

Conditions contractuelles et conditions de voyage générales du Chemin de fer rhétique pour trains express, trains spéciaux, offres spéciales et arrangements forfaitaires

Les présentes conditions contractuelles et conditions de voyage générales (appelées ci-après CG) règlent les relations juridiques entre le Chemin de fer rhétique (appelé ci après RhB) pour les arrangements de voyage ou prestations fournis par le RhB en son propre nom ou pour des tiers. Sont considérés comme voyageurs, outre les personnes naturelles, également les entités de personnes et les personnes juridiques qui réservent, négocient, etc. les présentes offres du RhB pour elles-mêmes ou pour des tiers, notamment les tours opérateurs. Les CG sont rédigées dans plusieurs langues. C'est le texte en langue allemande qui fait foi.

Pour les prestations d'entreprises tierces offertes par le RhB, ce sont les conditions générales des entreprises tierces qui sont applicables. Dans ces cas, le(s) voyageur(s) concluent le marché directement avec les entreprises dont les services ont été réservés. Ceci vaut particulièrement, mais non exclusivement, pour toutes les prestations payées sur place, même lorsque, grâce au RhB, une réduction est accordée sur les prix usuels.

1. Inscription

Le contrat entre le voyageur et le RhB ne peut être passé qu'après acceptation sans réserves de l'inscription par le RhB. En cas de réservation par téléphone, le contrat est conclu par l'acceptation verbale du RhB, en cas de réservation par Internet, par le paiement du service réservé. Les remarques et conditions supplémentaires pour le voyage réservé individuel font également automatiquement partie du contenu du contrat. Ces remarques et conditions supplémentaires individuelles ont la priorité sur les CG. Les souhaits particuliers et stipulations accessoires ne font partie intégrante du contrat que si le RhB les a confirmés expressément et sans réserves par écrit.

2. Voyages de groupes

Pour les voyages de groupes sur les trains et avec des offres non reprises ci-dessous, la réglementation tarifaire de CH-direct s'applique. La personne qui effectue la réservation s'engage au paiement de tous les services réservés. Cette personne doit veiller à ce que les voyageurs du groupe remplissent toutes les conditions de participation, se conforment tous aux présentes CG et suivent les instructions du RhB et des autres prestataires de services.

3. Nombre minimum de participants

Pour les «Voyages aventure RhB» publiés (voyage avec le chasse-neige à vapeur, voyage en train à vapeur, etc.), un nombre minimum de participants est nécessaire. Si le nombre de voyageurs est insuffisant, le RhB se réserve le droit d'annuler sans obligation d'indemnisation le voyage 2 semaines au plus tard avant la date fixée ou de modifier le programme. Dans ce cas, le voyageur peut accepter la nouvelle variante ou se retirer du contrat (sans frais).

4. Arrivée

Si l'arrangement ne comprend pas de titre de transport pour parvenir au lieu de départ, le voyageur est seul responsable de l'arrivée ponctuelle. En cas d'arrivée tardive, suite à des embouteillages, des routes surchargées, des retards d'entreprises de transport public ou privé, des retards à la douane, des conditions météorologiques défavorables ou à d'autres motifs, aucun remboursement ne peut être accordé.

5. Services et prix – conditions de paiement

Les prestations pour trains express, trains spéciaux, offres spéciales et arrangements forfaitaires figurent dans les prospectus et sur les billets correspondants. Pour les arrangements ainsi que les prestations d'ordre général (envoi de réservations de siège, titres de transport, etc.), des frais administratifs et de port de CHF 10.– (Suisse) ou CHF 20.– (étranger) sont facturés. En principe, toutes les prestations commandées doivent être payées à l'avance contre facture, par carte de crédit ou comptant. Tout autre moyen de paiement n'est possible qu'après accord. La personne qui effectue la réservation s'engage au paiement de toutes les prestations réservées. Tous les prix s'entendent TVA comprise. Lorsque les délais de paiement ne sont pas respectés, le RhB est en droit de ne pas fournir la prestation, de se retirer du contrat et de réclamer des frais administratifs et/ou des frais d'annulation.

5.1. Frais d'annulation

En cas de modification du programme de voyage et/ou du nombre de voyageurs ou encore d'annulation du voyage, le(s) voyageur(s) doit(vent) le communiquer sans délai au RhB et retourner les documents de voyage reçus. Si des prestations définitivement commandées ne sont pas annulées ou partiellement annulées à temps, les frais d'annulation ci-après seront facturés (le calcul des frais d'annulation s'effectue en fonction de la date de réception par le RhB de la communication écrite). La date de réception par le RhB de la communication écrite détermine la date d'annulation ou de modification ; si elle tombe en fin de semaine (samedi/dimanche) ou un jour férié, c'est le prochain jour ouvrable qui sert de référence.

A partir du 14 décembre 2008 (la date du voyage servant de référence), les frais d'annulation suivants seront facturés:

Glacier Express

Annulation d'un groupe

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage	gratuite
De 29 à 7 jours avant la date du voyage	CHF 500.–
6 jours avant la date du voyage ou en cas d'absence du groupe	100% du prix officiel du voyage, supplément inclus

Réduction du nombre de participants

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage	gratuite
De 29 à 10 jours avant la date du voyage	CHF 25.– par personne
De 9 à 1 jour avant la date du voyage	CHF 50.– par personne
Le jour du voyage ou en cas d'absence du groupe	100% du prix officiel du voyage, supplément inclus

Pour une modification de la date du voyage, nous facturons les mêmes frais que pour l'annulation d'un groupe.

Bernina Express

Annulation d'un groupe

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage	gratuite
De 29 à 7 jours avant la date du voyage	CHF 350.–
6 jours avant la date du voyage ou en cas d'absence du groupe	100% du prix officiel du voyage, supplément inclus

Réduction du nombre de participants

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage	gratuit
De 29 à 10 jours avant la date du voyage	CHF 17.– par personne
De 9 à 1 jour avant la date du voyage	CHF 25.– par personne
Le jour du voyage ou en cas d'absence du groupe	100% du prix officiel du voyage, supplément inclus

Pour une modification de la date du voyage, nous facturons les mêmes frais que pour l'annulation d'un groupe.

5.1.1. Trains spéciaux, voitures spéciales

Pour chaque modification de prestation après réception de la confirmation de contrat, nous facturons minimum CHF 120.– .

En cas d'annulation du voyage complet après réception de la confirmation de contrat, nous facturons les frais d'annulation suivants:

Jusqu'à 61 jours avant la date du voyage	CHF 500.– pour voitures spéciales CHF 2 000.– pour trains spéciaux
A partir de 60 jours avant la date du voyage	20% du prix officiel du voyage*
De 20 à 10 jours avant la date du voyage	50% du prix officiel du voyage*
De 9 à 5 jours avant la date du voyage	80% du prix officiel du voyage*
De 4 à 1 jours avant la date du voyage	90% du prix officiel du voyage*
0 jour, absence	100% du prix officiel du voyage*

*Toutefois minimum CHF 500.– pour voitures spéciales et CHF 2 000.– pour trains spéciaux ainsi que toutes les exigences éventuelles de partenaires individuels.

Pour une modification de la date du voyage, nous facturons les mêmes frais que pour l'annulation d'un groupe.

5.1.2. Offres spéciales et arrangements forfaitaires

En cas d'annulation de l'ensemble de l'offre ou de l'arrangement après réception de la confirmation de contrat, nous facturons les frais d'annulation suivants:

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage	Frais administratifs de CHF 60– par personne max. CHF 120.– par modification
De 29 à 7 jours avant la date du voyage	70% du montant de la facture
6 jours avant la date du voyage ou en cas d'absence	100% du montant de la facture

Pour une modification de la date du voyage, nous facturons les mêmes frais que pour l'annulation d'un groupe.

5.2 Modification de l'offre/des prix

Le RhB se réserve expressément le droit de modifier les offres et prix publiés dans les prospectus, dépliants, flyers ou médias électroniques avant la réservation du voyageur. Ces modifications seront communiquées au voyageur au moment de la réservation.

5.2.1 Modifications après la réservation, mais avant le début du voyage

Les prix peuvent être majorés après la réservation et avant le début du voyage lorsque les coûts de transport augmentent, notamment du fait de nouvelles taxes d'Etat ou de l'augmentation de taxes d'Etat (comme impôts, etc.), de redevances (redevances de sécurité, etc.), d'une modification du taux de change ou des tarifs. Les prix convenus pour le voyage augmentent en conséquence. Le RhB se réserve également le droit de modifier ou d'annuler l'offre ou certaines prestations individuelles sans obligation d'indemnisation, si ceci est nécessaire en raison d'un cas de force majeure ou d'événements imprévus ou inévitables.

5.2.2 Modifications durant le voyage

Le RhB est en droit d'opérer des modifications du voyage si cela s'avère nécessaire suite à un cas de force majeure ou des circonstances imprévisibles et inévitables. Les éventuels frais supplémentaires qui en résultent sont à charge du voyageur, à moins que le RhB ne soit coupable d'avoir provoqué ces modifications. Pour les voyages forfaitaires selon la loi fédérale sur les voyages à forfait, les dispositions de l'art. 12 et suivants s'appliquent.

5.2.3 Annulation ou interruption du voyage par le RhB

Le RhB est en droit d'annuler ou d'interrompre le voyage sans obligation d'indemnisation lorsque des voyageurs, par leurs actions ou omissions, lui fournissent un motif fondé. Il se réserve le droit de prélever les frais administratifs et frais d'annulation cités plus haut. En cas d'interruption du voyage, les prestations non fournies ne sont pas remboursées. Le RhB est notamment en droit d'annuler ou d'interrompre le voyage lorsque des événements imprévisibles et inévitables, des cas de force majeure (influences environnementales, catastrophes naturelles, etc.), des mesures administratives, des grèves, etc. rendent le voyageur difficile, dangereux ou impossible. En cas d'annulation du voyage (par le RhB) avant le début du voyage, le RhB rembourse le prix payé, toute autre réclamation de la part du voyageur étant exclue. En cas d'interruption de voyage, le prix des prestations non reçues sera remboursé, à moins que ces prestations ne soient facturées à RhB par les prestataires de service. Sous réserve notamment de frais supplémentaires encourus suite à l'interruption du voyage. Pour les voyages forfaitaires selon la loi sur les voyages à forfait, l'article 13 s'applique.

6. Réclamations

Si le voyage ne répond pas aux accords conventionnels ou si un des voyageurs subit un dommage, il y a lieu d'en informer immédiatement le personnel du RhB sur place et de demander d'y remédier. Pour pouvoir faire valoir des revendications auprès du RhB, le voyageur doit réclamer une confirmation écrite du grief auprès du personnel du RhB. Le personnel sur place n'est pas en droit d'accepter quelque revendication que ce soit au nom du RhB. Toute exigence de réduction, de dommages-intérêts, etc. doit être communiquée par écrit à Chemin de fer rhétique SA, Bahnhofstrasse 25, 7002 Coire, dans les 14 jours suivant la fin du voyage/de l'arrangement, accompagnée de la confirmation du personnel du RhB sur place ainsi que d'autres preuves. Lorsque le vice ou le dommage n'est pas signalé sur place au personnel du RhB et qu'alors dans les 14 jours suivant la fin du voyage contractuel, le voyageur veut faire valoir sa réclamation auprès du RhB, il perd tous ses droits.

7. Documents de voyage

Le voyageur est tenu de respecter les prescriptions en matière de passeport et de visa. Cela vaut particulièrement pour les voyages à l'étranger (vers Tirano ou Landeck par exemple). Si les documents de voyage nécessaires (passeport, visa, etc.) ne sont pas délivrés à temps ou sont délivrés en retard et que le voyage doit être annulé ou reporté, les dispositions concernant les frais d'annulation sont applicables.

8. Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans nos arrangements forfaitaires. Nous recommandons de conclure une assurance bagages, une assurance accidents et une assurance pour frais d'annulation.

9. Responsabilité

9.1 Dispositions communes à tous les arrangements du RhB

Le RhB s'engage à organiser les voyages selon le programme/l'horaire convenu. Mais même en cas de minutieuse organisation, nous ne pouvons garantir le respect des horaires. Le RhB décline toute responsabilité pour des retards, des suppressions de train, etc. Les voyageurs sont seuls responsables des objets de valeur, équipements photo et vidéo, cartes de crédit, argent comptant, moyens de communications électroniques (téléphone portable, etc.). Le RhB ne peut être tenu responsable de pertes, vols, détériorations ou emploi abusif. Le RhB n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'arrangement ou des dommages qui seraient notamment à mettre sur le compte de:

- négligences imprévisibles et inévitables de tiers, n'intervenant pas dans la fourniture des prestations contractuelles,
- cas de force majeure ou d'événements ne pouvant être prévus ou évités par le RhB ou un prestataire de service

Les entreprises de transport auxquelles il est fait appel sont responsables dans le cadre de la responsabilité légale. Lorsque la responsabilité du RhB est engagée pour des dommages causés par une entreprise à laquelle il a fait appel pour remplir le contrat, la personne lésée cède au RhB son droit à dommages-intérêts vis-à-vis de cette entreprise.

9.2 Dispositions supplémentaires pour tous les arrangements n'étant pas des voyages forfaitaires au sens de la loi sur les voyages à forfait

Le RhB endosse la responsabilité pour des fautes grossières. Une responsabilité pour faute légère ou pour les prestataires de service auquel le RhB a fait appel est exclue.

9.3 Dispositions supplémentaires pour tous les arrangements étant des voyages forfaitaires au sens de la loi sur les voyages à forfait

Le RhB est responsable aux termes des dispositions de la loi sur les voyages à forfait. Si des conventions internationales ou des lois nationales limitant ou excluant la responsabilité sont applicables aux prestations du RhB, le RhB est responsable dans le cadre de ces conventions ou lois. La responsabilité pour tout autre dommage que des dommages corporels est limitée au double du prix de l'arrangement par personne, à moins que le dommage n'ait été causé intentionnellement ou suite à une erreur grossière. Sous réserve d'autres limitations ou exclusions de responsabilité contenues dans les conventions internationales ou lois nationales applicables.

La responsabilité extra-contractuelle s'oriente sur les dispositions légales applicables, la responsabilité du RhB étant toutefois limitée aux propres fautes grossières. Une responsabilité pour les prestataires de service auquel le RhB a fait appel est exclue.

10. For

Le for exclusif est Coire, Suisse. Dans les rapports entre le voyageur et le RhB, le droit suisse est seul applicable.

Coire, avril 2008