**Eurotrek AG**
Lerzenstrasse 21
8953 Dietikon
Telefon +41 44 316 10 00
www.eurotrek.ch | eurotrek@eurotrek.ch

## 1. INSCRIPTION/SIGNATURE

Toute réservation équivaut à une inscription à un voyage avec Eurotrek. Le contrat avec Eurotrek ne sera conclu que lors de l'envoi de la confirmation de voyage. Les voyageurs sont liés à leur inscription 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, aucun contrat n'est conclu. La description du voyage, les informations de voyage et les conditions de voyage décrites ici font partie intégrante du contrat avec Eurotrek.

Si le contenu de la confirmation de voyage diffère de celui de l'inscription, il s'agira alors d'une nouvelle offre de la part d'Eurotrek. Si l'offre n'est pas expressément rejetée par la clientèle dans un délai de 4 jours, le contrat sera conclu conformément à l'offre d'Eurotrek.

Les réservations effectuées moins de 4 jours ouvrables avant le jour de départ seront refusées. Pour les réservations effectuées 4 à 5 jours ouvrables avant le jour de départ, des frais express de 50 CHF par réservation seront facturés. Les réservations à moins de 10 jours ouvrables avant le départ ne peuvent être payées que par carte de crédit.

Si une personne procède à l'inscription de plusieurs participants, elle est responsable de leur engagement comme du sien, notamment en ce qui concerne le paiement du voyage. Le descriptif du voyage, les informations sur le voyage et les conditions générales s'appliquent à tous les participants.

Si l'agence de réservation ou Eurotrek propose à la clientèle des services d'autres prestataires, la clientèle conclut le contrat avec ce prestataire et ses conditions générales sont alors applicables (par exemple : billets d'avion). Eurotrek organise certains de ses séjours en collaboration avec des représentants locaux. Le voyageur ou la voyageuse rencontrera ces représentants sur place.

Les bons d'achat et d'autres réductions sont à présenter ou à faire valoir lors de la réservation. Une fois la confirmation délivrée par Eurotrek, les bons d'achat et d'autres réductions ne pourront 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. Pour les réservations des voyages en dehors de Suisse, le paiement en euros est possible si cela est expressément demandé lors de la réservation et si le voyage concerne l'espace UE.

Les prix des voyages sont indiqués dans les catalogues / sur le site internet / dans la description du voyage. Sauf indication contraire, les prix sont valables pour une personne en chambre

double / cabine double / tente double, TVA comprise. Les prix sont valables du 01.11.2026 au 31.10.2027.

Pour les réservations directes, des frais de réservation de 20 CHF par adulte sont facturés. Ceux-ci incluent les coûts légaux du système de couverture des fonds des clients du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage.

Pour toute réservation dans une agence de voyage, celle-ci se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires.

### 2.2. Conditions de paiement

Une fois l'inscription est finalisée et confirmée la clientèle reçoit la confirmation du voyage avec la facture. Un acompte de 30 % du montant total, min. 300 CHF, est à verser dans les 10 jours suivant la 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 effectuées moins de 35 jours avant le début du séjour, le prix total du séjour devra être réglé immédiatement. Les documents de voyage seront envoyés après réception du paiement dans son intégralité.

Le client ou la cliente peut régler jusqu'à 50 % du prix du voyage, max. 500 CHF en chèques Reka. Tous les frais bancaires sont à la charge du client ou la cliente.

En cas de non-paiement du prix du voyage dans les délais impartis, Eurotrek se réserve le droit, après une courte mise en demeure, de résilier le contrat. Dans ce cas, les frais d'annulation seront appliqués conformément au § 5.1.

## 3. PRESTATIONS

Les prestations incluses dans le prix sont indiquées dans le descriptif du programme, ou dans la partie « Prestations ». Toute modification du programme ou des prestations du séjour sera communiquée au client avant la confirmation du voyage.

Les trajets aller-retour ne sont inclus dans aucun programme. Les transferts pendant le séjour sont inclus, dans la mesure où ils sont mentionnés dans la partie « Prestations ».

Les documents de voyage sont fournis une seule fois et par personne. Chaque personne peut transporter un bagage (valise ou sac à dos). Les bagages supplémentaires devront être déclarés à l'avance et payés en supplément.

Chaque bagage ne doit pas dépasser 15 – 20 kg. Au-delà, aucun transport n'est garanti. Le chauffeur ou la chauffeuse pourra laisser ces bagages au point de prise en charge des valises aux risques et frais de la clientèle.

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

Eurotrek se réserve le droit de modifier le prix, le programme ou certaines prestations du voyage avant le départ si des raisons imprévisibles ou inévitables l'exigent. L'impact sur le prix sera communiqué simultanément avec la modification du programme ou des prestations.

Les prix peuvent être révisés en cas d'augmentation ultérieure des frais de transport, de hausse des taxes ou droits, ou de variation des taux de change. Les augmentations de prix seront

communiquées au plus tard 3 semaines avant le début du voyage et affecteront alors le prix total du voyage.

Si l'augmentation du prix devait excéder 10 % du montant total, ou si le changement de programme devait constituer une modification majeure du contrat, Eurotrek informera les voyageurs dès que possible. Ceux et celles-ci peuvent accepter les modifications, participer à un voyage de remplacement ou annuler le contrat. En cas d'annulation, la somme du prix du voyage déjà versée sera remboursée. Toute autre demande de compensation est exclue.

## 5. ANNULATION DU FAIT DE LA CLIENTÈLE / MODIFICATIONS / CHANGEMENT DE RÉSERVATION / PERSONNE DE REMPLACEMENT

La date effective d'une modification ou annulation est celle à laquelle Eurotrek reçoit la communication écrite pendant les jours et heures ouvrables. Si la notification d'annulation est reçue un samedi, un dimanche ou un jour férié, cette dernière sera alors prise en compte le jour ouvré suivant (cela est valable pour la communication via tous les canaux de communication).

### 5.1. Annulation du fait de la clientèle

La clientèle peut annuler le séjour réservé à tout moment avant le début du voyage. La demande d'annulation doit être envoyée par écrit à Eurotrek. Des frais de dossier d'un montant de 50 CHF par personne (max. 100 CHF) seront exigés. En cas d'annulation d'une personne en chambre double, les éventuels frais supplémentaires non couverts doivent être réglés par le voyageur ou la voyageuse. Aux frais de dossier, s'ajouteront les frais de réservations ainsi que les frais d'annulation suivants calculés (pourcentage du montant total) :

Jusqu'à 28 jours avant le début du séjour : 20 %

27–14 jours avant le début du séjour : 50 %

13–08 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 aux 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 %

27–4 jours avant le début du séjour : 90 %

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

Les services de transport de bagages en Suisse peuvent être annulés sans frais jusqu'à cinq jours ouvrables avant la date d'arrivée. Dans ce cas, seuls les frais de dossier seront à régler. En cas d'annulation après le délai prévu, le premier transport des bagages et les frais de dossier seront facturé.

### 5.2. Légères modifications

Si le client ou la cliente souhaite effectuer de petites modifications après la confirmation de la réservation (par exemple : transferts, nuits supplémentaires, location de vélo), un supplément de 60 CHF par demande pourra être exigé suivant l'ampleur de la modification.

### 5.3. Modifications de réservation

Si le client ou la cliente souhaite modifier la date, la durée ou la destination du voyage, le type de transport, le type ou la catégorie de logement, Eurotrek mettra tout en œuvre pour satisfaire ses demandes. Dans la mesure où cela peut être réalisé, la modification de la réservation sera traitée à la fois comme une annulation conformément au § 5.1. et une nouvelle inscription. Les frais d'annulation indiqués au § 5.1. et les coûts des nouvelles prestations souscrites seront facturés au client ou la cliente.

### 5.4. Personne de remplacement

Le client ou la cliente a le droit de nommer une personne de remplacement qui le ou la remplacera dans le contrat. La partie contractante initiale et la partie contractante de remplacement sont solidairement responsables de l'acquittement du prix du voyage et des frais supplémentaires éventuels. La partie remplaçante doit respecter les conditions prévues pour participer au voyage. Des frais de traitement de 50 CHF par personne (max. 100 CHF) seront appliqués. Les frais éventuels résultant du changement de personne seront à régler par la personne initiale ou la personne de remplacement.

## 6. ANNULATION EFFECTUÉE DU FAIT D'EUROTREK

Certains séjours nécessitent un nombre minimum de participants, comme indiqué dans le descriptif du voyage. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, Eurotrek se réserve le droit d'annuler le voyage au plus tard 2 semaines avant le départ. La somme déjà versée sera intégralement remboursée, après déduction des frais et des coûts liés à l'assurance voyage. Aucune indemnité supplémentaire ne sera versée, par example pour le transport aller-retour.

Si, avant le départ, la réalisation du voyage est compromise, fortement entravée ou rendue impossible en raison de force majeure, de mesures administratives de troubles politiques, de grèves ou d'autres circonstances imprévisibles et inévitables, Eurotrek se réserve le droit d'annuler le voyage. La somme déjà versée sera intégralement remboursée après déduction des frais et des coûts liés à l'assurance voyage. Aucune indemnité supplémentaire ne sera versée, par exemple pour le transport aller-retour.

Eurotrek peut annuler le voyage d'un client ou d'une cliente, si celui-ci est en mesure de fournir une raison légitime (par exemple si sa participation aux conditions du voyage est compromise). Dans ce cas, les frais d'annulation décrits au § 5.1. seront appliqués.

## 7. CONDITIONS DE PARTICIPATION ET OBLIGATION DU VOYAGEUR

Les voyageurs doivent respecter les conditions prévues pour participer au voyage. Pour les voyages libres et non accompagnés, un programme quotidien sera adressé à chaque personne participante à titre indicatif. Les personnes participantes doivent leur-même évaluer si leur condition physique et / ou les conditions extérieures (météo etc.) permettent de réaliser les activités prévues et si elles peuvent suivre le programme sans complications. Pour les voyages en groupe, elles doivent informer le guide de ses difficultés. Les consignes du guide doivent alors être respectées.

Si la participation aux activités quotidiennes pour des raisons personnelles ou des conditions météorologiques n'est pas possible et si un moyen de transport pour rejoindre l'étape suivante est utilisé, ces frais seront facturés à la clientèle ou directement à payer par celle-ci.

En cas de perturbation majeure lors d'un voyage en groupe ou si un voyageur ou une voyageuse compromet sa sécurité ou celle d'autres participants ou de tiers, le guide peut l'exclure du voyage. Le prix du voyage ne sera pas remboursé et les éventuels frais supplémentaires occasionnés seront à la charge du voyageur exclu ou de la voyageuse exclue.

La clientèle est responsable du matériel loué ou mis à sa disposition. En cas dommages, il est indispensable d'en informer immédiatement le guide ou les personnes indiquées dans les documents reçus. La clientèle est responsable des dommages causés de son fait.

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

## 8. FORMALITÉS D'ENTRÉE SUR LE TERRITOIRE ET RÈGLES SANITAIRES

Pour les voyages avec Eurotrek, les ressortissants suisses ainsi que les citoyens du Liechtenstein doivent posséder un passeport ou une pièce d'identité en cours de validité. Les ressortissants d'autres pays doivent s'informer auprès de leur ambassade sur les mesures en vigueur et sont tenus d'être en possession de leurs documents d'identité.

### 8.1. Formalités supplémentaires d'entrée sur le territoire

Le voyageur ou la voyageuse est responsable de l'obtention, du renouvellement et de la possession des documents de voyage et des visas requis. Si les documents demandés ne peuvent être obtenus ou ne le sont pas à temps et que le voyage doit être annulé, les dispositions relatives à l'annulation conformément au § 5. s'appliquent.

Les voyageurs sont également responsables du respect de toutes les formalités d'entrée, exigences sanitaires et réglementations en matière de devises. Avant le départ, ils se doivent de vérifier s'ils possèdent tous les documents nécessaires.

## 9. CHANGEMENTS DE PROGRAMME PENDANT LE VOYAGE

Les conditions météorologiques et autres circonstances peuvent amener à des changements de programme. Eurotrek se réserve le droit de modifier le programme dans l'intérêt de la clientèle si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Eurotrek s'efforce toutefois de proposer des prestations de remplacement similaires.

Si les solutions proposées devaient engendrer des coûts trop élevés ou un investissement excessif, Eurotrek peut refuser d'en assumer les frais. Dans ce cas, les coûts supplémentaires seront à la charge des voyageurs. Cela s'applique également en cas de force majeure.

## 10. INTERRUPTION DU VOYAGE OU PRESTATIONS NON UTILISÉES

Si le voyageur ou la voyageuse interrompt le séjour plus tôt que prévu ou qu'il ou elle ne participe pas à toutes les prestations souscrites, le prix du voyage ne sera pas remboursé. Les coûts éventuels qui en découleraient (par exemple : pour le transport du retour) sont à la charge du voyageur ou de la voyageuse. Eurotrek conseille de souscrire une assurance voyage. Si Eurotrek devait annuler le voyage, les coûts des prestations non utilisées seront remboursés proportionnellement avec déduction des frais de traitement.

## 11. RÉCLAMATIONS PENDANT LE VOYAGE ET EXERCICE DES DROITS

Si une réclamation est déposée pendant le voyage ou des dommages ont été subis, les représentants sur place doivent être informés immédiatement. Si ceux-ci ne sont pas joignables, Eurotrek doit directement être informé. Si aucune solution n'est proposée ou qu'elle est insuffisante, une attestation de la part du ou de la responsable du voyage ou du représentant local/de la représentante locale doit être réclamé. Le ou la responsable du voyage et le représentant local/la représentante locale ne sont pas autorisés à accepter des réclamations au nom de la société Eurotrek.

Les réclamations doivent être soumises par écrit à Eurotrek dans les 30 jours après la fin du voyage contractuel. Si le participant ou la participante n'a pas signalé sur place les défauts ou dommages subis sur place et n'a pas reçu de confirmation ou n'a pas fait valoir ses réclamations par écrit dans le délai des 30 jours après la fin du voyage contractuel, le participant ou la participante perd tous ses droits.

## 12. RESPONSABILITÉ

### 12.1. Généralités

La responsabilité d'Eurotrek est engagée dans le cadre des dispositions légales et des conventions internationales applicables, sa responsabilité étant exclue dans les limites légales prévues.

### 12.2. Exclusions de responsabilité

Eurotrek décline toute responsabilité dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- Dommages causés par la négligence du client ou de la cliente avant ou pendant le voyage (par exemple : équipement insuffisant, non-respect des consignes du responsable du voyage ou des remarques contenues dans les documents, surestimation de ses capacités).
- Dommages résultant de force majeure ou de circonstances qui, malgré les précautions prises par Eurotrek ou le prestataire, étaient imprévisibles ou inévitables.

- Dommages résultant de la négligence imprévisible ou inévitable de tiers non impliqués dans l'exécution du contrat.

### 12.3. Objets de valeur et équipement personnel

Si le voyageur ou la voyageuse utilise son propre équipement, il est alors responsable de son transport, de son adéquation à l'usage prévu, de son utilisation soigneuse et de sa conservation. Cela concerne principalement les vélos. Eurotrek décline toute responsabilité à cet égard et ce, même si ces objets sont confiés à Eurotrek dans le cadre d'un transfert, d'un stockage ou d'autres raisons.

### 12.4. Retard des moyens de transports publics

Eurotrek n'est pas responsable du respect des horaires et des retards causés par les transports publics. Eurotrek conseille aux voyageurs de prendre en compte d'éventuels retards lors de la planification de leur voyage.

### 12.5. Événements pendant le voyage

Si les voyageurs décident de prendre part à des événements ou excursions ne faisant pas partie du programme (prestations externes), ils en assument l'entière responsabilité. Eurotrek décline toute responsabilité à cet égard. Eurotrek n'est pas responsable des prestations fournies par des prestataires tiers.

### 12.6. Responsabilité hors contrat

La responsabilité hors contrat (délictueuse) d'Eurotrek est soumise aux lois et conventions internationales applicables, sa responsabilité étant exclue dans les limites légales prévues.

### 12.7. Éventualités

Eurotrek décline toute responsabilité en cas de perte de temps de vacances, de vacances compromises ou de tout autre préjudice lié à la frustration.

## 13. GARANTIE

Eurotrek est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et garantit que les montants versés par la clientèle dans le cadre du voyage réservé ainsi que les frais de rapatriement sont couverts.

## 14. PROTECTION DES DONNÉES

### 14.1. Données des clients

Afin de traiter correctement le contrat, Eurotrek nécessite de la part de ses clients et de leurs co-voyageurs différentes données (nom et prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.). Eurotrek est soumis à la loi suisse sur la protection des données. Eurotrek est tenu de conserver ces données de manière sécurisée et de les stocker en Suisse.

Généralement, les données suivantes sont collectées ou traitées dans le cadre des réservations : Informations concernant le voyage telles que dates du voyage, itinéraire et destination, compagnie aérienne, hébergement, prix, souhaits du client, informations et données concernant les co-voyageurs, données médicales, p. ex. données sur des besoins particuliers liés à la santé ou maladies et accidents pendant un voyage etc. De plus amples informations sur la protection des données sont disponibles dans la déclaration de protection des données sous : https://www.eurotrek.ch/fr/protection-des-donnees

**14.2. Transmission aux prestataires et autorités**

Eurotrek ne transmet les données clients que lorsque celles-ci sont nécessaires à l'exécution du contrat avec les prestataires de services. Ceux-ci peuvent se trouver à l'étranger où la protection des données ne respecte pas toujours la norme suisse. Tant Eurotrek que les prestataires de services peuvent être tenus, en raison de dispositions légales ou d'ordonnances administratives, de transmettre des données clients à des autorités (étrangères).

**14.3. Données personnelles particulièrement sensibles**

En fonction des prestations souscrites, Eurotrek peut être amené à collecter des données personnelles particulièrement sensibles. Ainsi, une demande particulière en matière de restauration peut, dans certaines circonstances, permettre de déduire l'appartenance religieuse d'une personne. Ces données sont généralement transmises à des prestataires de services (également domiciliés à l'étranger) pour la bonne exécution du contrat ou, dans certaines circonstances, en raison d'obligations légales ou d'ordonnances administratives, communiquées à des autorités publiques. Dans la mesure où le voyageur ou la voyageuse communique ces informations à Eurotrek, il autorise expressément Eurotrek à utiliser ces informations dans le cadre de la présente clause.

**14.4. Informations sur les offres/programmes**

Eurotrek informera la clientèle des programmes et activités. Le voyageur et la voyageuse ont la possibilité d'annuler ce service à tout moment en écrivant à eurotrek@eurotrek.ch.

## 15. ASSURANCES

Nous conseillons la souscription d'une assurance annulation et rapatriement. L'assurance n'est pas incluse dans le forfait du voyage. Le voyageur ou la voyageuse peut souscrire à une assurance annulation ainsi qu'une assurance rapatriement via Eurotrek. Les garanties et prestations de l'assurance sont définies par la police d'assurance.

## 16. DÉLAIS DE PRESCRIPTION

Les réclamations contre Eurotrek sont prescrites après un délai d'un an à compter de la fin contractuelle du voyage. Toutefois, des délais plus courts prévus par les lois et conventions internationales applicables sont réservés. Si les lois ou conventions internationales prévoient des délais de prescription plus longs, impératifs et non modifiables contractuellement, ces derniers s'appliquent.

## 17. MÉDIATEUR DU SECTEUR TOURISTIQUE SUISSE

En cas de litige, le client ou la cliente est invité à contacter le médiateur du secteur touristique suisse, chargé de chercher une solution équitable et amiable, à l'adresse suivante : Médiateur du secteur touristique suisse, Etzelstrasse 42, CH-8038 Zürich.

## 18. DROIT APPLICABLE, TRIBUNAL COMPETENT

Les relations juridiques entre les parties contractantes (le client ou la cliente et Eurotrek) sont régies par le droit suisse. Toute réclamation contre Eurotrek devra être portée exclusivement devant le tribunal de la ville de Dietikon (Suisse).

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent sous réserve des dispositions impératives et non modifiables contractuellement prévues par les lois et conventions internationales applicables.