



## Conditions générales de voyage et de contrat applicables aux courses spéciales

### 1. Objet et champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions de voyage et de contrat régissent les rapports juridiques entre vous et CarPostal SA (CP) en ce qui concerne les courses spéciales d'un jour et de plusieurs jours.
- 1.2 Par voyages à forfait, on entend les offres publiées au sens de l'article 1 de la loi fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 1993.
- 1.3 Si CP fait office d'intermédiaire de l'arrangement de voyage ou des prestations individuelles (par ex. billet de voyage en bateau, train, bus etc.) d'un autre organisateur de voyage ou prestataire, vous concluez le contrat directement avec cette autre entreprise. Les conditions générales de voyage et de contrat de cette dernière s'appliquent.

### 2. Conclusion du contrat

- 2.1 Le contrat entre vous et CP prend effet au moment de la confirmation de la réservation que vous avez faite par téléphone, par écrit ou personnellement. Si vous inscrivez d'autres participants, vous répondez des engagements contractuels de ces derniers et notamment du paiement du prix du voyage comme de vos propres engagements.

### 3. Prestations

- 3.1 CP s'engage à fournir les prestations prévues du voyage qui figure dans la confirmation ou le contrat d'exploitation de CP. CP se réserve le droit de modifier la gestion des véhicules.
- 3.2 Pour ce qui est des prestations à fournir, seule est déterminant(e) la confirmation ou le contrat d'exploitation. Les autres prospectus et publications (prospectus de l'hôtel et autre matériel d'information non produits par CP) ne font pas partie intégrante du contrat de voyage, et CP décline toute responsabilité quant à leur contenu.

### 4. Tarifs

- 4.1 Les prix des courses figurent dans la confirmation ou le contrat d'exploitation pour les courses ne faisant l'objet d'aucune publication (voir point 7).

### 5. Assurance pour frais d'annulation et assistance SOS en cas d'incidents de voyage

- 5.1 Si vous ne l'avez pas déjà fait, nous vous recommandons la souscription d'une assurance combinée pour frais d'annulation et assistance SOS en cas d'incident de voyage.
- 5.2 La couverture d'assurance pour les frais d'annulation n'est pas comprise dans les prix forfaitaires de CP et doit donc être souscrite directement auprès de la compagnie d'assurance.

### 6. Conditions de paiement

- 6.1 Dans le cas des courses spéciales, les prestations consommées vous sont facturées après le voyage. La facture est payable sous 10 jours.
- 6.2 Sous réserve des conditions de règlement particulières liées aux confirmations ou aux contrats d'exploitation.
- 6.3 D'éventuels frais bancaires sont à votre charge.

### 7. Modifications de prix

- 7.1 Il est possible que les prix confirmés doivent être modifiés, notamment :
- lors d'une augmentation des coûts du transport (notamment des carburants).
  - lors d'augmentations de prix décidées par l'État (taxe sur la valeur ajoutée par exemple).
  - en cas d'instauration ou d'augmentation de taxes (p. ex. taxe de séjour en cure).
- 7.2 Nous nous réservons le droit de répercuter ces augmentations, mais au plus tard 21 jours avant la date prévue pour le départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 % du prix forfaitaire confirmé, vous êtes en droit de vous départir du contrat sans frais dans les 5 jours.

### 8. Annulation par le client

- 8.1 Si vous désirez apporter une modification majeure au voyage que vous avez réservé, prière de la communiquer à CP par voie postale ou courrier électronique. Pour les modifications, CP perçoit une taxe pour frais administratifs de maximum CHF 80.- par dossier.
- 8.2 Après que les délais d'annulation ont commencé à courir, CP peut en outre faire valoir les frais visés au point 8.4.
- 8.3 Dans tous les cas, les annulations doivent être communiquées par voie postale ou courrier électronique. En cas d'annulation moins de 21 jours avant le départ, nous vous prions en plus d'informer CP par téléphone au préalable. S'agissant du calcul des frais d'annulation ou de modification, c'est la date de réception par CP de votre communication écrite par voie postale ou courrier électronique qui est déterminante et, pour les samedis, les dimanches ou les jours fériés, le jour ouvrable qui suit.

- 8.4 Pour les annulations, CP perçoit dans tous les cas des frais d'annulation de maximum CHF 80.-. Selon la date de l'annulation, les frais d'annulation peuvent être ajustés en fonction du tableau ci-après. Les pourcentages indiqués portent sur le prix confirmé en vertu du point 4 :

jusqu'à 30 jours avant le départ	CHF 80.00
jusqu'à 20 jours avant le départ	20 %
jusqu'à 10 jours avant le départ	50 %
jusqu'à 2 jours avant le départ	80 %
1 jour avant le départ/le jour du départ	100 %

En cas de modification ou d'annulation de réservation, les billets d'entrée à des manifestations culturelles sont intégralement facturés. Les conditions générales de voyage et de contrat de l'organisateur ou du prestataire concerné s'appliquent.

Si vous êtes empêché(e) d'entreprendre le voyage, vous pouvez céder votre réservation, après en avoir informé CP dans un délai raisonnable avant la date du départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage. Cette personne et vous-même répondez solidairement envers CP du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

### 9. Responsabilité

- 9.1 CP décline toute responsabilité lorsque la non-exécution ou l'exécution non conforme du contrat est imputable à
- a. une omission du client.
  - b. une omission imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à l'exécution des prestations convenues par contrat.
  - c. la force majeure ou à un événement que CP n'a pas pu prévoir ou éviter malgré toute la diligence nécessaire apportée. Entrent notamment dans le champ d'application de cet alinéa les catastrophes naturelles telles que les glissements de terrain, les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, les inondations, les conditions météorologiques extrêmes, la foudre, les épidémies et les pandémies (y compris la COVID-19 et ses mutations ou d'autres variants de la COVID-19) ainsi que les mesures associées prises par les autorités.
- Si la responsabilité de CP est engagée, elle est limitée au double du prix du voyage, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence ou d'imprudences graves. La limitation de la responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels.



## 10. Modifications essentielles avant la date du départ

- 10.1 Par modification essentielle du contrat, on entend toute modification importante d'un élément essentiel du contrat apportée par CP avant la date du départ.
- 10.2 Une hausse du prix de plus de dix pour cent est considérée comme une modification essentielle du contrat (voir point 7).
- 10.3 CP vous notifie toute modification essentielle du contrat et vous en indique l'incidence sur le prix dans les plus brefs délais.
- 10.4 Vous pouvez accepter une modification majeure du contrat ou résilier le contrat sans indemnité. La résiliation doit être communiquée à CP dans les plus brefs délais.
- 10.5 Lorsque vous résiliez le contrat, vous avez droit :
- au report du voyage à une autre date, sous réserve de disponibilité;
  - ou au remboursement dans les plus brefs délais de toutes les sommes que vous avez versées.
  - La prétention en dommages-intérêts pour inexécution du contrat est réservée (voir point 9).

## 11. Annulation du voyage avant la date du départ

Lorsque CP annule le voyage avant la date du départ pour un motif qui ne vous est pas imputable, vous pouvez faire valoir les droits prévus au point 10. Vous ne pouvez toutefois faire valoir aucune prétention en dommages-intérêts pour inexécution du contrat lorsque l'annulation est due aux motifs énoncés au point 9.1. La surréservation n'est pas un cas de force majeure.

## 12. Après le départ

- 12.1 Lorsque, après le départ, une part importante des prestations convenues n'est pas fournie ou que CP constate qu'il ne pourra en assurer une telle part, il doit :
- prendre d'autres dispositions appropriées pour la continuation du voyage
  - réparer le dommage que vous avez subi à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies.
- 12.2 Lorsqu'il n'est pas possible de prendre ces arrangements ou que vous les refusez pour de justes motifs, CP doit, le cas échéant, s'efforcer de vous fournir un moyen de transport équivalent qui vous ramènera au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu.
- 12.3 CP réparera le dommage subi dans les conditions préalables visées au point 9.
- 12.4 Lorsque vous suspendez le voyage de manière anticipée en l'absence de toute perturbation des prestations imputable à CP, le prix de la course spéciale y compris les éventuelles prestations complémentaires, ne pourront pas vous être remboursés. Les prestations dont vous n'avez bénéficié peuvent vous être remboursées dans la mesure où elles ne sont pas facturées à CP.

## 13. Réclamations

- 13.1 Lorsque le voyage n'est pas conforme aux dispositions contractuelles ou si vous êtes lésé(e), vous êtes en droit et tenu(e) de signaler sans délai cette lacune ou ce dommage au personnel de conduite et d'exiger une assistance gratuite.
- 13.2 Si cette assistance ne peut pas être fournie ou si l'assistance proposée se révèle insuffisante, vous devez demander au personnel de conduite de confirmer par écrit la lacune ou le dommage ainsi que le défaut d'assistance. Le personnel de conduite est tenu de donner cette confirmation, mais n'est pas habilité à reconnaître le bien-fondé de prétentions en dommages-intérêts quelles qu'elles soient.
- 13.3 La demande de remboursement et la confirmation du personnel de conduite doivent être adressées à CP par lettre recommandée (Lettre Signature) au plus tard dans les 3 semaines qui suivent la fin du voyage prévue. Si vous ne vous conformez pas à ces dispositions, vous perdez tout droit à des dommages-intérêts.

## 14. Protection des données

- 14.1 Lors de la saisie et du traitement des données que vous avez communiquées, CP se conformera à toutes les réglementations et dispositions légales. À savoir il ne relèvera et ne traitera les données qu'aux fins décrites et suivant l'étendue nécessaire. CP protège les données de ses clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite en toute confidentialité.
- 14.2 Vous êtes informé(e) que CP a recours à des tiers pour fournir des prestations et qu'il est en droit de leur permettre d'accéder aux données requises. Le sous-traitant du traitement est soumis aux mêmes obligations que CP lui-même en matière de protection des données et ne peut pas – sauf toute disposition légale contraire – traiter ces données à ses propres fins et ne peut les traiter qu'à la demande et sur les consignes de CP. CP s'engage à sélectionner, instruire et contrôler soigneusement ces prestataires.
- 14.3 En vue de l'établissement d'une offre conforme au marché, vous acceptez que CP collecte et traite vos données à caractère personnel à des fins d'études de marché (par ex. sondage de satisfaction client) et de conseil. Vous acceptez que CP collecte et traite vos données à caractère personnel à des fins publicitaires. Vous avez le droit, à tout moment, de vous opposer à l'utilisation par CP de vos données à caractère personnel sans en fournir le motif dans la mesure où leur utilisation n'est pas nécessaire pour l'exécution des prestations. Les données personnelles peuvent, dans la mesure permise par la législation ou après votre consentement et dans le cadre de la finalité du traitement communiquée au préalable, être portées à la connaissance de tiers non considérés comme des sous-traitants du traitement.
- 14.4 Vous avez le droit d'être informé(e) sur le traitement de vos données à caractère personnel ou d'exiger la rectification, l'effacement ou la destruction de vos données. Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données dès lors que celui-ci n'est pas nécessaire pour l'exécution des prestations que vous avez demandées. Vous pouvez en tout temps révoquer le consentement explicite accordé précédemment au traitement de vos données. La licéité du traitement des données pendant la durée du consentement valable n'en reste pas moins conservée. Lorsque ni l'exactitude ni l'inexactitude des données ne peut être prouvée, vous pouvez exiger l'ajout d'une mention de leur caractère litigieux. Sous réserve des dispositions légales obligeant ou habilitant CP au traitement ou à la communication des données. En effet, si l'effacement des données n'est pas autorisé pour des motifs légaux, les données sont bloquées au lieu d'être effacées. Pour faire valoir vos droits, veuillez vous adresser au contact dont les coordonnées figurent dans la déclaration de Protection des données de CP.

## 15. Droit applicable et for juridique

Dans le cas des contrats conclus avec les consommateurs, le for est régi par l'art. 32 CPC. Sont réputés contrats conclus avec des consommateurs les contrats portant sur une prestation de consommation courante destinée aux besoins personnels ou familiaux du consommateur et qui a été offerte par l'autre partie dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale.

- 15.1 Lorsqu'il ne s'agit pas de contrats conclus avec des consommateurs, le droit matériel suisse s'applique et le for juridique est Berne.

## 16. Version originale

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat sont éditées en français, en allemand, en anglais et en italien. En cas de divergences entre ces différentes versions, la version allemande fera foi.