

Conditions générales contractuelles et de voyage

1. Offre/Enregistrement

1.1 Les brochures, offres sur des sites web et autres supports publicitaires d'e-hoi ne constituent pas des offres fermes. De même, les offres de voyage d'e-hoi figurant dans les brochures de partenaires de coopération d'e-hoi (notamment les partenaires et agents publicitaires), leurs sites web et autres supports publicitaires ne constituent pas des offres de voyage fermes d'e-hoi.

1.2 En s'enregistrant/réservant, le client propose à e-hoi la conclusion d'un contrat de voyage.

1.3 L'enregistrement peut être effectué par écrit (y compris e-mail et site web) ou verbalement (par téléphone ou en personne sur site).

1.4 Seules des personnes physiques disposant de l'exercice illimitée de leurs droits civils et âgées de plus de 18 ans et des personnes morales peuvent s'enregistrer.

1.5 Le client ne peut se prévaloir d'aucun droit quant à l'acceptation de l'offre par e-hoi. e-hoi se réserve le droit de refuser l'offre sans indication de motifs.

1.6 Le client est en droit d'annuler son enregistrement à tout moment jusqu'à la conclusion du contrat. Il est conseillé au client de déclarer l'annulation par écrit.

1.7 Lors de la réservation, le client est tenu d'indiquer son nom ainsi que ceux des personnes qui l'accompagnent tels qu'ils apparaissent sur les papiers d'identité utilisés pour le voyage. En cas de refus de prestation en raison d'un nom mal orthographié (p. ex. non-admission dans l'avion), aucun remboursement n'a lieu pour les prestations non utilisées. Les éventuels frais pour la réémission d'un billet sont à la charge du client. Le client est tenu de contrôler l'orthographe correcte des noms lors de la réception des documents de voyage.

2. Conclusion du contrat

2.1 Le contrat prend effet à la date d'acceptation de l'enregistrement par e-hoi.

2.2 L'acceptation est effectuée via une confirmation de voyage écrite de la part d'e-hoi tant pour l'enregistrement écrit que verbal. Si le contenu de la confirmation de voyage diffère de celui de l'enregistrement, une nouvelle offre est établie par e-hoi, laquelle est contraignante pour une durée de 10 jours. Le contrat entre en vigueur sur la base de cette nouvelle offre si le client l'accepte au cours de ce délai d'engagement. Les fautes de frappe manifestes ne justifient pas une nouvelle offre. En cas d'enregistrement verbal, le client est tenu d'informer immédiatement e-hoi des différences entre la confirmation de voyage et l'enregistrement, dans le cas contraire, une acceptation tacite de la nouvelle offre est supposée.

2.3 Le client qui a effectué l'enregistrement est responsable des obligations contractuelles de tous les participants co-enregistrés ainsi que de ses propres obligations. Les accords contractuels s'appliquent à tous les participants au voyage.

2.4 Le nombre minimum de participants pour la réalisation des croisières fluviales de la marque e-hoi croises est de 80 personnes.

2.5 Les éventuels partenaires publicitaires d'e-hoi et agents ne sont pas des parties prenantes au contrat. Leurs déclarations et engagements ne revêtent aucun effet contraignant pour e-hoi et ne constituent aucun droit des clients à l'encontre d'e-hoi.

3. Prix et conditions de paiement

3.1 Les prix des arrangements de voyage sont indiqués dans les brochures, les offres Internet et autres supports publicitaires d'e-hoi.

3.2 e-hoi se réserve le droit d'ajuster les prix jusqu'à la date de conclusion du contrat. Tout ajustement de prix doit être immédiatement signalé au client. Le client est tenu de confirmer

la réception de cette information. Cette confirmation est considérée comme une nouvelle offre. Le contrat n'entre en vigueur qu'après l'acceptation de cette nouvelle offre par e-hoi.

3.3 Le prix du voyage échoit comme suit à la réception de la confirmation écrite de la croisière:

Organisateur e-hoi Ferienpost – une marque de e-hoi AG

Acompte 20% du prix du voyage

Paiement final 80% du prix du voyage

Organisateur e-hoi Paket – une marque de e-hoi AG

Acompte 40% du prix du voyage

Paiement final 60% du prix du voyage

Organisateur e-hoi individuel – une marque de e-hoi AG

Acompte 40% du prix du voyage

Paiement final 60% du prix du voyage

Organisateur e-hoi AG

Acompte 20% du prix du voyage

Paiement final 80% du prix du voyage

Organisateur e-hoi Croises – une marque de e-hoi AG

Acompte 20% du prix du voyage

Paiement final 80% du prix du voyage

Organisateur AmaWaterways (e-hoi AG)

Acompte 20% du prix du voyage

Paiement final 80% du prix du voyage

Organisateur Star Clippers (e-hoi AG)

Acompte 20% du prix du voyage

Paiement final 80% du prix du voyage

Organisateur Norwegian Cruise Line (e-hoi AG)

Acompte 20% du prix du voyage

Paiement final 80% du prix du voyage

3.4 L'acompte est dû à la réception de la confirmation de réservation/facture. Le solde doit être réglé au plus tard 48 jours avant le départ. Pour les réservations effectuées à partir de 48 jours avant le départ, le prix total du voyage est dû immédiatement.

3.5. Si des prestations de vol, d'assurance ou autres sont réservées séparément, elles sont dues immédiatement et intégralement.

3.6. L'envoi de la facture par e-mail est gratuit, en cas d'envoi par courrier, e-hoi prélève des frais administratifs de 30 CHF.

3.7. Les frais suivants sont également perçus :

- o **Visa** : CHF 50.- p.p. plus frais de visa
- o **Modification d'un voyage** (report de vol, etc.) : CHF 100.- p.p., plus frais supplémentaires
- o **Forfait de commande** : CHF 29.- p.p., maximum CHF 58.- par dossier
- o **Frais d'annulation** : CHF 80.- p.p., maximum CHF 160.- par dossier.

3.8 Le paiement peut être effectué par carte de crédit (Mastercard, VISA), virement, chèque/carte REKA. Les données personnelles, telles que le nom et l'adresse, saisies dans le masque d'inscription sont cryptées à l'aide de la technologie SLS. Les caractères entrés sont convertis en code afin d'empêcher une lecture des données par les personnes non autorisées lors du transfert par Internet. Cette technologie est considérée comme sécurisée. Le risque résiduel lors du transfert des données (perte de données, usage abusif des données, etc.) est supporté par le client.

3.9 En cas de paiement par chèque REKA ou carte REKA, un solde éventuel est facturé au client. Le montant total est immédiatement exigible.

3.10 Tous les documents de voyage (carte d'embarquement, billet d'avion, bon de réservation d'hôtel, etc.) sont envoyés au client après paiement complet du prix du voyage, env. 14 jours avant le départ. Si le client ne reçoit pas les documents de voyage dans ce délai, il doit en informer immédiatement e-hoi.

3.11 En cas d'enregistrement à court terme, e-hoi se réserve le droit d'envoyer les documents de voyage au client contre remboursement ou par service de messagerie. Les frais connexes d'un montant maximum de 50 CHF sont à la charge du client.

3.12 Tout retard de paiement ou paiement incomplet sont considérés comme une annulation du voyage par le client. Le client est tenu de payer les frais d'annulation en résultant (cf. Clause 6). En cas d'enregistrement à court terme, une date d'échéance est définie via la fixation d'un délai de paiement. Le non-paiement par le client dans ce délai est considéré comme une annulation du voyage par le client.

3.13 Les prix indiqués par e-hoi sont des prix au comptant. Les paiements envoyés à e-hoi, notamment depuis l'étranger, doivent être effectués sans déduction de frais et droits.

4. Prestations

4.1 Les prestations fournies par e-hoi sont définies dans les descriptions des prestations mentionnées dans les brochures envoyées par e-hoi, sur le site Internet d'e-hoi, dans les offres de voyage et dans les informations y faisant référence de la confirmation du voyage.

4.2 Les informations contenues dans la description des prestations revêtent un caractère obligatoire pour e-hoi, dans la mesure où e-hoi n'apporte pas de modification à la description des prestations avant la conclusion du contrat.

4.3 Les prestations non incluses dans la description des prestations, p. ex. celles issues d'autres brochures des prestataires, ainsi que les souhaits particuliers et accords collatéraux, qui modifient l'étendue des prestations prévues ne revêtent un caractère obligatoire que si elles sont expressément confirmées par e-hoi, par écrit et sans réserve.

4.4 Les prestations individuelles (p. ex. location de voiture, excursions et autres événements) non incluses dans la description des prestations et expressément organisées par e-hoi au nom d'un autre prestataire ne constituent pas des propres prestations d'e-hoi. Pour de telles prestations, le contrat est directement conclu entre le client et l'entreprise médiatrice (entreprise tiers).

4.5 Sauf indications contraires dans la description des prestations, les prestations d'e-hoi prennent effet à l'heure de l'envol.

4.6 e-hoi se réserve le droit de remplacer une compagnie aérienne nommément désignée par une autre. Les informations relatives à une nouvelle compagnie aérienne sont communiquées au client dès que possible.

5. Modifications des prestations et des prix

5.1 e-hoi se réserve le droit de modifier unilatéralement le programme du voyage ou les prestations individuelles convenues après la conclusion du contrat, si une force majeure, des circonstances imprévisibles ou inévitables, des mesures administratives, grèves, etc. l'exigent. Dans ce cas, e-hoi s'efforce de proposer une prestation de remplacement équivalente. En cas de modification importante du contrat (p. ex. modification importante d'un point essentiel du contrat), apportée avant la date de départ, le client est toutefois en droit de faire valoir les droits des consommateurs en vertu de l'Art. 10 de la loi fédérale sur les voyages à forfait (SR 944.3). À ce titre, le client est en droit d'accepter la modification ou de dénoncer le contrat de voyage sans frais supplémentaires et notamment

(a) de demander de participer à un voyage au moins équivalent, si e-hoi est en mesure de proposer un tel voyage sans majoration du prix pour le client, ou (b) d'exiger le remboursement des montants versés par lui. Le client est tenu d'informer e-hoi de son intention de dénoncer le contrat immédiatement après la notification d'e-hoi relative à l'augmentation du prix ou à la modification des prestations de voyage.

5.2 e-hoi s'engage à informer immédiatement le client des modifications contractuelles essentielles.

5.3 e-hoi se réserve le droit d'ajuster le prix du voyage convenu en cas d'augmentation ultérieure des coûts de transport, y compris des prix du carburant, d'augmentation des coûts de certaines prestations (telles que taxes d'aéroport, taxes d'atterrissage, droits d'embarquement ou de débarquement dans les ports, redevances de sécurité), d'augmentation des prix imposée par les autorités gouvernementales (y compris l'introduction de taxes et droits gouvernementaux) ou de modification du taux de change applicable au voyage à forfait. En cas de modification des coûts de transport en vigueur à la date de conclusion du contrat de voyage, notamment des prix du carburant, e-hoi est en droit d'ajuster le prix du voyage conformément aux calculs suivants : En cas d'ajustement des frais de transport par les prestataires de service concernant les places assises réservées, e-hoi est en droit de demander ou de rembourser la différence entre les frais de transport initiaux et les frais de transport modifiés. Si le prestataire de service ne facture pas les frais de transport par place assise, mais par moyen de transport, les frais de transport modifiés sont divisés par le nombre de places assises du moyen de transport convenu. e-hoi se réserve le droit de facturer ou de rembourser la différence qui en résulte entre les frais de transport initiaux et les frais de transport modifiés pour la place individuelle. En cas de modification des redevances (telles que les taxes portuaires ou d'aéroport) applicables à la date de conclusion du contrat, e-hoi se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer le prix du voyage du montant proportionnel correspondant.

5.4 Toute augmentation du prix doit être signalée au client au plus tard 3 semaines avant le départ. Il existe une modification importante du contrat si l'augmentation du prix est supérieure à 10 % (le prix total du voyage par personne est déterminant) (cf. Alinéa 5.1).

6. Annulation par le client, modification de la réservation, personnes de remplacement

6.1 Le client est en droit d'annuler le voyage à tout moment avant le départ. La notification d'annulation peut être effectuée en personne dans les bureaux d'e-hoi ou par écrit, les

documents de voyage déjà transmis devant être simultanément restitués. La notification d'annulation prend effet à la date de sa réception par e-hoi pendant les heures normales d'ouverture des bureaux. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable suivant fait foi.

6.2 Si le client dénonce le contrat de voyage ou ne participe pas au voyage, e-hoi est en droit de demander une compensation pour les préparatifs de voyage déjà effectués et les dépenses engagées. Les frais économisés et utilisations différentes des prestations de voyage doivent être pris en compte dans le calcul de la compensation.

6.3 e-hoi est en droit de calculer comme suit cette compensation en fonction de la période écoulée entre la date de dénonciation et la date de départ contractuellement convenue en tant que montant forfaitaire proportionnel au prix du voyage par personne:

Organisateur e-hoi Ferienpost – une marque de e-hoi AG

Jusqu'à 92 jours avant le départ	40%
91 à 32 jours avant le départ	50%
à partir du 31ème jour avant le départ	100%

Organisateur e-hoi Paket – une marque de e-hoi AG

Jusqu'à 92 jours avant le départ	40%
91 à 32 jours avant le départ	50%
à partir du 31ème jour avant le départ	100%

Organisateur e-hoi individuel – une marque de e-hoi AG

Jusqu'à 92 jours avant le départ	40%
91 à 32 jours avant le départ	50%
à partir du 31ème jour avant le départ	100%

Organisateur e-hoi croisières – une marque de e-hoi AG

Jusqu'à 92 jours avant le départ	40%
91 à 32 jours avant le départ	50%
à partir du 31ème jour avant le départ	100%

Organisateur e-hoi AG

Jusqu'à 92 jours avant le départ	40%
91 à 32 jours avant le départ	50%
à partir du 31ème jour avant le départ	100%

Organisateur AmaWaterways (e-hoi AG)

Jusqu'à 91 jours avant le départ	20%
90 à 31 jours avant le départ	50%
30 à 15 jours avant le départ	80%
14 à 7 jours avant le départ	90%
à partir du 7ème jour avant le départ	100%

Organisateur Star Clippers (e-hoi AG)

Jusqu'à 61 jours avant le départ	20%
60 à 30 jours avant le départ	25%
29 à 15 jours avant le départ	50%
à partir du 14ème jour avant le départ	90%
Le jour du départ	100%

Organisateur Norwegian Cruise Line (e-hoi AG)

Jusqu'à 29 jours avant le départ	20%
28 à 15 jours avant le départ	50%
14 à 8 jours avant le départ	75%
à partir du 8 jour avant le départ	95%
Cruisetours-Paquets à partir du 29 jours avant le départ	95%

Le client reste en droit d'apporter la preuve d'un préjudice plus faible. Nous conseillons vivement au client de souscrire une assurance couvrant les frais d'annulation/de dénonciation. Le montant pris en charge par ces assurances dépend de la police souscrite.

6.4 Dans les cas isolés, e-hoi est en droit de demander une compensation concrète plus élevée, par dérogation aux taux forfaitaires susmentionnés. Dans ce cas, e-hoi est dans l'obligation de calculer et de justifier de manière concrète les frais encourus.

6.5 En cas de modifications apportées après la conclusion du contrat à la date de voyage, dans les domaines visés par l'offre de voyage, à la destination de voyage, au lieu de départ, à l'hébergement, au moyen de transport, aux prestations annexes réservées ou au nom (changement de réservation), e-hoi est en droit de facturer jusqu'au 60^{ème} jour avant le début du voyage des frais de changement de réservation à hauteur de 150 CHF par personne, en plus des frais réellement encourus. Les demandes de modification de réservation du client effectuées après ce délai ne peuvent, dans la mesure où cela est vraiment possible, être prises en compte que par dénonciation du contrat de voyage (cf. Alinéas 6.1-6.4) et nouvel enregistrement simultané. Ceci s'applique également en cas de modifications ou de changements de réservation en dehors du délai d'application de l'offre de voyage.

6.6 Si le client n'est pas en mesure de participer au voyage, il est en droit de nommer par écrit un voyageur de remplacement. Celui-ci est tenu de reprendre le contrat dans les conditions existantes. L'acceptation du voyageur de remplacement est exclue si celui-ci ne satisfait aux exigences particulières liées au voyage, si sa participation est interdite au titre de prescriptions légales ou de directives administratives, si un changement de réservation n'est pas réalisable ou s'il ne reste pas à e-hoi suffisamment de temps après la désignation du voyageur de remplacement pour effectuer les clarifications requises et prendre les mesures organisationnelles nécessaires pour le changement de réservation avant le début du voyage. Si un voyageur de remplacement reprend le contrat, lui-même et le client d'e-hoi sont solidairement responsables du prix du voyage et des frais supplémentaires résultant de l'admission du voyageur de remplacement. e-hoi est en droit de facturer des frais supplémentaires résultant de l'acceptation du tiers au coût réel ou sur une base forfaitaire de 150 CHF par personne. e-hoi informe le client par écrit dans un délai raisonnable de la participation acceptée du voyageur de remplacement désignée. La désignation de remplacement n'est pas considérée comme une annulation valide du voyage si elle est effectuée trop tard ou si l'acceptation du tiers n'est pas possible. S'il reste suffisamment de temps, le client est en droit de désigner un second voyageur de remplacement.

6.7 Les frais d'annulation et de changement de réservation sont exigibles immédiatement dans leur intégralité.

7. Annulation et dénonciation par e-hoi

e-hoi se réserve le droit dans les cas suivants de dénoncer le contrat de voyage avant le voyage ou d'annuler le contrat de voyage après le début du voyage :

7.1 Sans préavis

Si le client continue à perturber l'exécution du voyage nonobstant la mise en garde d'e-hoi ou s'il agit d'une manière contraire au contrat qui justifie la dénonciation immédiate du contrat (notamment fausses déclarations lors de

l'enregistrement). En cas de dénonciation par e-hoi, elle reste en droit d'exiger le prix du voyage, mais doit créditer les frais économisés ainsi que les bénéfices issus de l'utilisation d'une autre manière des services non utilisés, y compris les montants crédités par les prestataires de service.

7.2 Jusqu'à 30 jours avant le début du voyage

En cas de non-atteinte d'un nombre minimum de participants prescrit ou requis officiellement, si un nombre minimum de participants est indiqué dans la description du voyage respectif. En tout état de cause, e-hoi est tenue d'informer le client et d'envoyer la notification d'annulation immédiatement après la survenance de la circonstance à l'origine de la non-réalisation du voyage, et au plus tard 30 jours avant le début du voyage et de lui faire parvenir immédiatement la notification d'annulation. Le prix du voyage déjà versé est remboursé au client immédiatement. D'autres droits du client sont exclus (cf. Art. 11 en relation avec l'Art. 10 de la loi fédérale sur les voyages à forfait). S'il est déjà auparavant prévisible que le nombre minimum de participants ne sera pas atteint, e-hoi est tenue d'en informer le client.

7.3 Si des événements imprévisibles ou inévitables, un cas de force majeure (p. ex. catastrophes naturelles, émeutes), des mesures administratives de toute nature ou des grèves rendent le voyage difficile, dangereux ou impossible, e-hoi est en droit d'annuler le voyage. Le prix du voyage acquitté doit être immédiatement remboursé au client. D'autres droits du client sont exclus (cf. Art. 11 en relation avec l'Art. 10 de la loi fédérale sur les voyages à forfait). Pour prendre la décision de savoir si un voyage peut ou non être effectué, e-hoi doit tenir compte des recommandations du Ministère fédéral des affaires étrangères (MFAE) ainsi que de l'Office fédéral de la santé (OFS).

8. Prestations non utilisées par le client

8.1 Si le client interrompt prématurément le voyage ou n'utilise pas certaines prestations, le prix du voyage ou les coûts des prestations non utilisées ne peuvent pas lui être remboursés. Les prestations non utilisées sont remboursées après déduction de frais de gestion raisonnables dans la mesure où elles ne sont pas facturées à e-hoi, où s'il ne s'agit pas de prestations insignifiantes et où le remboursement n'est pas contraire aux dispositions légales ou administratives.

8.2 Dans les cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident personnel, maladie grave ou décès d'un proche), e-hoi est tenue d'apporter autant que possible son aide à l'organisation du retour anticipé.

8.3 Les éventuels frais, p. ex. voyage de retour, sont à la charge du client.

9. Modifications du programme/Réclamations/Garantie

9.1 Si le voyage n'est pas effectué conformément au contrat, le client est en droit d'exiger de l'aide. Le client est tenu de signaler immédiatement les problèmes survenus à l'interlocuteur désigné dans les documents de voyage et de demander de l'aide.

9.2 Si aucune aide n'est apportée dans le délai raisonnable ou si elle est insuffisante, le client doit faire constater par écrit par la direction du voyage, le prestataire de service ou directement par e-hoi le problème objet de la réclamation ou la non-prise de mesures correctives.

9.3. Si, après le départ, une partie importante des prestations convenues n'est pas fournie ou si e-hoi constate qu'une partie importante des prestations prévues ne peut pas être fournie, e-hoi est tenue de prendre les mesures requises pour assurer l'exécution réussie de la suite du voyage et de rembourser au client les préjudices subis (réduction). La hauteur de la réduction correspond à la différence entre le prix des prestations de service prévues et de celles réellement fournies. Si les mesures ne peuvent pas être prises ou si le client les refuse pour des motifs importants, e-hoi est tenue d'assurer un moyen

de transport équivalent avec lequel le client peut revenir au lieu de départ ou se rendre à un autre endroit convenu avec lui.

9.4 Indépendamment de la réduction ou de la dénonciation, le client est en droit de demander des dommages et intérêts pour non-exécution/exécution imparfaite, à condition que le problème affectant le voyage soit dû à une circonstance n'incombant pas à e-hoi.

9.5 Les droits du client en cas de défaillance (droit à une assistance, réduction du prix du voyage, dénonciation du contrat, dommages et intérêts, etc.) sont annulés si le client ne déclare pas la défaillance conformément à l'Alinéa 9.1.

9.6 Le client est tenu de faire valoir par écrit ses exigences dans un délai d'un mois à compter de la fin contractuellement prévue du voyage exclusivement à l'encontre d'e-hoi – dans le cas contraire, ses prétentions deviennent caduques.

10. Limite de responsabilité

10.1 La responsabilité d'e-hoi pour tous les dommages et intérêts en cas de décès ou de préjudices corporels du client ainsi que pour la perte ou l'endommagement des bagages est limitée aux dispositions des conventions internationales applicables, tant au niveau de la responsabilité contractuelle que non-contractuelle ; notamment de la Convention d'Athènes du 13 décembre 1974, modifiée par le Protocole de Londres du 19 novembre 1976. Si les dispositions mentionnées sont modifiées et/ou si de nouvelles conventions internationales qui prévoient des limites de responsabilité entrent en vigueur, elles sont considérées comme partie intégrante du contrat et les dispositions modifiées ou nouvelles sont applicables à la date de survenance des dommages.

10.2 La responsabilité d'e-hoi pour les dommages résultant de la non-exécution ou de l'exécution imparfaite du contrat est limitée au double du prix du voyage (prix total du voyage pour une personne), dans la mesure où les dommages subis par le client n'ont pas été occasionnés intentionnellement ou par une négligence grossière commise par e-hoi ; les limites de responsabilité inférieures ou exclusions mentionnées dans les conventions internationales restent réservées.

10.3 La responsabilité d'e-hoi en cas de décès et/ou de préjudices corporels est limitée et ne dépasse en aucun cas les limites de responsabilité définies sur la base de la Convention d'Athènes.

10.4 La responsabilité d'e-hoi n'est pas engagée si la non-exécution ou l'exécution imparfaite du contrat est due à

- a) des manquements du client avant ou pendant le voyage ;
- b) des manquements imprévisibles ou inévitables d'un tiers qui n'est pas concerné par la fourniture de la prestation convenue contractuellement ;
- c) une force majeure ou un événement qu'e-hoi ou le prestataire de service ne pouvait pas prévoir ou éviter malgré toute la diligence requise.

10.5 La responsabilité d'e-hoi n'est pas engagée pour les manifestations et excursions sur site que le client réserve auprès d'une entreprise tiers pendant le voyage et qui ne font pas partie du programme de voyage convenu. Ceci est également applicable si la prestation est organisée par le représentant local d'e-hoi ou si un accompagnateur de voyage y participe.

10.6 La responsabilité d'e-hoi n'est pas engagée pour la durée des vacances inutilement prises, les vacances gâchées, la frustration éprouvée, etc.

10.7 Le client est responsable de la mise en lieu sûr des objets de valeur (y compris l'argent liquide, les bijoux, les cartes de crédit, les appareils photo et vidéo, les portables). La responsabilité d'e-hoi n'est pas engagée pour les objets de valeurs volés, endommagés ou utilisés de manière abusive.

10.8 e-hoi ne garantit pas le respect des horaires de train, avion, voiture et navire, etc. et n'est pas responsable des éventuels retards (suite à un fort afflux de circulation, des embouteillages, accidents, engorgement des aéroports,

déviations, retards dans les formalités douanières, etc.). Le client est tenu de tenir compte des éventuels retards dans la planification de son voyage, y compris le voyage d'aller et de retour.

10.9 Les dommages causés aux bagages ou leur mise à disposition retardée doivent être immédiatement signalés sur site auprès de la compagnie aérienne compétente par le biais d'une déclaration de sinistre (P.I.R.).

10.10 Si e-hoi agit en tant que transporteur aérien contractuel, la responsabilité est régie conformément aux dispositions de la loi sur le transport aérien en relation avec la Convention internationale applicable à la Suisse (Convention de Montréal, éventuellement Convention de Varsovie). Ces conventions limitent généralement la responsabilité du transporteur aérien en matière de décès ou de préjudices corporels ainsi qu'en ce qui concerne les pertes et endommagements des bagages et les retards.

11. Prescription, interdiction de cession

11.1 Les prétentions du client et des co-voyageurs envers e-hoi, qu'elle qu'en soit la raison juridique, sont prescrites un an après la fin du voyage prévue au contrat – toutefois à l'exception des droits issus d'actes illicites. Ceci s'applique également aux droits découlant de la violation des obligations pré et post-contractuelles et des obligations accessoires issus du contrat. Les délais de prescription légaux plus courts ainsi que les délais de prescription légaux obligatoires plus longs restent réservés. Les délais de péremption ne sont pas affectés par les délais de prescription.

11.2 La cession des droits à l'encontre d'e-hoi à des tiers – également au conjoint et à des membres de la famille – qu'elle qu'en soit la raison juridique est exclue. L'exercice en justice des droits cédés est également exclu.

12. Dispositions applicables aux passeports, visa, douanes, devises et à la santé

12.1 e-hoi informe, dans la description du voyage, les ressortissants de la CE et de l'AELE des exigences applicables aux passeports et aux visas, dans la mesure où cela est pertinent pour le voyage, (y compris des délais d'obtention de ces documents) ainsi que des formalités sanitaires qui doivent être accomplies pour le voyage et le séjour. Pour les ressortissants d'autres états, le consulat concerné donne des renseignements sur les dispositions d'entrée actuelles.

12.2 Le client est responsable de l'obtention des documents de voyage et, si requis, du visa et de l'autorisation d'entrée. Les frais connexes ne sont pas inclus dans le prix du voyage. Le passeport/passeport pour enfant ou la carte d'identité doit avoir une durée de validité suffisante pour le voyage.

12.3 La responsabilité d'e-hoi n'est engagée pas pour l'obtention en temps opportun des visas requis auprès de la représentation diplomatique respective, même si le voyageur a confié cette mission à e-hoi, à moins que le retard ne lui incombe.

12.4 Le voyageur est tenu de respecter toutes les prescriptions importantes applicables à la réalisation du voyage (notamment les prescriptions relatives à l'entrée, à la santé et aux devises, les prescriptions en matière de bagages). Tous les désavantages, notamment le paiement des frais d'annulation, qui résultent du non-respect de ces prescriptions sont à sa charge, hormis s'ils résultent d'une fausse information ou d'un manque d'informations de la part d'e-hoi.

12.5 Le client est obligé de se conformer aux mesures prescrites par les prestataires de services pour combattre la pandémie de Covid-19 afin d'assurer la sécurité de tous les voyageurs et du personnel conformément aux directives fixées par les autorités. Toutes les conséquences résultant de la non-conformité, ainsi que les coûts requis pour la conformité (par exemple, le test PCR), seront à la charge du voyageur.

13. Assurances voyage

Sauf indications expresses contraires dans la description du voyage, tous les types d'assurances voyage ne sont pas inclus dans le prix du voyage. Nous recommandons en conséquence de souscrire une assurance complémentaire : notamment la souscription d'une assurance bagages, d'une assurance couvrant les frais d'annulation, d'une assurance responsabilité civile de voyage, d'une assurance maladie et accident en cours de voyage. Les assurances voyage proposées par e-hoi constituent une prestation d'intermédiation. Le contrat d'assurance est exclusivement conclu entre le client et la compagnie d'assurance voyage concernée. Les primes d'assurance ne sont pas incluses dans le prix du voyage et sont exigibles immédiatement à la conclusion du contrat d'assurance. Les contrats d'assurance ne peuvent pas être dénoncés.

14. Protection des données

14.1 Les données personnelles des clients sont recueillies lors de la réservation et éventuellement ultérieurement aux fins du traitement de la commande. Les données personnelles sont sauvegardées par e-hoi et sont transmises à des prestataires de service tiers (p. ex. compagnies aériennes, hôtels, etc.) si le traitement de la réservation et l'exécution du contrat l'exigent.

14.2 e-hoi est soumise à la loi suisse sur la protection des données. e-hoi est tenue de conserver les données en toute sécurité et de les sauvegarder en Suisse. Les prestataires de service auxquels e-hoi transmet les données peuvent se trouver à l'étranger où d'autres dispositions relatives à la protection des données sont applicables. En fonction des prestations réservées, il peut être nécessaire que des données personnelles particulièrement sensibles des clients soient recueillies. Ces données sont également transmises si nécessaire aux prestataires de service aux fins de l'exécution correcte du contrat et peuvent aussi être divulguées aux autorités publiques sur la base d'exigences légales ou d'instructions administratives. En communiquant de telles données personnelles à e-hoi, le client autorise expressément e-hoi à utiliser ces informations conformément à cette disposition.

14.3 Par ailleurs, le client accepte expressément que l'intégralité des données de réservation et personnelles soient transmises aux partenaires de coopération d'e-hoi, via lesquels le client a contacté e-hoi ou réservé le voyage concerné.

15. Autres dispositions

15.1 L'attribution des cabines incombe à l'organisateur de voyage ou aux personnes autorisées par lui (p. ex. commandement du navire). Les chambres à trois lits sont généralement des chambres à deux lits avec un lit supplémentaire ou un lit superposé.

15.2 La responsabilité de l'organisateur de voyage n'est pas engagée pour les éventuelles pannes ou perturbations d'alimentation électrique et d'approvisionnement en eau. Ceci s'applique également à la disponibilité permanente des équipements tels qu'ascenseurs, piscines et systèmes de climatisation.

15.3 Les clientes enceintes ne sont transportées que sur présentation d'un certificat médical (certificat de non-opposition) et que jusqu'au 5^{ème} mois de grossesse. Les clients souffrant de maladies chroniques, allergies ou handicaps doivent s'informer avant la réservation sur la question de savoir si un transport est possible, en particulier eu égard aux soins médicaux requis. Les clients handicapés doivent de principe voyager avec un accompagnateur qui est en mesure de les aider dans la vie quotidienne.

15.4 Les médicaments et autres objets personnels nécessaires doivent être portés sur soi à tout moment du voyage.

15.5 Les changements d'itinéraires décidés par le commandement du navire en raison de mauvaises conditions météorologiques ou autres sont réservés à tout moment. Les excursions peuvent, le cas échéant, être raccourcies, voire annulées.

15.6 Les accords annexes qui modifient l'étendue des prestations contractuelles requièrent une confirmation écrite de la part d'e-hoi.

15.7 Les mineurs doivent voyager accompagnés de leurs parents ou d'un représentant légal. Si un seul parent ou aucun parent du mineur voyage avec lui, une lettre d'autorisation signée, l'habilitant à voyager, doit être présentée. Les exigences détaillées ainsi que les formulaires sont à demander auprès de la compagnie de croisière réservée.

16. Invalidité de certaines dispositions

Les dispositions du présent contrat sont conçues de manière à ce qu'elles soient légalement valides et contraignantes. L'invalidité ou l'inapplicabilité d'une disposition n'affecte pas la validité des autres dispositions du présent contrat. La disposition invalide et inapplicable doit être remplacée par une disposition

Partenaire contractuel en qualité d'organisateur de voyages:

e-hoi AG
Bahnhofstr. 2
CH-9100 Herisau

Directeur: Marcel Meek
Numéro RC: CH-300.3.016.433-2 (AR)

© Les présentes conditions contractuelles sont protégées par des droits d'auteur.

État août 2025

dont le sens et l'objectif se rapproche le plus possible de l'intention économique de la disposition à remplacer.

17. Droit applicable/Juridiction

17.1 Le droit suisse est applicable à toutes les relations de droit entre le client et e-hoi.

17.2 Avant toute action en justice, le client est tenu de contacter l'ombudsman indépendant de la branche suisse des voyages. L'ombudsman s'efforce de parvenir à un règlement équitable et équilibré de tout type de problèmes survenant entre le client et e-hoi. L'adresse de l'ombudsman est :

Ombudsman de la branche suisse des voyages

Case postale, 8038 Zurich

Tél. 044 485 45 35

info@ombudsman-touristik.ch

www.ombudsmantouristik.ch

17.3 Le lieu de juridiction exclusif convenu est Herisau.