

Conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) du Train à vapeur de la ligne sommitale de la Furka SA (DFB SA)

Ces conditions générales de contrat et de voyage (dénommées ci-après CGCV) règlent les relations juridiques entre les voyageurs/les voyageuses et le Train à vapeur de la ligne sommitale de la Furka SA (dénommé ci-après DFB SA) pour les arrangements de voyages ou les prestations délivrés en nom propre par le DFB SA ou par l'intermédiaire de tiers. Sont également considérés comme voyageurs/voyageuses, outre les personnes naturelles, les groupes de personnes ainsi que les personnes juridiques qui utilisent, transmettent, etc. les offres du DFB SA en leur nom propre ou au nom de tiers, notamment les organisations de voyages. Ces CGCV sont rédigées en différentes langues. **Le texte en langue allemande fait foi.**

Les prestations d'autres entreprises, que le DFB SA ne fait que transmettre, sont soumises aux conditions générales de l'entreprise fournissant ces prestations. Dans ces cas, le voyageur/la voyageuse conclut le contrat directement avec cette entreprise. Ceci est notamment, mais pas exclusivement, le cas pour toutes les prestations payées sur place, même si, grâce au DFB SA, une réduction est accordée sur les prix normaux.

1. Annonce de voyage

Le contrat entre le voyageur/la voyageuse et le DFB SA entre en vigueur avec l'acceptation sans aucune réserve de l'annonce de voyage par le DFB SA. Pour les réservations faites par Internet, y compris le paiement des prestations réservées. Les adaptations individuelles supplémentaires et les conditions applicables à chacun des voyages réservés sont automatiquement considérées comme élément du contrat. Ces adaptations individuelles supplémentaires et ces conditions priment sur les dispositions des présentes CGCV.

Les souhaits particuliers et les clauses accessoires ne deviennent partie du contrat que si le DFB SA les a confirmés explicitement par écrit et sans aucune réserve.

2. Voyages de groupes

La personne qui effectue la réservation est responsable du paiement de toutes les prestations réservées.

La personne qui effectue la réservation veille notamment à ce que tous les participant(e)s au voyage remplissent toutes les conditions nécessaires à une telle participation, à ce que les dispositions des présentes CGCV soient applicables à tous les participant(e)s et à ce que les instructions données par le DFB SA et par les autres prestataires de services soient respectées.

3. Nombre minimum de participant(e)

Un nombre minimum de participant(e)s est requis pour tous les « voyages-aventures » publiés par le DFB SA. En cas de participation insuffisante, le DFB SA se réserve le droit d'annuler le voyage ou d'en modifier le programme jusqu'à 14 jours au plus tard avant le début du voyage sans droit à une indemnisation. Le voyageur/la voyageuse peut soit accepter le nouveau programme, soit dénoncer sans frais le contrat.

4. Accès à la gare de départ

Si l'accès à la gare de départ n'est pas compris dans l'arrangement, le voyageur/la voyageuse est responsable d'arriver à l'heure à la gare de départ. En cas d'arrivée tardive due notamment à des bouchons de circulation, à l'encombrement des routes, au retard de moyens de transport publics ou privés, à des difficultés lors de l'entrée dans le pays, aux conditions météorologiques, etc. aucun remboursement n'est effectué.

5. Prestations et prix – Conditions de paiement

Les prestations pour les trains spéciaux, les voitures spéciales, les offres particulières et les arrangements forfaitaires sont décrites dans les prospectus correspondants et sur les titres de transport. Des frais de dossier et les frais de port sont perçus pour les arrangements et pour les prestations ordinaires (envoi des réservations de places, des titres de transport, etc.). En règle générale, toutes les prestations commandées peuvent être payées contre facture, par carte de crédit ou en espèces. D'autres conditions de paiement ne sont possibles que sur entente préalable. La personne qui effectue la réservation est responsable du paiement de toutes les prestations commandées. La taxe sur la valeur ajoutée est comprise dans tous les prix. Si les délais de paiement ne sont pas respectés, le DFB SA peut retenir ses prestations, dénoncer le contrat et percevoir des frais de dossiers et/ou des frais d'annulation.

Les prestations spéciales comme par exemple les tournages de film et/ou la prise de photographies à des fins commerciales, les courses et les prestations particulières doivent être commandées par écrit à la Division du Marketing du DFB SA au moins 30 jours avant l'évènement. Après l'autorisation et la faisabilité de la part du DFB SA, le commettant reçoit une confirmation de commande avec un devis correspondant.

5.1 Frais d'annulation

La modification du programme du voyage et/ou du nombre de participant(e)s ou l'annulation du voyage doivent être annoncées immédiatement au DFB SA par le voyageur/la voyageuse sur remise des documents de voyage déjà reçus. Si des prestations commandées ne sont pas entièrement ou partiellement annulées à temps (le calcul des frais d'annulation dépend du moment de la réception de l'annonce par le DFB SA), les frais d'annulation mentionnés ci-dessous seront facturés. La date déterminante pour l'annulation ou la modification du voyage est celle à laquelle le DFB SA a reçu l'annonce écrite d'une telle annulation ou modification. Lors des fins de semaine (samedi et dimanche) ou de jours fériés, le jour ouvrable suivant est déterminant.

A partir du 1^{er} janvier 2015, (la date du voyage est déterminante), les frais d'annulation suivants sont perçus :

a.) Voyages dans les trains à vapeur réguliers

Annulation d'un groupe

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage :	Sans frais
29 à 7 jours avant la date du voyage :	CHF 350.00
Entre 6 jours et le jour de la date du voyage ou si le groupe ne se présente pas au départ :	100% du prix de transport officiel

Diminution du nombre des participant(e)s

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage :	Sans frais
29 à 10 jours avant la date du voyage :	CHF 20.00 par personne
9 à 1 jour avant la date du voyage :	CHF 40.00 par personne
Le jour du voyage ou si le groupe ne se présente pas au départ :	100% du prix de transport officiel

En cas de modification de la date du voyage, il est perçu les mêmes frais que lors de l'annulation d'un groupe.

Annulation de voyageurs individuels

Restitution du titre de transport individuel jusqu'à 1 jour avant la date du voyage	CHF 20.00 par titre de transport
Le jour du voyage ou si le voyageur ne se présente pas au départ	100% du prix de transport officiel

b.) Voitures et courses spéciales

Les modifications de prestations intervenant après la réception de la confirmation du voyage sont facturées à raison d'au moins CHF 100.00 par modification. En cas d'annulation complète du voyage après la réception de la confirmation, les frais d'annulation mentionnés ci-dessous sont perçus :

Annulation du groupe

Jusqu'à 61 jours avant la date du voyage	CHF 500.00 pour les voitures spéciales CHF 2000.00 pour les trains spéciaux
60 jours avant la date du voyage :	20% du prix de transport officiel
20 à 10 jours avant la date du voyage :	50% du prix de transport officiel
9 à 5 jours avant la date du voyage :	80% du prix de transport officiel
4 à 1 jours avant la date du voyage :	90% du prix de transport officiel
le jour du voyage ou si le groupe ne se présente pas au départ :	100% du prix de transport officiel

5.1.2 Offres spéciales et arrangements forfaitaires

En cas d'annulation totale de l'offre/de l'arrangement après la réception de la confirmation du voyage, les frais d'annulation mentionnés ci-dessous sont perçus :

Annulation d'offres spéciales/d'arrangements forfaitaires :

Jusqu'à 30 jours avant la date du voyage :	Frais de dossier de CHF 100.00 par personne et par modification
29 à 7 jours avant la date du voyage :	70% du montant de la facture
6 jours avant la date du voyage ou si le groupe ne se présente pas au départ	100% du prix de transport officiel

En cas de modification de la date du voyage, il est perçu les mêmes frais que lors de l'annulation d'un groupe.

5.2 Modifications de l'offre et des prix

Le DFB SA se réserve explicitement le droit de modifier, avant la réservation par le voyageur/la voyageuse, les offres et les prix indiqués dans les prospectus, les flyers et dans les médias électroniques. Ces modifications seront communiquées au voyageur/à la voyageuse lors de la réservation.

5.2.1 Modifications intervenues après la réservation et avant le début du voyage

Les prix peuvent être augmentés après la réservation et avant le début du voyage si les coûts de transport augmentent, notamment en cas de l'introduction de nouvelles taxes étatiques ou de l'augmentation de telles taxes (comme par ex. des impôts) ou de frais (comme par ex. des frais dus à la sécurité, etc.), de modification des cours de change ou de modifications tarifaires. Les prix de transport convenus sont majorés en conséquence. En outre, le DFB SA se réserve le droit de modifier ou d'annuler sans remplacement une offre ou certaines prestations si de telles mesures sont rendues nécessaires par des causes de force majeure ou des événements imprévisibles ou inévitables.

5.2.2 Modifications intervenues pendant le voyage

Le DFB SA se réserve le droit de procéder à des modifications du voyage si celles-ci sont rendues nécessaires par des causes de force majeure ou par des événements imprévisibles ou inévitables. Les coûts supplémentaires éventuels sont à la charge du voyageur/de la voyageuse sauf si la modification du voyage est due à une faute du DFB SA. Pour les voyages forfaitaires couverts par la loi fédérale sur les voyages à forfait, les conditions de l'art.12 et suivants sont applicables.

5.2.3 Annulation ou interruption du voyage par le DFB SA

Le DFB SA se réserve le droit d'annuler ou d'interrompre le voyage, sans aucun droit à un remboursement, si des voyageurs/des voyageuses rendent une telle mesure indispensable en raison de leur comportement ou de leur omission. La perception de frais de dossier ou de frais d'annulation mentionnés ci-dessus reste réservée. En cas d'interruption du voyage, aucun remboursement n'est effectué pour les prestations non fournies. Le DFB SA se réserve notamment le droit d'annuler ou d'interrompre un voyage si des événements imprévisibles ou inévitables, des cas de force majeure (influences climatiques, catastrophes naturelles, etc.), des mesures étatiques, des grèves, etc. compliquent le voyage, le menacent ou l'empêchent. En cas d'annulation de voyage (par le DFB SA) avant le début du voyage, le DFB SA rembourse le prix payé. Toute autre revendication du voyageur/de la voyageuse est exclue. En cas d'interruption du voyage, le prix payé pour des prestations non fournies est remboursé, sauf si ces prestations ont été facturées au DFB SA par d'autres prestataires de service. Notamment, les coûts supplémentaires provoqués par l'interruption du voyage restent également réservés. Pour les voyages forfaitaires couverts par la loi fédérale sur les voyages à forfait, les conditions de l'art. 13 sont applicables.

6. Réclamations/protestations

Si le voyage ne correspond pas au contrat conclu ou si un participant/une participante subit un dommage, le personnel du DFB SA doit en être immédiatement informé sur place et une aide peut être requise.

Toute réclamation envers le DFB SA n'est valable que si le voyageur/la voyageuse demande sur place au personnel du DFB SA une attestation écrite de la réclamation présentée. Le personnel sur place n'est en aucun cas autorisé de reconnaître quelque revendication que ce soit au nom du DFB SA. Les prétentions à des dédommagements éventuels doivent être présentées par écrit au plus tard 14 jours après la fin du voyage ou de l'arrangement au Train à vapeur de la ligne sommitale de la Furka SA, Case postale 141, CH-6490 Andermatt en joignant l'attestation délivrée sur place par le personnel du DFB SA et d'autres pièces à conviction. Si la réclamation n'a pas été faite sur place auprès du personnel du DFB SA mais qu'elle est présentée dans les 14 jours après la fin du voyage ou de l'arrangement directement auprès du DFB SA, le voyageur/la voyageuse perd tous ses droits.

7. Assurances

Aucune assurance n'est incluse dans les arrangements forfaitaires. Il est recommandé de conclure une assurance contre les risques de dégâts aux bagages, d'accident et de frais d'annulation.

8. Responsabilité

8.1 Dispositions générales valables pour tous les arrangements du DFB SA

Le DFB SA s'engage à organiser les voyages selon le programme, resp. l'horaire convenus. Malgré une organisation minutieuse, le respect de l'horaire ne peut pas être garanti. Le DFB SA n'assume aucune responsabilité en cas de retard, de suppression de trains, etc. Chaque voyageur/voyageuse est responsable de ses objets de valeur, de ses équipements de photos et de vidéos, de ses cartes de crédit, de ses espèces, de ses moyens de communication électroniques (téléphones mobiles, etc.). Le DFB SA n'assume aucune responsabilité en cas de perte, de vol, de dommages ou d'abus. Le DFB SA n'assume aucune responsabilité en cas de mauvais déroulement de l'arrangement ou de dommages dus notamment aux causes suivantes :

- Manquements imprévisibles ou inévitables de tiers qui ne sont pas concernés par l'accomplissement des prestations convenues.
- Causes de force majeure ou événements que le DFB SA ou un autre prestataire de service ne pouvaient ni prévoir, ni influencer.
- Dommages éventuellement provoqués à des tiers par la fumée, la combustion, les salissures (suie, huile, graisse), etc.

Les entreprises de transport utilisées assument directement leur responsabilité dans le cadre des prescriptions qui les concernent. Si le DFB SA est rendu responsable de dommages provoqués par une entreprise de transport partie au contrat, la victime délègue au DFB SA ses droits à l'indemnisation envers cette entreprise.

8.2 Dispositions complémentaires pour tous les arrangements qui ne sont pas considérés comme voyages à forfait au sens de la loi fédérale

Le DFB SA assume la responsabilité en cas de négligence grave de sa part. Il n'assume aucune responsabilité pour les dommages causés par simple négligence de sa part ou lorsque la responsabilité incombe à d'autres prestataires de services.

8.3 Dispositions complémentaires pour les arrangements forfaitaires couverts par la loi fédérale sur les voyages à forfait

Le DFB SA assume la responsabilité dans le cadre des dispositions de la loi fédérale sur les voyages à forfait. Si les prestations du DFB SA tombent sous le coup d'accords internationaux ou de lois nationales qui limitent ou excluent la responsabilité, le DFB SA assume sa responsabilité selon les dispositions de ces accords ou de ces lois. La responsabilité pour d'autres dégâts que les dégâts de personnes est limitée au double du prix par personne de l'arrangement, sauf si les dommages ont été commis volontairement ou par grave négligence. D'autres limitations ou exclusions plus étendues de la responsabilité reprises dans les accords internationaux ou les lois nationales applicables restent réservées.

La responsabilité hors contrat est conforme aux dispositions des lois applicables, la responsabilité du DFB AG restant toutefois limitée aux seuls cas résultant de négligence grave de sa part.

La responsabilité n'est en aucun cas assumée pour des autres prestataires de services.

9. For juridique

Le for juridique est uniquement Andermatt, Suisse. Dans les relations entre le voyageur/la voyageuse et le DFB SA, seul le droit suisse est applicable.

Andermatt, octobre 2014