiquement à Frantour-railltour (DER Touristik Group)

en vue de l'exécution du contrat et de la fourniture des prestations de service. Frantour-railltour respecte les dispositions du droit relatif à la protection des données et impose aussi aux tiers et aux entreprises de DER Touristik Group la confidentialité et le respect d'une protection appropriée lorsqu'ils ont accès à des données permettant l'identification du client. Par les présentes, le client accepte la transmission et le traitement de ses données.

11.3. Particularités concernant les voyages en avion et en bateau

Sur demande des autorités de certains pays, des données spécifiques doivent leur être transmises pour des raisons de sécurité ou de formalités d'entrée sur leur territoire. Le client autorise Frantour-railltour ou la compagnie aérienne concernée à transmettre à ces fins à ces autorités les données à caractère personnel le concernant, dites «Passenger Name Record (PNR)», dans la mesure où elles sont disponibles. En font notamment partie: nom, date de naissance, adresse exacte, numéros de téléphone, informations concernant les accompagnants, date de la réservation/de l'émission du billet, dates de voyage prévues, tout type d'informations relatives au paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro de carte Frequent Flyer, informations sur les bagages, toutes les modifications antérieures du PNR. Le client prend connaissance du fait que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de protection des données n'est pas comparable à celui prévu par la législation suisse. Pour les voyages en bateau, le client autorise Frantour-railltour ou la compagnie maritime en question à transmettre ces données.

12. Droit applicable et for juridique

12.1. La relation contractuelle liant le client et Frantour-railltour est régie exclusivement par le droit suisse.

12.2. Sous réserve de dispositions légales contraignantes, le for est Berne.

13. Divers

13.1. Langue faisant foi

En cas de doute sur l'interprétation des différentes versions linguistiques, la version allemande prévaut.

13.2. Nullité d'une disposition

Si une ou plusieurs des dispositions susmentionnées devaient se révéler nulles ou le devenir, cela ne saurait affecter la validité des autres dispositions du contrat.

13.3. Médiateur

En cas de litige, les parties au contrat peuvent contacter le médiateur de la branche suisse du voyage (www.ombudsmann-touristik.ch) afin de trouver un accord extrajudiciaire.

13.4. Garantie de voyage

Frantour-railltour est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage.

13.5. Assurances

Frantour-railltour recommande expressément de souscrire une assurance annulation de voyage et une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Si nécessaire, le client est conseillé par Frantour-railltour. Une résiliation du contrat d'assurance n'est plus possible après sa conclusion.

13.6. Frantour-railltour peut modifier à tout moment les CGVC de manière unilatérale, la version actualisée étant publiée par voie électronique.

railltour suisse sa, janvier 2021

