

CONDITIONS GENERALES

1. OBJET DU CONTRAT

Kuoni Travel Ltd, succursale de Destination Management, dont le siège est situé à Ueberlandstrasse 360, CH-8051 Zurich, Suisse, (ci-après « Kuoni ») vous donne l'opportunité d'effectuer des réservations de logement et de services complémentaires (tels que transferts, tours, etc.) dans la destination choisie.

L'hébergement en hôtel ainsi que les services complémentaires seront ci-après dénommés « Services », tandis que les hôtels et les prestataires de services complémentaires seront dénommés « Prestataires ». Les Services mis à disposition sont destinés au voyage de loisirs uniquement.

Kuoni offre la possibilité de réserver tous ces Services par Internet selon le tarif applicable et les conditions d'annulation. Il est de votre obligation de vérifier que votre réservation contient les informations exactes.

Jusqu'à ce que vous receviez une confirmation écrite de Kuoni, veuillez noter que les tarifs et services proposés sont susceptibles de changer. Vous serez informés de ces possibles changements dans les meilleurs délais. Les prestataires facturent Kuoni et Kuoni validera votre paiement par carte de crédit selon ces conditions générales.

Le contrat vous liant à Kuoni entre en vigueur dès que Kuoni vous envoie son propre numéro de référence (numéro de réservation). Tous les services réservés doivent être prépayés en totalité; tant que Kuoni n'aura pas reçu votre paiement en totalité, Kuoni n'a aucune obligation de fournir quelque service que ce soit.

En validant la réservation de ces Services, vous acceptez ces conditions générales au nom de tous les voyageurs de votre groupe.

Les actions suivantes sont strictement interdites sans autorisation écrite obtenue au préalable de Kuoni: la publication sur Internet de tarifs des hôtels et/ ou des Services, l'utilisation commerciale ou non commerciale – ou téléchargement – du sujet total ou partiel et des photos, l'utilisation du logo Kuoni, du logo Kuoni Connect et l'utilisation du nom Kuoni. Le nom Kuoni et le logo Kuoni sont des marques déposées du groupe Kuoni. Toute marque ou compagnie mentionnées dans le présent document peuvent également bénéficier du statut de marques déposées par leur propriétaire respectif. La violation de ces règles pourrait résulter d'une action en justice.

2. CONDITIONS DE RÉSERVATION ET D'ANNULATION

2.1 Méthode de réservation

C'est vous qui êtes chargés de réserver les Services dans le système de réservation en ligne de Kuoni. Un manuel d'utilisation est disponible sur le site dans le menu Aide.

2.2 Nouvelle réservation

Votre réservation doit mentionner les noms des clients en entier. Le premier nom entré dans le système sera automatiquement considéré comme nom principal du groupe; ce nom apparaîtra sur toutes les correspondances (par ex: voucher, confirmations, etc.) et ne pourra plus être modifié la réservation une fois effectuée. Il est important que vous insériez les noms

des voyageurs tels qu'ils sont inscrits dans les passeports pour faciliter le processus de check in dans les hôtels ou avec le prestataire de service.

Il est essentiel pour de nombreuses villes aux États-Unis – surtout pour Las Vegas et New York – que les noms de tous les clients apparaissent dans la réservation, selon les conditions des autorités locales ou nationales. Dans le cas d'un non respect de cette condition, l'hôtel se réserve le droit d'annuler votre réservation sans préavis.

Prenez soin de vérifier ces renseignements avant de procéder au paiement car des informations incorrectes peuvent entraîner l'annulation de votre réservation.

Veuillez noter que les hôtels de Las Vegas n'autorisent le check in qu'à des clients âgés de 21 ans au minimum.

Les conditions ci-dessus qui sont appliquées par certains établissements seront mentionnées lors de la réservation en ligne. Kuoni ne prendra aucune responsabilité en cas de violation de ces conditions – c'est votre entière responsabilité.

Suivant son propre et unique jugement, Kuoni a le droit d'accepter ou de rejeter quelque réservation que vous lui envoyiez.

Les conditions de réservation, dont celle d'annulation, vous seront transmises au moment de la réservation en ligne. Au cas où votre réservation aurait dépassé le délai d'annulation, veuillez vous reporter au point 2.3.

Comme notre système n'est pas un système de réservation de groupes, il n'est pas permis d'effectuer une réservation pour plus de 9 personnes. Aux États-Unis, une réservation de plus de 4 chambres est considérée comme une réservation de groupe; l'hôtel se donne donc le droit d'appliquer des tarifs plus élevés ou d'annuler une telle réservation sans préavis. Au cas où vous auriez besoin d'aide ou d'informations complémentaires, vous pouvez contacter notre Connect Centre à connectcentre@ch.kuoni.com ou T +41 848 586 642.

Disposition de lits: Les chambres doubles peuvent ne contenir qu'un lit. Les clients désirant des lits séparés doivent en faire la demande spécifique lors de la réservation; dans ce cas, cette demande sera transmise de votre part à l'hôtel, mais ne peut pas être garantie. Les chambres triple et quadruple contiennent habituellement deux lits, dont un lit d'appoint. L'occupation d'une chambre est définie par le nombre d'adultes payants et non par le nombre de lits à disposition. Les lits d'appoints sont habituellement disponibles, avec frais supplémentaire réglable à l'hôtel directement, mais ne peuvent être garantis. Ni Kuoni ni l'hôtel ne garantit un lit par personne en chambre double, triple ou quadruple.

Enfants: La réglementation varie d'un hôtel à l'autre et est clairement indiquée lorsque la disponibilité de votre requête s'affiche dans le système. Il est très important d'indiquer dans votre demande le nombre exact d'enfants ainsi que leurs âges. En cas d'information tardive sur la présence d'enfants, la réservation ne peut plus être garantie; en effet, l'hôtel pourrait ne plus avoir de chambres assez grandes ou encore les tarifs pourraient changer.

Demandes spéciales: Toute demande doit être clairement formulée lors de la réservation. Kuoni transmettra ces demandes aux hôtels, mais ni Kuoni ni l'hôtel ne peut les garantir. Il est important de prendre note que de nombreux hôtels appliquent une stricte réglementation «non fumeur» ce qui rend non valable toute requête pour chambres fumeurs.

Distribution de chambres: Kuoni possède un certain nombre de chambres attribuées chez les hôtels répertoriés sur son site de réservation. Votre réservation sera électroniquement transmise aux prestataires avant la date d'arrivée (plus ou moins une semaine avant l'arrivée). Si vous contactez les prestataires directement pour reconfirmer votre réservation

avant qu'ils n'aient reçu notre correspondance électronique, il se peut que votre réservation ne soit pas encore transmise dans leur système. Cette manière de procéder est tout à fait d'usage, il ne vous est donc pas nécessaire d'appeler le Connect Centre pour cette raison.

Services locaux: Ils ne peuvent être organisés qu'en complément d'une réservation d'hôtel. Les prix affichés n'incluent de pourboires ni pour les guides ni pour les chauffeurs, à moins que ce ne soit préalablement spécifié.

Check in: l'heure à laquelle une chambre est disponible varie d'un hôtel à l'autre, mais ne se situe habituellement pas avant 3pm. Les demandes pour une arrivée avancée peuvent être déposées mais ne peuvent être confirmées et dépendent de la disponibilité de l'hôtel ce même jour.

2.3 Nouvelle réservation pendant le délai d'annulation

Pour chaque Service disponible, le système affiche les conditions d'annulation applicables pour le service requis. Au cas où les conditions d'annulation sont déjà valables pour le service que vous désirez, un message vous préviendra que si vous continuez le processus de réservation, il ne vous sera plus possible d'annuler sans frais. En acceptant le message de prévention du système, vous confirmez avoir accepté son contenu et donc les frais d'annulation encourus.

2.4 Modification d'une réservation existante

Une fois effectuée, une réservation ne peut en aucun cas être modifiée. Si le client désire changer le nombre de nuits ou de chambres de sa réservation originale, il doit annuler celle-ci et en effectuer une nouvelle, comprenant le nouveau nombre de nuits ou de chambres désirées. Les conditions d'annulation sont en vigueur selon les chapitres 2.5, 2.6 et 2.7; la carte de crédit utilisée sera remboursée selon ces mêmes conditions. Les tarifs applicables à la nouvelle réservation peuvent varier par rapport à ceux de la réservation originale. Kuoni ne peut en être tenu responsable et ne couvrira aucune différence de tarifs.

2.5 Annulation avant le délai prescrit

Une annulation sans frais est possible pour toute annulation respectant le délai d'annulation prescrit. Veuillez ne pas annuler une réservation d'hôtel ou un service directement avec le prestataire étant donné que le contrat vous lie à Kuoni directement. Si une telle annulation est néanmoins faite, celle-ci n'entre pas en vigueur vis-à-vis de Kuoni et aucun remboursement ne peut être considéré comme acquis.

2.6 Annulation après le délai prescrit et No Shows

Une pénalité minimale de l'équivalent d'une nuit sera appliquée pour toute chambre réservée, à moins que les conditions de réservation ne stipulent différemment. Pour des périodes spécifiques, une pénalité plus élevée allant jusqu'à la totalité du séjour peut être appliquée. D'une façon générale, les frais d'annulation ainsi que le délai d'annulation sont clairement mentionnés dans les conditions de réservations qui sont visibles avant d'effectuer votre paiement.

2.7 Services inutilisés incluant le départ anticipé

De manière générale, les Services ne sont pas remboursables une fois le check in effectué; il en va de même si le service n'est que partiellement utilisé. Aucun tiers (hôtels ou tout autre prestataire) n'est autorisé à agir ni ne prendre aucune décision, telle que lever des frais de no show, rembourser partiellement ou entièrement une réservation, au nom de Kuoni. Si une

réclamation devait être déposée dans ce genre de cas, elle devrait suivre la procédure décrite sous le paragraphe « 6. Plaintes et réclamations ».

3. CONDITIONS GÉNÉRALES

Les tarifs sont affichés par chambre / par service et en monnaie que vous avez choisi.

Sont inclus: frais de logement, taxes locales et frais de services; si indiqué, petit-déjeuner ou autres repas.

Sont exclus: service de porteurs, pourboires, frais personnels tels que lessive, minibar, appels téléphoniques, etc. L'utilisation d'autres installations telles que le fitness, la location d'équipement divers ou le parking par exemple sont sujettes à un supplément de frais à payer sur place.

Lors du check in, les hôtels demandent souvent une garantie sur carte de crédit pour couvrir d'éventuels frais supplémentaires. Cette procédure est tout à fait d'usage et ne signifie en aucun cas que l'hôtel facture les frais de logement seront cette carte de crédit; il n'est donc pas nécessaire de contacter le Connect Centre si l'hôtel effectue cette démarche. Certains hôtels peuvent accepter un dépôt en argent liquide sur place, mais ce n'est pas garanti.

Les services suivants doivent être organisés et payés sur place par le client: surclassement de chambre, changement de petit-déjeuner et arrangements pour déjeuners et/ou dîners. Kuoni n'est responsable d'aucune prolongation de séjour, ni de changement d'aucune sorte, ni d'aucun arrangement divergeant du voucher.

4. VOUCHER

Les vouchers des services réservés peuvent être imprimés sur notre site de réservations, une fois que le paiement a été traité et ceci soit par un email qui vous est envoyé avec le voucher, soit sur notre site dans l'onglet « My Booking ».

5. SERVICE D'URGENCE

Dans le cas très improbable d'un refoulement à la réception de l'hôtel, contactez immédiatement notre Connect Centre qui vous apportera son aide et essaiera de résoudre le problème à votre convenance. Au cas où une réclamation (demande de remboursement ou de rectification) devrait être déposée, tous les récépissés et/ ou preuves de paiement doivent être rassemblés et transmis à Kuoni.

Si vous ne contactez pas le Connect Centre, il se peut que vous ne soyez sujet à aucun remboursement étant donné que Kuoni n'aura eu aucune opportunité de pouvoir résoudre ce problème; il se peut donc que des frais d'annulation tardive ou de no show soient appliqués.

6. RÉCLAMATIONS / PLAINTES

En cas de réclamation concernant les services proposés, il est essentiel de contacter la direction du prestataire dès que le problème est observé. Au cas où le prestataire ne peut résoudre ce problème à votre convenance lors de votre séjour, nous vous demandons aimablement de vous procurer une preuve écrite du prestataire, stipulant que le problème a été annoncé sur place mais n'a malheureusement pu être résolu.

Kuoni n'acceptera que les réclamations envoyées par écrit au Connect Centre et accompagnées de preuve(s) écrite(s) précisant que le problème a été annoncé sur place à la direction. Les réclamations et plaintes doivent être envoyées à Kuoni par email à fit.customerservice@ch.kuoni.com au plus tard 28 jours après le départ ou la fin d'utilisation

du service. Les réclamations arrivant au-delà de cette période ne seront pas traitées. Merci de vous assurer que le dossier de réclamation contient tous les documents nécessaires.

Kuoni vous répondra dans les 21 jours après réception de votre courrier.

7. RESPONSABILITÉ DE KUONI

La responsabilité de Kuoni envers vous et les membres de votre groupe (le cas échéant) est limitée à la valeur de votre réservation avec Kuoni à laquelle votre réclamation est liée. La responsabilité de Kuoni ne peut s'étendre à un dommage physique ou à la mort où il n'y a aucune limite. La responsabilité de Kuoni se limite à des dommages causés par faute lourde ou intentionnelle mais non à une légère omission ou négligence. Kuoni ne peut en aucun cas être tenu responsable de quelque dommage-intérêt complémentaire, indirect, spécial ou punitif que ce soit. Néanmoins, le démenti de responsabilités ci-dessus n'affecte en aucun cas vos droits statutaires qui ne peuvent être exclus selon le droit en application.

Kuoni n'a aucune responsabilité concernant des pertes ou dépenses accidentelles occasionnées par les événements suivants: retard ou changement d'horaires des transports, défaillance de service ou overbooking par les compagnies d'aviation, maladies, conditions météorologiques, catastrophes naturelles, grèves, état de guerre, quarantaine ou tout autre cause hors de contrôle de Kuoni. De telles pertes ou dépenses sont votre responsabilité et vous assumerez également le risque de perte de vos avoirs personnels; Kuoni ne peut être tenu responsable de dommages et/ou vols commis sur vos biens personnels durant votre voyage. Kuoni recommande vivement de souscrire à une assurance adéquate avant votre départ.

8. VOTRE RESPONSABILITÉ

Vous êtes également responsables de l'observation des dispositions prescrites concernant les documents de voyages, les visas et les restrictions douanières.

Si vous ou une personne de votre groupe se conduit d'une manière inappropriée ou cause un incident grave, une situation importante, un délit, ou une blessure à autrui ou encore si vos agissements risquent de causer des dommages à autrui ou à la propriété d'autrui – dont les prestataires ou toute autre personne – vous serez tenu pour responsable et donc vous assumerez toutes les conséquences engendrées par ces actes, ainsi que les coûts d'une éventuelle action en justice menée par Kuoni, le prestataire ou les autorités légales. Le cas échéant, vous ne serez en aucun cas sujet à un remboursement des pertes ou des coûts résultant de vos actions. Dans le terme de conduite inappropriée, il faut inclure entre autres: l'état d'ivresse, la consommation de stupéfiants, le logement de prostituées dans la chambre d'hôtel et le vandalisme. Si Kuoni était tenu responsable par le prestataire ou une tierce personne de ces coûts, dommages, amendes ou frais d'honoraires, vous devez indemniser Kuoni en totalité ainsi que dégager Kuoni de toute responsabilité d'une telle réclamation (incluant les frais d'honoraires engendrés par la défense de Kuoni devant la cour).

9. CLAUSES DIVERSES

Ces conditions générales ainsi que votre réservation sont soumis à la législation suisse à l'exception des (i) conventions internationales incluant la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 et (ii) les dispositions et principes du droit international.

Zurich, Suisse, sera l'unique circonscription juridique en cas de litige, dispute ou réclamation qui sera liée ou engendrée par les conditions générales et votre réservation.

Tous les Services sont mis à disposition selon les lois et les règlements du pays dans lequel ces services sont proposés et selon les conditions (règlement interne) spécifiées par le prestataire en question.

Ces conditions générales comportent l'accord complet entre Kuoni et vous concernant les sujets préalablement évoqués; elles remplacent également tout accord ou entente antérieurs et ne peuvent être modifiées que par voie écrite.

Si pour une quelconque raison une clause de ces conditions devient nulle et non avenue, illicite ou inapplicable, la validité des autres clauses ne sera pas affectée mais la clause en question devra être remplacée par une clause différente qui sera elle valide, licite, applicable et le plus similaire possible au sens voulu par les deux parties.

Ces conditions générales peuvent changer sans préavis.

Zurich, le 15 avril 2009
Version 1.1