

# Conditions générales

Juillet 2022

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez aux voyages proposés par Knecht Reisen SA. Les conditions générales de vente et de voyage suivantes concernent chaque contrat signé entre vous et Knecht Reisen SA. Ces conditions s'appliquent aux voyages proposés par Knecht Reisen SA sous les filiales Knecht Reisen, voyageplan, Glur, Kira, Latino Travel, Lohrei et Powder Dreams, et doivent vous expliquer ouvertement et clairement les différents points du contrat. Les conditions générales de vente et de voyage sont disponibles en ligne sur [www.knecht-reisen.ch](http://www.knecht-reisen.ch). En validant votre réservation de façon définitive, vous les approuvez en totalité.

## 1. Contrat

### 1.1 Conclusion du contrat

Lorsque le bureau de réservation accepte votre inscription écrite, téléphonique ou personnelle (y compris les réservations effectuées par e-mail, SMS, WhatsApp, Facebook ou inscription en ligne), un contrat est conclu entre vous et Knecht Reisen SA. Les conditions générales de voyage font partie du contrat entre vous et Knecht Reisen SA. Si vous inscrivez d'autres participants au voyage, vous êtes responsable du respect de leurs obligations contractuelles (en particulier du paiement du prix du voyage) ainsi que de vos propres obligations. Knecht Reisen SA a le droit de refuser une réservation sous un délai de notification raisonnable sans donner un motif.

### 1.2 Partie contractante

Si votre agence de réservation organise des prestations d'organisation de voyage ou des services individuels avec d'autres voyageurs ou prestataires de services (voyages organisés, vols, voitures de location, hébergement à l'hôtel), ces derniers appliquent leurs propres conditions contractuelles de voyage. La couverture d'assurance fournie par Knecht Reisen SA n'est pas applicable pour ces services tiers.

### 1.3 Identité des voyageurs

Lors de la réservation, les noms, prénoms et dates de naissance de tous les voyageurs doivent être indiqués conformément aux documents officiels de voyage. Nous attirons votre attention sur le fait que les compagnies aériennes et les autres prestataires de services peuvent vous exclure, vous et vos accompagnants, des services ou vous refuser l'entrée dans un pays si les noms indiqués sur les documents de voyage ne correspondent pas aux documents personnels (passport notamment).

### 1.4 Nos services, brochures et offres

Nos prestations de services sont décrites dans nos catalogues, sur [www.knecht-reisen.ch](http://www.knecht-reisen.ch), dans nos annonces et sur la confirmation des modalités de voyage. Les demandes spécifiques de votre part ou les arrangements particuliers ne sont inclus dans le contrat que si elles ont été confirmées sans condition et par écrit par le bureau de réservation.

Nos prestations entrent généralement en vigueur à l'aéroport ou au port d'embarquement. Il vous incombe d'arriver à l'heure au point de départ ou au point de rendez-vous. Prenez en compte les temps d'attente possibles dans les aéroports dans votre organisation personnelle.

**1.4.1 Le bureau de réservation n'est pas autorisé à prendre envers** vous des engagements non prévus dans notre propre catalogue, notre site web ou d'autres documents émanant de notre part.

**1.4.2 Si le bureau de réservation met à votre disposition des informations non publiées par Knecht Reisen SA**, comme les brochures d'un hôtel, ces dernières ne nous obligent en rien. Il en va de même pour les informations que vous recevez directement des prestataires de services tiers ou que vous obtenez sur Internet, via des forums, etc.

### 1.4.3 Noms des compagnies aériennes exploitantes

En raison des réglementations légales, nous sommes tenus de vous informer du nom des compagnies aériennes exploitantes. Nous nous réservons le droit de remplacer par une autre compagnie aérienne une compagnie préalablement désignée. Dans ce cas, vous serez informé du nom de la nouvelle compagnie aérienne dès que possible.

### 1.5 Réservations provisoires

Pour certains services, des réservations provisoires peuvent être effectuées jusqu'à une date déterminée. Si vous n'effectuez pas d'acceptation définitive avant 12h00 à la date indiquée, la réservation provisoire expire automatiquement. Dans le cas d'une réservation provisoire, nous nous réservons le droit de modifier les prix et les prestations jusqu'à la validation définitive de votre réservation.

## 2. Prix et conditions de paiement

### 2.1 Prix

Le prix du voyage à payer est calculé à partir des tarifs publiés par Knecht Reisen SA, à partir de notre catalogue ou de nos offres personnalisées. Sauf indication contraire précisée dans l'annonce, les prix des voyages sont en francs suisses (CHF). Les prix valables à la date de réservation prévalent. Le cas échéant, tous les prix incluent la TVA (à compter du 1er juillet 2020) et sont à régler en paiement comptant.

### 2.2 Calcul des prix

Dans le cas de prestations forfaitaires avec un prix total unique (par exemple un voyage de groupe), les prix sont calculés en fonction de la date de départ. Dans le cas de prestations modulables, les prix dépendent des modalités du séjour.

### 2.3 Frais

Les frais actuels et autres commissions diverses sont basés sur notre réglementation tarifaire. Des modifications et adaptations tarifaires sont possibles à tout moment, notamment en cas d'évolution des conditions du marché et de réévaluation des risques commerciaux. Le client en sera informé à l'avance et de manière appropriée. Les modifications ou les conditions nouvellement introduites sont considérées comme approuvées si le client n'annule pas le produit ou service concerné dans les 30 jours suivant la notification. Nous nous réservons par ailleurs le droit de donner un avis de résiliation ou de retrait conformément à des conditions ou accords spéciaux. Pour les services qui ne sont pas inclus dans la réglementation tarifaire, mais qui sont fournis au nom du client ou dans son intérêt présumé et ne peuvent généralement être attendus qu'en échange d'un paiement, Knecht Reisen SA peut facturer un dédommagement approprié en fonction de sa propre appréciation.

### 2.4 Frais supplémentaires

Knecht Reisen SA ou votre bureau de réservation peuvent facturer des frais supplémentaires de consultation, de réservation, de traitement et de changement de réservation.

### 2.5 Acompte

Lorsque le bureau de réservation accepte votre réservation, un acompte de 30 % du montant total du voyage et au minimum de 500 CHF par personne doit être payé. Les billets pour les événements spéciaux doivent être réglés immédiatement. En cas de réservation d'un billet sur un vol de ligne régulier devant être émis immédiatement, le prix total doit être payé lors de la commande finale, avant l'émission du billet.

### 2.6 Paiement final

Le paiement du solde doit être reçu par le bureau de réservation au plus tard 45 jours avant le départ. Si vous réservez votre voyage moins de 45 jours avant le départ, le montant total de la facture doit être payé au moment de la réservation. Si le solde est dû à une date antérieure, vous en serez informé lorsque la réservation est effectuée.

### 2.7 Réservations via Internet

Pour les réservations en ligne, le paiement intégral est dû au moment de la réservation.

### 2.8 Paiements en retard

Si l'acompte ou le solde ne sont pas payés dans les temps impartis, Knecht Reisen SA a le droit de résilier le contrat sans compensation après un court délai supplémentaire accordé, et peut réclamer des frais d'annulation conformément à la section 3 et suivantes. Un retard de paiement nous autorise à refuser les services de voyage.

## 3. Modifications ou annulations

### 3.1 Généralités

Si vous annulez un voyage ou souhaitez modifier / changer le voyage réservé, vous devez en informer votre bureau de réservation par écrit. Nous vous prions d'utiliser un accusé de réception pour cette démarche. L'heure à laquelle votre déclaration arrive au bureau de réservation pendant les heures normales de bureau fait foi pour le calcul de la date d'annulation / modification ; lorsque cela survient les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable suivant fait foi. Les documents de voyage déjà reçus doivent être retournés au bureau de réservation en même temps.

### 3.2 Annulation / Modification

En cas d'annulation, les éventuelles primes d'assurance et frais de visa seront facturés en plus des frais de traitement énumérés à la section 2.3. Si vous annulez votre voyage avant le début du voyage ou si vous souhaitez effectuer des modifications ou des changements de réservation, les frais d'annulation seront facturés en plus des frais de dossier (section 2.3). Les modifications et les changements de réservation effectués dans les délais d'annulation applicables sont considérés comme des annulations avec une nouvelle inscription simultanée. Les délais d'annulation applicables à la prestation que vous avez réservée sont stipulés dans le règlement, dans le paragraphe traitant des frais d'annulation.

#### 3.2.1 Vols

La compagnie aérienne applique à ses vols une politique d'annulation ou de modification. Certains vols sont soumis à des conditions d'annulation et de changement de réservation très strictes. En fonction de la compagnie aérienne et du type de tarif, les frais s'élèvent jusqu'à 100% dès la date de réservation. Les taxes et suppléments ne sont pas remboursables auprès de certaines entreprises. Les frais s'appliquent conformément à la section 2.3.

#### 3.2.2 Exceptions et prix spéciaux avec paiement immédiat

Des conditions différentes des dispositions énumérées ci-dessus (section 3 et suivantes) peuvent s'appliquer séparément sur l'offre et / ou la confirmation de réserva-

tion pour la destination ou le service concerné. De nombreux tarifs réduits nécessitent un paiement immédiat lors de la réservation et ne sont pas remboursables. Ces conditions sont stipulées dans chaque offre respective.

### 3.3 Non présentation

Si le passager ne se présente pas ou se présente trop tard (no-show) pour le départ ou pour les services au sol sur place, 100% du prix de la prestation lui sera néanmoins facturé. Si un passager manque le vol, Knecht Reisen SA n'a aucune obligation de transport. Ceci s'applique en particulier aux cas de changements de programme de vol.

### 3.4 Voyageur suppléant

Si vous devez annuler votre voyage, vous pouvez nommer un voyageur suppléant. Ce voyageur de remplacement doit être prêt à conclure le contrat dans les conditions existantes. Il doit également respecter les conditions de voyage spécifiques et sa participation ne doit pas entrer en conflit avec les réglementations légales ou les exigences officielles. Pour certains voyages, en raison de conditions spéciales de transport ou autres, une modification de réservation ne peut pas être effectuée, ou seulement jusqu'à un certain moment. L'entrée d'un voyageur remplaçant est généralement autorisée si :

- la personne de remplacement remplit l'ensemble des exigences liées au voyage (passeport, visa etc.) ;
- les autres compagnies impliquées dans votre voyage (hôtel ou compagnies aériennes) acceptent ce changement, qui peut s'avérer difficilement réalisable notamment en haute saison, et ne le rejettent pas en raison de la réglementation des vols ;
- les frais de traitement (section 2.3) et tous les frais supplémentaires encourus resteront à votre charge et celle du voyageur suppléant. Si un voyageur de remplacement conclut le contrat, vous et cette personne suppléante êtes conjointement et solidairement responsables du paiement du prix du voyage. Knecht Reisen SA vous informera dans un délai raisonnable si le voyageur de remplacement désigné peut prendre part au voyage. Si vous nommez le voyageur suppléant trop tard ou s'il est dans l'impossibilité de se présenter en raison des exigences officielles de voyage, de réglementations légales etc., l'annulation de votre voyage sera considérée comme une annulation classique (section 3 et suivantes).

### 3.5 Vaccination et test obligatoires

Une vaccination ou un test médical (par exemple vaccination COVID-19 ou test PCR) peuvent être exigés au moment du départ pour le voyage réservé vers la destination souhaitée. Si une vaccination ou un examen médical est impossible pour des raisons personnelles et que vous ne pouvez donc pas voyager, les délais d'annulation s'appliquent conformément à notre réglementation tarifaire en cas de changement de réservation ou d'annulation.

## 4. Modifications d'offre publicitaire, changements de prix, changements dans le secteur des transports

### 4.1 Modifications avant la conclusion du contrat

Les prix imprimés dans les catalogues sont des prix indicatifs. Votre agence de voyage peut vous fournir des informations sur les promotions quotidiennes en cours ou vous pouvez trouver les tarifs en vigueur sur [www.knecht-reisen.ch](http://www.knecht-reisen.ch). Knecht Reisen SA se réserve expressément le droit de modifier les informations de ses brochures, les descriptions de services, les prix y figurant et les listes des tarifs avant votre réservation. Si tel est le cas, votre bureau de réservation vous en informera avant de conclure le contrat.

### 4.2 Changements de prix

Nous nous réservons le droit de modifier les prix indiqués dans les cas suivants :

- modifications tarifaires par les entreprises de transport (par ex. supplément carburant) ;
- frais et taxes nouvellement introduits ou augmentés (par exemple taxes de départ) ; augmentation des prix imposée par l'État (par exemple TVA) ;
- changements des taux de change monétaire ;
- erreurs d'impression de bonne foi.

**4.3 Changements de programme**, changements dans le secteur des transports après votre réservation et avant le début de votre voyage

Knecht Reisen SA se réserve le droit de modifier le programme de voyage ou les services individuels convenus (tels que l'hébergement, le mode de transport, les moyens de transport, les compagnies aériennes, les horaires de vol, etc.) si des circonstances imprévisibles ou inévitables le rendent nécessaire. Knecht Reisen SA s'efforce de vous offrir des services de remplacement équivalents ou supérieurs et vous informera le plus rapidement possible de ces changements et de leurs impacts sur le prix.

**4.4 Vos droits après la conclusion** du contrat si le prix du voyage est augmenté, en cas de modification de programme ou de changements dans le secteur des transports

Si le changement de programme ou la modification des services individuels convenus entraînent un chan-

gement significatif de l'itinéraire ou si l'augmentation de prix est supérieure à 10 %, vous disposez des droits suivants :

- a) vous pouvez accepter la modification du contrat ;
- b) vous pouvez résilier le contrat par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de notre notification : vous recevrez immédiatement le remboursement du prix du voyage que vous avez déjà déboursé ;
- c) vous pouvez nous informer par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de notre notification que vous souhaitez participer à un voyage équivalent proposé par nos soins.

Si vous ne nous envoyez aucune notification comme énoncé dans les paragraphes b) ou c), vous acceptez de ce fait l'augmentation de prix, le changement de programme ou la modification des services individuels convenus.

## 5. Annulation par Knecht Reisen SA

### 5.1 Annulation pour des raisons qui vous incombent

Knecht s'autorise à annuler votre voyage si vous êtes à l'origine de manquements par acte ou omission qui constitueraient une raison légitime.

Dans ce cas, Knecht Reisen SA vous rembourse uniquement le prix du voyage déjà payé. D'autres réclamations de votre part sont exclues. Toutefois la firme se réserve le droit de réclamer des frais d'annulation et dommages et intérêts conformément aux clauses 3 et suivantes.

### 5.2 Nombre minimum de participants

Un nombre minimum de participants s'applique à certains voyages proposés par Knecht Reisen SA, que vous trouverez dans l'annonce du voyage correspondant. Si le nombre d'inscription minimum de participants spécifié n'est pas atteint, Knecht Reisen SA peut annuler le voyage au plus tard 5 semaines avant son début.

Dans ce cas, nous nous efforcerons bien entendu de vous proposer un programme de remplacement équivalent. Si cela est impossible ou si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous remboursons tous les paiements déjà effectués, ainsi que des frais administratifs de 100 CHF par personne.

### 5.3 Événements imprévus, force majeure, grèves

Des événements de force majeure (par ex. catastrophes naturelles, épidémies, pandémies, émeutes), des mesures officielles ou des grèves peuvent amener Knecht Reisen SA à annuler un voyage. Dans ce cas, Knecht Reisen SA vous en informera dans les plus brefs délais. Knecht Reisen SA respecte les consignes aux voyageurs émanant du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) et / ou de l'OFSP (Office fédéral de la santé publique) ainsi que les recommandations des autorités locales. Si ces agences déconseillent de voyager dans une zone que vous avez réservée, vous pouvez modifier ou annuler votre réservation gratuitement pendant un certain laps de temps. Pour les vols, les conditions respectives des compagnies aériennes s'appliquent aux annulations / changements de réservation et changements d'horaire de vol. Des frais de traitement, des frais de visa et des frais d'assurance voyage peuvent éventuellement s'appliquer.

## 6. Modifications du programme, défaillance des prestataires pendant le voyage

Si un changement de programme est effectué pendant le voyage et affecte une partie significative du séjour convenu, Knecht Reisen SA vous rembourse toute différence entre le prix du voyage convenu et celui des nouveaux services fournis. Si une partie significative des prestations convenues pour le voyage n'est pas fournie, ou si vous refusez les changements de programme pour des raisons impérieuses ayant pour effet d'annuler une partie importante du voyage, l'accompagnateur de voyage de Knecht Reisen SA ou le prestataire de services vous aideront à organiser votre voyage de retour. Knecht Reisen SA vous rembourse la différence entre le prix du voyage payé et celui des services déjà fournis. Les autres demandes de dommages et intérêts sont fondées sur l'alinéa 9 et suivantes.

## 7. Interruption du voyage par le voyageur

Si vous interrompez un voyage de votre propre chef, le prix du voyage ne peut être remboursé ; tous les frais supplémentaires (par exemple le transport de retour) sont à votre charge.

Si vous devez annuler le voyage pour des raisons impérieuses, notre guide touristique, le représentant local ou le fournisseur de services vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre voyage de retour anticipé.

## 8. Lorsque vous avez des doléances

### 8.1 Plaintes et demandes de mesures correctives

Si le voyage n'est pas conforme à l'accord contractuel ou si vous subissez un préjudice, vous êtes en droit et nous vous encourageons à exprimer immédiatement votre plainte concernant ces manquements ou ce préjudice auprès de l'accompagnateur de voyage de Knecht Reisen SA, du représentant local ou du prestataire de services, et de réclamer une action corrective gracieuse. Le guide touristique de Knecht Reisen SA, le représentant local ou le prestataire s'efforceront de remédier à la situation dans

le délai approprié au voyage. Si aucune action corrective n'est prévue dans un délai raisonnable, si une action corrective est impossible ou si elle n'est pas suffisante, faites confirmer par écrit auprès du guide touristique de Knecht Reisen SA, du représentant local ou du prestataire de services les vices ou les dommages déplorés, en mentionnant l'aide non obtenue pour régler votre plainte. Le guide touristique, le représentant local ou le prestataire de services sont tenus d'enregistrer votre plainte et ces faits par écrit. Cependant, vous n'êtes toutefois pas en droit de demander des dommages et intérêts.

#### 8.2 Auto-assistance

Si aucune mesure corrective n'est prise dans un délai raisonnable pendant le voyage et que le défaut est conséquent, vous êtes en droit de remédier vous-même à la situation. Les frais que vous encourez vous seront remboursés dans le cadre du voyage initialement convenu (catégories d'hôtels, moyens de transport etc.) et contre récépissé par Knecht Reisen SA, sous condition d'avoir préalablement verbalisé votre plainte et de l'avoir faite confirmer et enregistrer par écrit (article 8.1).

#### 8.3 Comment faire valoir votre réclamation contre Knecht Reisen SA

Si vous souhaitez faire valoir votre préjudice, demander des remboursements ou des dommages-intérêts contre Knecht Reisen SA, vous devez soumettre votre réclamation par écrit à Knecht Reisen SA dans les 30 jours suivant votre retour. La confirmation du guide touristique, du représentant local de Knecht Reisen SA ou du prestataire de services et toutes preuves doivent être jointes à votre plainte. Si vous ne respectez pas ces conditions, votre demande de dommages et intérêts ne sera pas recevable.

### 9. Responsabilité de Knecht Reisen SA

#### 9.1 Généralités

Knecht Reisen SA vous rembourse la valeur des services convenus mais non exécutés ou mal exécutés ou vos frais supplémentaires, dans la mesure où le guide touristique de Knecht Reisen SA, le représentant local ou le prestataire de services n'ont pas été en mesure de vous fournir un service de remplacement équivalent sur place.

#### 9.2 Limitation de responsabilité et avis de non-responsabilité

##### 9.2.1 Avis de non-responsabilité

Knecht Reisen SA n'est pas responsable si la non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat est due aux causes suivantes :

- a) la non-exécution ou la mauvaise exécution sont imputables de votre propre fait ;
- b) les dommages imprévisibles ou inévitables émanant d'un tiers qui n'est pas impliqué dans la fourniture du service convenu contractuellement ;
- c) en cas de force majeure ou événement que Knecht Reisen SA, l'agent ou le prestataire de services n'ont pas pu prévoir ou éviter malgré la diligence requise.

Dans ces différents cas, toute responsabilité pour dommages de la part de Knecht Reisen SA est exclue.

##### 9.2.2 Lésions corporelles, accidents et maladies

Knecht Reisen SA est responsable des dommages corporels, de la mort, des blessures corporelles et de la maladie résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, à condition que les dommages soient causés par Knecht Reisen SA ou ses prestataires de services. Si des accords internationaux ou des lois nationales contiennent des restrictions sur l'indemnisation des dommages résultant de l'inexécution, de la mauvaise exécution du contrat ou des exclusions de responsabilité, Knecht Reisen SA peut s'y référer et n'est responsable que dans le cadre de ces accords et lois. Des accords internationaux et des lois nationales avec limitations ou exclusions de responsabilité existent notamment dans le secteur des transports (trafic aérien, trafic ferroviaire etc.).

##### 9.2.3 Limitation de responsabilité au double du prix du voyage

a) Voyages organisés : en cas de dommages autres que des blessures corporelles (par exemple dommages matériels et pertes financières) résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, la responsabilité de Knecht Reisen SA est limitée à un maximum de deux fois le prix du voyage par personne, sauf pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

b) Pour tous les autres services, la responsabilité pour tous dommages est limitée au double du prix par personne.

c) Les limites de responsabilité inférieures ou les exclusions de responsabilité dans les accords internationaux, les lois nationales ou les présentes conditions générales restent opposables.

##### 9.2.4 Temps de vacances manquées, préjudice d'agrément, etc.

Notre responsabilité en matière de vacances manquées, de préjudice d'agrément et de dommages dus à la frustration etc. est exclue.

#### 9.3 Responsabilité pendant le voyage

Il est possible de réserver des événements locaux ou des

excursions sur le lieu des vacances. Cependant, vous participez à ces événements à vos propres risques, à moins qu'ils n'aient été réservés via le guide touristique de Knecht Reisen SA ou le représentant local de Knecht Reisen SA. Knecht Reisen SA décline donc toute responsabilité pour les excursions ou les événements que vous réservez directement sur le lieu de vacances.

##### 9.4 Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, équipement photo / vidéo, téléphones portables etc.

Nous attirons tout particulièrement votre attention sur le fait que vous êtes seul responsable du stockage et du transport en toute sécurité de vos objets de valeur, de l'argent liquide, des bijoux, des cartes de crédit, du matériel photo et vidéo, des téléphones portables etc.

##### 9.5 Perte de vos droits

Si vous omettez de signaler les défauts ou les dommages conformément aux clauses 8.1 à 8.3, vous renoncez et perdez tous vos droits, tels que par exemple le droit de recours, d'auto-assistance, de réduction du prix du voyage, de résiliation du contrat, d'indemnisation etc. Il en va de même si vous ne nous avez pas soumis votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant la fin contractuelle du voyage. La réglementation concernant les bagages en avion (section 9.6) reste opposable.

##### 9.6 Bagages en avion

Les dommages causés sur les bagages en vol ou leur retard de livraison doivent être immédiatement signalés sur place à la compagnie aérienne responsable, au moyen d'une notification de réclamation (P.I.R.). En règle générale, les compagnies aériennes rejettent toute demande de dommages-intérêts si aucune réclamation n'est faite ou si elle est présentée en retard. Si les dommages sur les bagages ne sont pas signalés dans les 7 jours suivant la réception, et si les retards de livraison ne sont pas signalés dans les 21 jours suivant leur mise à disposition, vous perdrez tous vos droits.

##### 9.7 Garanties des sommes versées par le client

Knecht Reisen SA participe au fonds de garantie de l'industrie suisse du voyage et vous garantit la sécurité des sommes versées dans le cadre de votre réservation ainsi que de votre voyage de retour. Vous pouvez trouver plus d'informations sur le site [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

##### 9.8 Cyber-risques

En outre, voyageplan exclut, dans la mesure où c'est légalement admissible, la responsabilité pour les dommages directs ou indirects ou des dommages consécutifs, qui pourraient être causés à vous-même ou à des tiers, notamment à la suite de coupures de courant ou de pannes d'énergie, cyber-attaques, attaques de hackers, de virus, de spams, d'erreurs de transmission, d'erreurs techniques ou d'interruptions, d'abus/de perturbations d'Internet, de notre site web, des sites web liés à notre site web, du réseau, de l'infrastructure informatique ou réseau de télécommunication, ainsi que l'abus de données par des tiers ou la perte de données. La responsabilité des sous-traitants est exclue, dans la mesure où la loi le permet.

### 10. Assurance

#### 10.1 Assurance annulation et rapatriement

Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance annulation et rapatriement. Celle-ci paie les frais d'annulation et de retour en cas d'événement pris en charge par l'assurance. Vous pouvez consulter le montant de cette prime d'assurance dans les catalogues Knecht Reisen SA ou sur [www.knecht-reisen.ch](http://www.knecht-reisen.ch).

##### 10.2 Si vous annulez le voyage, la prime d'assurance annulation souscrite reste due, ce qui signifie qu'elle ne vous sera pas remboursée.

##### 10.3 Même si vous avez souscrit une assurance annulation, vous restez débiteur des frais d'annulation.

##### 10.4 Frais de traitement

Knecht Reisen SA tient expressément à souligner que les frais de traitement ne sont pas nécessairement couverts par l'assurance voyage. Vous pouvez prendre connaissance de l'ensemble des événements que couvre la police d'assurance.

##### 10.5 Assurance supplémentaire

La responsabilité des compagnies de voyage, de transport et des compagnies aériennes est limitée. Knecht Reisen SA vous recommande donc de souscrire une assurance complémentaire : vol, accident de voyage, assurance maladie et bagages. Vous pouvez obtenir les documents nécessaires auprès de votre bureau de réservation.

### 11. Réglementation en matière d'entrée, de visa et de santé

Vous êtes responsable du respect des réglementations en matière de passeport, de visa, de douane, de santé et de change dans tout pays de transit et dans le pays de destination. Si un document de voyage est indisponible ou s'il est émis trop tard et que vous devez annuler le voyage, les conditions d'annulation s'appliquent. Knecht Reisen SA attire votre attention sur le fait qu'en cas de refus d'entrée, vous devrez payer vous-même les frais de voyage de retour. Par ailleurs, Knecht Reisen SA vous alerte expressément des conséquences juridiques en

cas d'importation de quelques marchandises prohibées. Aussi, nous sommes dans l'obligation de vous signifier que l'importation ou la possession de drogues dans divers pays est sévèrement punie. Dans certains pays, ces crimes sont passibles de la peine de mort.

En tant qu'organisateur, nous ou le bureau de réservation sommes responsables d'informer les citoyens suisses des réglementations en matière de passeport, de visa, de douane, de santé et de change et de toute modification de celles-ci avant le départ. Pour les ressortissants d'autres pays, il faut se référer au consulat de tout pays de transit et de destination du voyage. L'annonce de voyage dans les catalogues, les publicités etc. et l'ensemble des documents de voyage vous fournissent des informations essentielles sur les formalités requises pour votre voyage au moment de la publication. Dans tous les cas, les exigences des organismes officiels s'appliquent. Veuillez noter ces informations et demander à votre bureau de réservation de plus amples explications.

Vous pouvez trouver les contacts des représentants étrangers en Suisse sur [www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch) ; Section «Représentants» (sous réserve de modifications).

### 12. Vols

#### 12.1 Voyage aérien

Les offres de notre catalogue incluent des voyages sur des vols réguliers. Les tarifs des vols indiqués par Knecht Reisen SA comprennent les taxes et les frais. Les suppléments tarifaires de vol en particulier peuvent changer à tout moment, même à court terme, et sont actuellement calculés au moment de l'émission du billet. Pour certaines destinations, la taxe de départ est réclamée auprès du voyageur en espèces sur place. Sauf indication contraire, les vols sont en classe

économique. Les horaires de vol publiés, les compagnies et les types d'avions peuvent changer à tout moment. Vous recevrez les plans de vol actualisés avec les documents de voyage. Cependant, ceux-ci peuvent être sujets à des changements à bref délai. Les réservations de sièges peuvent être effectuées sans engagement à votre demande. Les compagnies aériennes conservent le droit de modifier les réservations des sièges réservés si nécessaire.

##### 12.2 Bagages et bagages spéciaux (équipements sportifs)

La franchise gratuite pour les bagages est déterminée individuellement par chaque compagnie aérienne (attention : les tarifs promotionnels ne comprennent généralement pas le transport des bagages). Vous pouvez connaître les limites effectives fixées par votre compagnie aérienne auprès de votre bureau de réservation, et vous les trouverez également sur votre billet électronique. Sur la plupart des vols proposés, il reste possible de transporter des excédents de bagages et des équipements sportifs que vous souhaitez emporter avec vous.

Il est essentiel d'enregistrer à l'avance les bagages supplémentaires et les équipements sportifs.

##### 12.3 Retards / Irregularités

Des retards dans le trafic aérien peuvent survenir à tout moment, en raison d'une congestion sur les routes aériennes, de problèmes techniques, etc. Malheureusement, en tant que voyageur, nous n'avons aucune influence sur ces événements. Par expérience, nous vous recommandons de prévoir suffisamment de temps entre vos transferts pour les vols de correspondance, voire de planifier une nuitée en transit selon les circonstances.

Le voyageur n'est généralement pas responsable des dépenses encourues en raison de retards de vols.

##### 12.4 Reconfirmation des vols / modification des heures de vol

Dans le cas de voyages non accompagnés ou de clients qui renoncent aux services de transfert, vous êtes responsable de la poursuite du voyage. Le non-respect de cette consigne peut entraîner la perte du droit de transport ; les éventuels frais supplémentaires dans ce cas sont à votre charge.

### 13. Sports

Baucoup de nos hôtels offrent une gamme d'installations sportives. La sélection est généralement limitée et les normes européennes ne s'appliquent pas toujours en termes de qualité. Les installations sont parfois indisponibles dans l'hôtel réservé. De nombreux hôtels cèdent leur offre sportive à des sociétés tierces. Nous n'avons naturellement peu ou pas d'influence sur ces fournisseurs. Nous ne pouvons donc pas garantir qu'une offre sera disponible ou indisponible à court terme. Les informations du catalogue sont basées sur les conditions connues au moment de l'impression. Si vous souhaitez pratiquer un certain sport, veuillez le faire confirmer lors de la réservation. Nous n'avons pas la responsabilité de cette offre.

### 14. Médiateur

Vous devez contacter le médiateur indépendant de l'industrie du voyage avant tout litige. Le médiateur s'efforce de parvenir à un accord juste et équilibré en cas de problème quelconque entre vous et Knecht Reisen SA ou l'agence de voyages avec laquelle vous avez réservé le voyage.

#### L'adresse du médiateur est :

Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zurich; [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

### 15. Protection des données

#### 15.1 Vos données personnelles

Afin de traiter correctement le contrat, Knecht Reisen SA a besoin de diverses données personnelles vous concernant ainsi que tous les autres voyageurs. Nous sommes soumis à la loi suisse sur la protection des données et nous nous engageons à protéger vos données.

##### 15.2 Transmission de vos données aux prestataires de services et aux autorités

Nous transmettrons vos données aux prestataires de services dans la mesure où cela s'avère nécessaire au traitement de votre dossier. Ceux-ci sont situés à l'étranger et la protection des données peut ne pas être conforme aux normes suisses. Nous et les prestataires de services pouvons être obligés de transmettre des données aux autorités en raison de dispositions légales ou d'ordre officiel.

##### 15.3 Protection des données personnelles

Vous nous communiquez vos données personnelles en fonction des services que vous avez réservés. En cas de demande particulière concernant les services de restauration, votre appartenance religieuse peut être supposée. Ces données seront transmises aux prestataires de services pour l'exécution correcte du contrat et peuvent être divulguées en raison d'obligations légales ou de commandes officielles. En nous fournissant ces informations, vous nous autorisez expressément à utiliser ces données conformément à cette disposition.

##### 15.4 Informations sur nos offres / programmes

Nous prenons la liberté de vous communiquer nos programmes et voyages à venir. Vous pouvez annuler ce service d'information à tout moment.

##### 15.5 Application des droits

Nous nous réservons le droit de transmettre vos données aux autorités et à des tiers pour faire valoir nos intérêts légitimes. Il en va de même pour les infractions pénales présumées.

##### 15.6 Questions sur la protection des données

Si vous avez des questions sur la protection des données, si vous souhaitez consulter les données que nous stockons ou si vous souhaitez annuler notre service d'information, veuillez contacter Knecht Reisen SA, Schwimmbadstrasse 1, 5210 Windisch, [www.knecht-reisen.ch](http://www.knecht-reisen.ch).

### 16. La non-validité de certaines clauses du contrat de voyage n'entraîne pas l'annulation de la totalité du contrat.

### 17. Loi applicable et juridiction

Le droit suisse est applicable aux relations juridiques entre vous et Knecht Reisen SA.

Pour des poursuites contre Knecht Reisen SA, seuls les tribunaux du canton d'Argovie sont reconnus comme juridiction exclusive.

### 18. Droits d'auteur

© Knecht Reisen SA Juillet 2022, Knecht Reisen SA, 5210 Windisch

