

Conditions commerciales applicables aux ventes de voyages via la société e-hoi AG

1. Domaine d'application

1.1. La société e-hoi AG, ci-après désignée « e-hoi » est une agence de voyages qui organise la conclusion de contrats entre les clients et les prestataires de service respectifs (compagnies de croisières, compagnies aériennes, etc.). Les contrats sont conclus directement entre les clients et les prestataires de service réservés.

1.2. En cas de réservation de prestations multiples, comme p. ex. croisière et vol, un contrat séparé est conclu avec les prestataires respectifs. Chaque contrat existe indépendamment des autres contrats. Les modifications contractuelles et annulations ne concernent que le contrat respectif et n'affectent pas les autres contrats.

1.3. L'exécution du voyage réservé et/ou d'autres prestations réservées est l'entière responsabilité du prestataire de service réservé conformément aux conditions applicables au contrat et au voyage.

2. Conclusion du contrat d'intermédiation

2.1. En remplissant les champs d'information et en effectuant la réservation ou l'achat, le client propose à e-hoi la conclusion d'un contrat d'intermédiaire de voyages à caractère obligatoire. L'offre peut être soumise par écrit, verbalement, par téléphone ou via un média électronique. En cas de soumission d'une offre via un média électronique (Internet), le client conclut une offre ferme de contrat de gestion lors de l'envoi de l'ordre de réservation à e-hoi. Le client est également responsable du respect des obligations de tous les participants mentionnés dans l'offre ainsi que de ses propres obligations.

2.2. e-hoi se réserve le droit d'acceptation de l'offre. Si e-hoi ou le prestataire de service confirme la réservation au client par écrit, par téléphone, par e-mail ou par un autre moyen, le contrat pour lequel e-hoi a servi d'intermédiaire est conclu entre le client et le prestataire de service.

2.3. Le client est tenu de vérifier immédiatement l'exactitude de la confirmation de réservation qui lui a été transmise et de signaler immédiatement au prestataire de service ou à e-hoi les éventuelles inexactitudes ou différences.

2.4. Certains prestataires de service proposent leurs prestations en devises étrangères et les facturent également dans ces devises. En conséquence, un taux de change est pris en compte pour ces offres. Le prix en CHF revêt un caractère obligatoire pour le client. Il est conscient que le prix du voyage peut être indiqué dans une devise étrangère dans le contrat conclu entre le client et le prestataire de service. Le client accepte le taux de change défini par e-hoi. Le risque lié au taux de change est supporté par e-hoi.

2.5. En cas de modification du prix perçu par le prestataire de service en devises étrangères, e-hoi facture au client la différence de prix en CHF au taux de change actuel.

3. Encaissement

3.1. e-hoi agit en tant qu'agent d'encaissement au nom et pour le compte du prestataire de service. Contrairement à ce qui est mentionné dans les conditions contractuelles du prestataire respectif, les paiements doivent être effectués, sans déduction de frais et droits, sur le compte bancaire indiqué par e-hoi. La conclusion du contrat implique le paiement d'un acompte et du solde, exceptionnellement du prix total dans les 7 jours.

3.2. Le client s'engage à approvisionner son compte pour couvrir le paiement. Les frais résultant d'un non-paiement, d'un remboursement et de la gestion interne sont à la charge du

client, dans la mesure où le non-paiement ou le remboursement n'incombe pas à e-hoi.

En cas de retard de paiement ou de paiement incomplet, le prestataire de service respectif est en droit d'annuler le voyage. Les frais d'annulation en résultant sont à la charge du client.

3.3. En cas de paiement avec des chèques REKA ou une carte REKA, un solde éventuel est facturé au client. Le montant total est exigible à effet immédiat.

4. Frais et information

4.1. Pour les croisières, le client est tenu d'effectuer lui-même l'enregistrement en ligne après réception de la confirmation du voyage. Les documents de voyage sont transmis à e-hoi par le prestataire de service après que l'enregistrement en ligne ait été effectué avec succès et les documents sont ensuite envoyés au client. Si le client n'a pas la possibilité d'effectuer lui-même l'enregistrement en ligne, e-hoi peut le faire moyennant des frais de 30 CHF.

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

4.3. Les frais suivants sont perçus : Visa : CHF 50.- p.p. plus frais de visa, modification d'un voyage (report de vol, etc.) : CHF 100.- p.p., plus supplément, forfait de commande : CHF 29.- p.p., maximum CHF 58.- par dossier, frais d'annulation : CHF 80.- p.p., maximum CHF 160.- par dossier.

5. Annulation du voyage et modifications par le voyageur

5.1. En cas d'annulation du voyage et de modifications par le voyageur (p. ex. nom, nombre de personnes, date, etc.), les frais et délais d'annulation du prestataire de service respectif sont applicables.

5.2. Le transport par avion est une prestation externe organisée par e-hoi, pour laquelle les coûts facturés par la compagnie aérienne avant le début du voyage sont refacturés au client indépendamment de la date d'annulation. Dans la mesure où il s'agit de vols à tarifs spéciaux, les frais d'annulation s'élevaient à 100 % du prix du vol.

5.3. e-hoi recommande de souscrire une assurance annulation lors de la réservation. Elle couvre généralement les frais d'annulation jusqu'à la date de départ en cas d'annulation pour maladie, accident, décès du client ou de parents proches.

6. Responsabilité

La responsabilité d'e-hoi n'est engagée au titre du présent contrat d'intermédiation que pour les dommages subis par le client en raison d'un non-respect intentionnel ou par négligence grossière perpétuée par e-hoi de ses obligations. En ce qui concerne les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ainsi que les dommages prévisibles typiques, subis par le client suite à une violation perpétrée par e-hoi des obligations contractuelles essentielles du contrat d'intermédiation, la responsabilité d'e-hoi est engagée même en cas de négligence légère. Une responsabilité pour négligence légère est par ailleurs exclue. Au sens susmentionné, une obligation contractuelle essentielle est une obligation qui permet l'exécution conforme du contrat et au respect de laquelle

le client peut généralement se fier, notamment l'organisation du voyage faisant l'objet d'une intermédiation, la négociation du contrat à cet effet, la mise à disposition des conseils et renseignements requis et l'exécution du contrat principal en bonne et due forme.

La responsabilité d'e-hoi n'est pas engagée en tant que médiateur pour les dommages subis par le client au cours du voyage. En cas de négligence légère, la responsabilité d'e-hoi est limitée à la valeur du voyage réservée, en tout état de cause aux dommages prévisibles et typiques. Une responsabilité légale d'e-hoi indépendante de toute faute n'en est pas affectée. La responsabilité d'e-hoi n'est pas engagée pour une négligence légère commise par ses auxiliaires d'exécution.

7. Documents personnels et visa

7.1. Pour l'embarquement, les citoyens de Suisse, de l'AELE et de l'UE ont en généralement besoin d'un passeport valable encore pendant au moins six mois après la fin du voyage. Vous trouverez des informations détaillées sur les dispositions en vigueur en matière de visa et de santé pour les pays de la croisière réservée dans les CGV du prestataire de service ainsi que dans les documents de voyage.

7.2. La responsabilité d'e-hoi n'est pas engagée 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 n'incombe à e-hoi. Le voyageur est tenu de respecter toutes les prescriptions importantes applicables à la réalisation du voyage. 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.

8. Dispositions générales

8.1. L'invalidité actuelle ou future de l'une des dispositions susmentionnées n'affecte pas la validité des autres dispositions. La validité du contrat dans son ensemble n'en est pas affectée. L'invalidité du contrat de voyage organisé par le médiateur n'affecte pas le contrat d'intermédiation.

8.2. En cas de violation des présentes conditions d'utilisation ou doute fondé quant à l'existence d'une violation, e-hoi se réserve à tout moment le droit d'interdire au client concerné l'utilisation de ce site Internet et/ou des services, dès que les réservations déjà effectuées sont achevées.

8.3. Le droit suisse est exclusivement applicable à tous les litiges entre le client et e-hoi. Le lieu de juridiction exclusif convenu est Herisau.

e-hoi AG
Bahnhofstr. 2
CH-9100 Herisau

Directeur: Marcel Meek

État septembre 2023

Ajout aux Conditions générales de Vente de e-hoi AG concernant la vente de bons d'achats/ chèques cadeaux.

1. Champ d'application

e-hoi AG, ci-après dénommée "e-hoi", vend des chèques-cadeaux par le biais de son propre site Internet. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à titre complémentaire.

2. Conclusion du contrat

2.1 Les chèques-cadeaux sont émis par e-hoi.
2.2 L'envoi de la commande en cliquant sur "Acheter un bon cadeau" constitue une commande juridiquement contraignante et le contrat de vente est conclu.

3. Paiement

3.1 Le montant du bon d'achat est payable immédiatement.
3.2 Les modes de paiement gérés par e-hoi sont disponibles pour le paiement (sauf définition contraire).

4. Livraison

4.1 Le chèque-cadeau est envoyé sous forme numérique par e-mail.
4.2 L'envoi du chèque-cadeau n'a lieu qu'après réception de l'intégralité du paiement.

5. Conditions du chèque-cadeau et domaine de validité

5.1 Un chèque-cadeau ne peut être utilisé que pour les produits commercialisés par e-hoi.
5.2 L'utilisation d'un chèque-cadeau est soumise au droit suisse.
5.3 Pour utiliser un chèque-cadeau, le chèque-cadeau et le montant de la réservation doivent être libellés dans la même devise.
5.4 Les restrictions relatives aux chèques-cadeaux sont indiquées dans le texte qui les accompagne. Il s'agit notamment de la date d'expiration du chèque-cadeau.
5.5 Un chèque-cadeau ne peut être utilisé qu'une seule fois.
5.6 L'utilisation d'un chèque-cadeau n'est possible que pour les réservations effectuées directement sur le site www.e-hoi.ch (et non sur des sites partenaires).
5.7 Un chèque-cadeau ne peut pas être remboursé en espèces.

6. Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat de vente dans un délai de quatorze jours, sans avoir à justifier de motifs. Dans le cas d'un contrat d'achat portant sur un bon, le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date à laquelle vous avez acquis le bon de manière juridiquement contraignante. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer, e-hoi AG, Bahnhofstrasse 2, 9100 Herisau, tél : +41 (0)71 886 68 88, e-mail : info@e-hoi.ch, de votre décision de vous rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par ex. une lettre envoyée par la poste, par e-mail ou oralement par téléphone).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants : Vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour les contrats de voyage (§ 312 g alinéa 2 n° 9 BGB). En lieu et place, nos conditions générales de vente s'appliquent à l'adresse <http://www.e-hoi.ch/kreuzfahrt-service/agnb.html>.

Le droit de rétractation est exclu pour les bons qui ont déjà été utilisés pour réserver un voyage pendant le délai de rétractation de quatorze jours.

Pour toutes les autres dispositions, les conditions figurant dans les conditions générales de vente pour la médiation de contrats de voyage par e-hoi AG s'appliquent.

Ajout aux Conditions générales de Vente de e-hoi AG concernant la participation à des événements

1. Champ d'application

1.1 Les conditions suivantes s'appliquent à la participation aux événements organisés par e-hoi AG, ci-après dénommée "e-hoi", ou en collaboration avec un partenaire.
1.2. e-hoi se réserve le droit de modifier et de compléter ces règles. Les modifications et compléments éventuels sont validés par leur publication par e-mail.

2. Inscription et conclusion du contrat

2.1 L'inscription pour participer à l'événement est possible par les moyens mentionnés dans l'invitation.
2.2 Si un nombre minimum/maximum de participants est fixé pour l'événement et que cela concerne votre participation, vous en serez informé par e-hoi.

3. Paiement

Si des frais de participation sont à payer, vous pouvez utiliser les moyens de paiement mis à disposition par e-hoi pour effectuer le paiement (sauf indication contraire).

4. Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de quatorze jours, sans indication de motif. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date d'enregistrement et peut être exercé jusqu'à une semaine maximum avant la date de l'événement. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer, e-hoi AG, Bahnhofstrasse 2, 9100 Herisau, tél. : +41 (0)71 886 68 88, e-mail : info@e-hoi.ch, de votre décision de révoquer le présent contrat au moyen d'une déclaration sans équivoque (par ex. une lettre envoyée par la poste, par e-mail ou oralement par téléphone).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants : Vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour les contrats de voyage (§ 312 g alinéa 2 n° 9 BGB). En lieu et place, nos conditions générales de vente s'appliquent à l'adresse <http://www.e-hoi.ch/kreuzfahrt-service/agnb.html>.

Le droit de rétractation est exclu pour les manifestations qui ont lieu pendant le délai de rétractation ou si la date de la manifestation se situe dans le délai de rétractation, dans les 7 jours suivants.

5. Désistement/annulation

5.1 Si vous souhaitez annuler votre participation à l'événement, cette annulation doit être communiquée par écrit ou par e-mail à l'organisateur.

5.2 Les conditions d'annulation exactes varient d'un événement à l'autre et doivent être demandées de manière proactive à e-hoi.

6. Annulation de l'événement

e-hoi se réserve le droit d'annuler l'événement si le nombre de participants prévu n'est pas atteint ou si d'autres événements entraînent l'annulation de l'événement.

7. Images/photographies

7.1 Pendant l'événement, e-hoi prend des photos et des enregistrements sonores.

7.2 Les images et les sons sont traités à des fins internes et utilisés dans la communication externe (par ex. site web e-hoi, médias sociaux).

Pour toutes les autres dispositions, les conditions des conditions générales de vente pour la médiation de contrats de voyage par e-hoi AG s'appliquent.