

## Conditions générales de voyage et dispositions contractuelles de Coral Travel AG

Nous vous prions de lire attentivement les présentes conditions générales de voyage et dispositions contractuelles (CGVDC). Les CGVDC complètent les dispositions légales et régissent les relations juridiques entre vous, client ou voyageur, et l'organisateur de voyages  
**Coral Travel AG, Flurstrasse 32A, 8048 Zurich (Suisse),**

ci-après « **Coral Travel** ».

### 1. Conclusion du contrat de voyage

1.1 La réservation (inscription au voyage) donne lieu à un contrat de voyage juridiquement contraignant entre vous et Coral Travel AG. Les présentes conditions générales de voyage et dispositions contractuelles (CGVDC) régissent la relation juridique qui en résulte, comprenant l'acceptation du prix de voyage proposé et des informations complémentaires (relatives à l'hôtel et au voyage) fournies par Coral Travel AG pour le voyage que vous avez réservé.

1.2 Les agents de voyage (par exemple : les bureaux de voyage) et les prestataires de services (par exemple : les hôtels, les sociétés de transport, etc.) ne sont pas autorisés par Coral Travel à donner des informations ou à faire des promesses qui modifient le contenu contractuel du contrat de voyage, qui vont au-delà des prestations convenues avec Coral Travel dans le contrat ou qui sont en contradiction avec l'offre de voyage.

1.3 Les brochures (brochures locales et brochures d'hôtel) ainsi que les annonces sur Internet, qui ne sont pas publiées par Coral Travel, n'engagent pas Coral Travel et n'entraînent pas d'obligations de prestations, à moins qu'elles ne fassent l'objet d'un accord explicite avec vous, en tant que partie contractante, sur l'offre de voyage ou sur le contenu des obligations de prestations de Coral Travel.

1.4 La réservation peut se faire oralement, par écrit, par téléphone, par télécopie ou par voie électronique (e-mail, Internet). En cas de réservation en ligne, Coral Travel confirme immédiatement la réception de la demande de réservation par voie électronique. Cet accusé de réception ne constitue pas une confirmation ferme de la réservation.

1.5 Si vous inscrivez d'autres participants au voyage, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage) comme de vos propres obligations. Les accords contractuels et les présentes CGVDC s'appliquent à tous les participants au voyage.

1.6 Tous les participants inscrits, y compris les mineurs voyageant sans responsable légal, sont tenus, conformément au point 16, de respecter les conditions d'entrée des différents pays. Avant toute réservation de voyage, il est vivement recommandé de se renseigner auprès de l'ambassade compétente sur les conditions d'entrée du pays concerné. Il est également vivement recommandé aux mineurs de se munir d'une procuration de voyage et d'une déclaration de consentement des responsables légaux. En plus de l'autorisation écrite des responsables légaux, la procuration de voyage doit spécifier la destination du voyage, la durée du voyage ainsi que leur numéro de téléphone. En principe, la procuration ne doit pas dater de plus de six mois. La procuration doit mentionner, le cas échéant, que le mineur voyage avec un accompagnateur majeur n'ayant pas l'autorité parentale. Les responsables légaux doivent également fournir une copie de leur carte d'identité. Coral Travel décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée sur le territoire. Le client/voyageur est seul responsable de la possession et de la validité des documents requis.

1.7 Le transport d'animaux domestiques est soumis à des dispositions variables en fonction de la société de transport et du prestataire de services. Avant toute conclusion du contrat et dans votre propre intérêt, contactez votre organisme de réservation ou, en cas de réservation en ligne, notre centre d'appels pour savoir si un transport d'animaux domestiques est possible et si les prestataires de services les acceptent. À ces fins, certaines informations comme le nombre, le type, la taille et le poids peuvent s'avérer nécessaires. En tant que propriétaire d'animaux, vous êtes responsable de l'obtention des documents requis et des certificats de santé ainsi que de la location ou de l'achat de la caisse de transport.

Le contrat entre vous et Coral Travel est légalement valable après confirmation écrite de votre inscription personnelle, écrite ou électronique. Immédiatement après la conclusion du contrat, Coral Travel ou votre agence de voyage vous fera parvenir, par voie électronique ou postale, une confirmation de réservation/facture conforme aux exigences légales.

1.8 Si le contenu de la confirmation de réservation de Coral Travel ou de votre organisme de réservation diffère du contenu de la réservation, une nouvelle offre vous sera soumise. Coral Travel ou l'organisme de réservation y sera tenu(e) pour une durée de dix jours. Le contrat de voyage est conclu sur la base de cette nouvelle offre dès lors que vous faites part de votre acceptation à Coral Travel ou à votre organisme de réservation dans le délai imparti par une déclaration expresse ou par le versement d'un acompte et que Coral Travel vous a informé de la modification.

1.9 La confirmation de réservation du voyage/facture (avec la Garantie des fonds de la clientèle prescrite par la loi) et l'ensemble des documents de voyage sont envoyés par e-mail à l'adresse e-mail indiquée lors de la réservation ou à votre organisme de réservation.

Les échanges liés au contrat se font généralement par e-mail, sous forme non cryptée. En cas de changement d'adresse postale ou électronique, il vous incombe d'en informer immédiatement Coral Travel ou votre organisme de réservation. Il vous appartient en outre de surveiller régulièrement votre boîte de messagerie.

### 2. Paiement

2.1 En tant qu'organisateur de voyages, nous participons au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et nous vous garantissons la sécurité des montants versés dans le cadre de la réservation d'un voyage à forfait, conformément à l'art. 18 (Loi fédérale sur les voyages à forfait, SR 944.3, ci-après « LVF »). Vous trouverez de plus amples informations auprès de votre organisme de réservation ou sur [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch). Pour toute réservation d'un voyage à forfait depuis l'Allemagne, les paiements effectués pour le prix du voyage à forfait sont garantis, conformément au § 651 k du Code civil allemand (BGB), par Liberty Mutual Insurance Europe SE, Leudelange (Luxembourg), succursale à Zurich, Linthschergasse 19, 8001 Zurich. Le certificat de garantie est délivré au client avec la confirmation de réservation/facture du voyage à forfait. Lors de la conclusion du contrat et de la remise du certificat de garantie, un acompte à hauteur de 30 % du prix du voyage est exigé pour les voyages à forfait par avion et les prestations individuelles réservées. Les réservations d'hôtels seuls ou de vols seuls sont des prestations individuelles et ne donnent pas lieu à la remise d'un certificat de garantie ou à la garantie des montants payés. Le règlement du solde doit être effectué au plus tard 30 jours avant le début du voyage. Pour les voyages organisés individuellement ou pour les voyages de groupe, d'autres conditions peuvent s'appliquer conformément à l'offre ou à la confirmation de réservation. Celles-ci sont disponibles dans les « Conditions générales complémentaires aux CGVDC existantes pour les voyages de groupe ».

2.2 Si l'acompte ou le solde du prix du voyage est dû, mais pas entièrement payé, Coral Travel se réserve le droit de se rétracter du contrat de voyage et d'annuler la réservation. Pour ce faire, Coral Travel doit vous avoir averti une nouvelle fois au préalable en vous fixant un délai raisonnable pour le paiement. En cas de rétractation et d'annulation du contrat, Coral Travel fera valoir son préjudice sur la base d'un calcul, conformément au point 4 des présentes CGVDC.

2.3 Le paiement des prestations de voyage est à effectuer auprès de Coral Travel ou de l'organisme de réservation. Tous les paiements doivent être effectués exclusivement aux coordonnées bancaires indiquées sur la facture/confirmation de réservation, en indiquant le numéro de réservant figurant sur celle-ci.

2.4 Le montant du voyage peut être réglé par virement bancaire, carte de crédit (Master et Visa), virement instantané ou PayPal (pas possible pour tous les canaux de réservation).

2.5 En cas de paiement par carte de crédit, l'acompte et le solde sont automatiquement débités du compte bancaire ou de la carte de crédit à la date d'échéance correspondante. Le paiement par carte de crédit est uniquement possible si le détenteur de la carte est également participant au voyage. Nous vous prions également de respecter les éventuelles limites de paiement de la carte de crédit afin que le paiement puisse être effectué dans les délais.

2.6 Pour les réservations de dernière minute, c'est-à-dire lorsque le délai entre la date de réservation et la date de départ est inférieur à 7 jours, le paiement du prix total du voyage doit impérativement être effectué par carte de crédit ou éventuellement par PayPal. Il arrive que les organismes de réservation acceptent encore les paiements en espèces, dans les limites autorisées par la loi. Après le premier rappel de paiement, des frais de 20 CHF seront facturés pour chaque relance.

2.7 Vous recevrez les documents de voyage originaux par e-mail. Les documents de voyage pourront également vous être transmis par voie postale après notification écrite. Les documents de voyage ne donnent droit au transport et à l'hébergement qu'après réception du paiement intégral.

2.8 Au moment de la réservation ou d'une réservation provisoire, vous êtes tenu de fournir à Coral Travel les noms exacts figurant sur les papiers d'identité valables ainsi que les âges respectifs des enfants. L'âge retenu pour un enfant est celui valable au début d'un voyage. Pour les enfants en bas âge (moins de 2 ans), c'est l'âge à la date de retour de voyage convenue qui est déterminant. Si les informations fournies relatives à l'âge sont erronées et entraînent des frais supplémentaires, ceux-ci vous seront facturés par Coral Travel. Dans ce cas, Coral Travel se réserve également le droit de vous facturer des frais de dossier d'un montant de 50 CHF. Nous attirons votre attention sur le fait que les prestataires de services sur place (notamment les compagnies aériennes ou les prestataires de services d'hébergement) ont le droit, en cas d'informations erronées relatives à l'âge, de vous facturer sur place les différences de prix correspondant à ce que vous auriez dû payer si les informations relatives à l'âge avaient été correctes.

### 3. Modifications des prix et des prestations

3.1 Les modifications de certaines prestations par rapport au contenu convenu dans le contrat de voyage, qui sont devenues nécessaires après la conclusion dudit contrat et qui n'ont pas été induites par Coral Travel en dépit de la bonne foi, ne sont autorisées que si les modifications ne sont pas importantes ou essentielles et qu'elles n'affectent pas le déroulement global du voyage.

3.2 Les éventuels droits de garantie restent inchangés si tant est que les prestations modifiées sont défectueuses.

3.3 En cas de modification importante d'une prestation essentielle du voyage ou de modification significative du contrat, vous êtes en droit d'accepter ladite modification ou de résilier le contrat de voyage sans frais. En cas de résiliation du contrat, vous avez le droit (1) de participer à un voyage de valeur au moins équivalente, à condition que Coral Travel soit en mesure de proposer un tel voyage parmi ses offres sans supplément de prix pour le voyageur, (2) de participer à un autre voyage à forfait de valeur inférieure et d'obtenir le remboursement de la différence de prix ou une baisse de prix appropriée ou (3) d'obtenir le remboursement de tous les paiements effectués dans les meilleurs délais. Vous devez faire valoir ces droits auprès de Coral Travel le plus rapidement possible après la communication par Coral Travel de la modification de la prestation de voyage ou de l'annulation du voyage. En l'absence de réaction de votre part vis-à-vis de Coral Travel ou dans un délai raisonnable fixé par Coral Travel, la modification communiquée est considérée comme acceptée. Cela doit vous être expressément signalé dans une communication bien visible.

3.4 Coral Travel doit vous informer de la modification avant le début du voyage en des termes clairs et compréhensibles et de façon bien visible.

3.5 Une demande de transport de bagages spéciaux dans l'avion et lors du transfert de l'aéroport à l'hôtel et vice-versa, ainsi que le supplément correspondant, peut être faite par l'intermédiaire du Coral Travel Service Center.

3.6 En cas de transport d'enfants de moins de deux ans à bord de l'avion, ceux-ci ne peuvent prétendre à un siège séparé et doivent impérativement être accompagnés d'un adulte par enfant.

3.7 Les vols directs ne sont pas toujours des « vols sans escale » et peuvent inclure des escales.

3.8 Les réclamations en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard selon le règlement européen n° 261/2004 ne doivent pas être adressées à l'organisateur, mais exclusivement au transporteur aérien effectif concerné (la compagnie aérienne).

### a) Annulation par le client/voyageur et frais d'annulation

3.9 Dans l'éventualité où vous ne pourriez pas effectuer votre voyage, vous devez en informer Coral Travel ou votre organisme de réservation par écrit en précisant le motif. La date de réception de votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Coral Travel applique les conseils pour les voyages dispensés par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et/ou de l'Office fédéral pour la santé publique (OFSP). Si ces services fédéraux déconseillent de voyager dans un pays que vous avez réservé ou dans d'éventuelles régions concernées par votre voyage, vous pouvez modifier gratuitement votre réservation pendant une période donnée. Le cas échéant, il se peut que des frais de dossier tels que mentionnés au point 5, des primes d'assurance et éventuellement des frais de visa soient facturés. Si le DFAE ou l'OFSP ne déconseillent pas expressément de se rendre dans le pays que vous avez réservé ou dans

d'éventuelles régions concernées par votre voyage, les conditions énoncées aux points 4.2 à 4.5 ci-dessous s'appliquent. Ces conseils pour les voyages sont publics et peuvent être obtenus auprès du DFAE ([www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise); téléphone : 058 463 84 84). En cas d'annulation du voyage, votre organisme de réservation peut facturer des frais de dossier supplémentaires pour les dépenses occasionnées. Il est à noter que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance. Vous devez dans tous les cas payer ces frais. Coral Travel a calculé les frais d'annulation de manière échelonnée dans le temps, c'est-à-dire en tenant compte de la proximité entre le moment de la résiliation et le début du voyage convenu contractuellement, selon un pourcentage du prix du voyage. Nous avons également pris en compte, dans le calcul de l'indemnisation, les dépenses habituellement économisées et les autres utilisations habituellement possibles des prestations de voyage. L'indemnisation de Coral Travel est en principe calculée comme suit, en fonction de la date de réception de la déclaration d'annulation, les exceptions étant mentionnées dans les publications et indiquées sur la confirmation de réservation :

### a) Voyages à forfait par avion de la marque Coral Travel Classic (COS)

*Des frais d'annulation exceptionnels peuvent s'appliquer pour certaines destinations.*

Jusqu'à 30 jours avant le début du voyage	25 %
29 – 22 jours avant le début du voyage	30 %
21 – 15 jours avant le début du voyage	40 %
14 – 8 jours avant le début du voyage	60 %
7 – 4 jours avant le début du voyage	75 %
3 – 1 jour(s) avant le début du voyage	85 %
Le jour du début du voyage ou en cas de désistement (no show) : 100 % du prix du voyage.	

### b) Réservations d'hôtel de la marque Coral Travel Classic (COS)

Jusqu'à 30 jours avant le début du voyage	20 %
29 – 15 jours avant le début du voyage	40 %
14 – 8 jours avant le début du voyage	60 %
7 – 3 jours avant le début du voyage	80 %
Dès 2 jours avant le début du voyage, en cas de désistement (no show) : 100 % du prix du voyage.	

Note : les réservations d'hôtel sont soumises à des **frais de dossier de 15 CHF par personne**.

3.10 La reprise et le remboursement de billets d'événement (par exemple : billets d'entrée) sont exclus. Ces derniers sont facturés dans leur intégralité.

3.11 Dans tous les cas, le client/voyageur est libre de prouver à Coral Travel que le dommage subi par Coral Travel est nul ou inférieur au montant forfaitaire exigé par Coral Travel.

### 4. Coral Travel Dynamic (XCOS)

Pour les réservations du programme XCOS, le voyage est organisé sur demande, selon le principe du « Dynamic Packaging ». Des tarifs spéciaux de la compagnie aérienne, non remboursables, sont utilisés à cet effet. En conséquence, des forfaits d'annulation spéciaux sont convenus. Veuillez tenir compte des différences éventuelles applicables en priorité dans les appels d'offres des différentes prestations de voyage. Il vous est possible de prouver qu'aucun frais n'a été occasionné ou que les frais sont nettement inférieurs à ceux indiqués dans les forfaits ci-dessous. Les forfaits d'indemnisation des différentes prestations de voyage sont définis comme suit :

### b) Voyages à forfait par avion de la marque Coral Travel Dynamic (XCOS)

*Des frais d'annulation exceptionnels peuvent s'appliquer pour certaines destinations.*

Jusqu'à 45 jours avant le début du voyage	30 %
44 – 30 jours avant le début du voyage	45 %
29 – 14 jours avant le début du voyage	75 %
13 – 8 jours avant le début du voyage	85 %
7 – jour du départ (no show)	100 %

### c) Réservations d'hôtel de la marque Coral Travel Dynamic (XCOS)

Jusqu'à 30 jours avant le début du voyage	20 %
29 – 15 jours avant le début du voyage	40 %
14 – 8 jours avant le début du voyage	60 %
7 – 3 jours avant le début du voyage	80 %
Dès 2 jours avant le début du voyage ou en cas de désistement (no show) : 100 % du prix du voyage.	

## 5. Demandes de modification de la réservation et changement de client/voyageur

5.1 Les modifications de la réservation comprennent les changements de date de voyage, de vol, de lieu de départ, de destination, d'hébergement, de prestation de restauration, de mode de transport ou d'orthographe du nom. Si une modification de la réservation est effectuée à la demande du client/voyageur, Coral Travel peut facturer des frais de modification pour chaque voyageur, sous réserve du respect des délais indiqués ci-dessous. Toute modification réalisée jusqu'à 22 jours avant le départ sera facturée 30 CHF par personne, auxquels s'ajoutent les frais supplémentaires correspondants et les suppléments facturés par les prestataires de services. Toute demande de modification de la réservation formulée par le client/voyageur après le délai imparti, si tant est que sa réalisation soit possible, ne peut être effectuée qu'après résiliation du contrat de voyage aux conditions convenues et nouvelle inscription.

5.2 Vous disposez d'un délai de 7 jours avant le début du voyage pour demander qu'une tierce personne assume à votre place les droits et obligations découlant du contrat. Pour ce faire, le participant au voyage doit en informer Coral Travel. Coral Travel est en droit de s'opposer au changement de personne si la personne qui remplace le voyageur ne répond pas aux exigences particulières du voyage ou si des dispositions légales ou des injonctions administratives s'y opposent. Si le participant inscrit est remplacé par une tierce personne, Coral Travel est en droit de facturer des frais de gestion d'un montant de 50 CHF par transfert de contrat pour les dépenses ainsi occasionnées. En outre, en tant que personne inscrite au voyage et en tant que remplaçant, vous êtes conjointement et solidairement responsables du paiement du prix pour les frais supplémentaires occasionnés par le transfert. Coral Travel s'efforcera de réduire autant que possible les frais occasionnés auprès des compagnies aériennes et des hôteliers. En raison des conditions tarifaires de nombreuses compagnies aériennes, il est possible que le remplacement du voyageur entraîne des frais d'annulation du vol à hauteur de 100 %.

5.3 Dans le cas d'un voyage à forfait avec une compagnie aérienne régulière ou *low cost*, il n'est pas possible de changer le nom communiqué lors de la réservation. En raison des conditions tarifaires des compagnies aériennes régulières et *low cost*, il est nécessaire d'annuler les vols conformément aux conditions d'annulation mentionnées aux points 4.2 à 4.5 et de procéder à une nouvelle réservation. En cas de réservation d'un voyage à forfait par avion avec une compagnie aérienne charter, nous prélevons dans tous les cas des frais de dossier d'un montant de 50 CHF par personne en cas de changement de nom. Si les conditions de la compagnie aérienne exigent l'annulation du vol et une nouvelle réservation, les frais réels occasionnés ainsi que les frais de dossier d'un montant de 50 CHF par personne sont à votre charge. Il est donc impératif d'indiquer, lors de la réservation du voyage, le nom correct de tous les participants au voyage, tel qu'il est inscrit sur leurs papiers d'identité.

## 6. Assurances voyage

6.1 Coral Travel vous recommande vivement de souscrire une assurance couvrant les frais d'annulation ou de choisir une formule combinée au moment de la réservation, si vous n'avez pas déjà souscrit une assurance offrant une couverture suffisante. Coral Travel agit uniquement en tant qu'intermédiaire et exclut toute responsabilité.

6.2 Les sociétés de transport ne sont responsables que dans le cadre des accords internationaux existants. Coral Travel vous recommande donc de prévoir une couverture d'assurance supplémentaire :

Aide SOS pour les incidents de voyage : si, pendant les vacances, vous deviez être victime d'une maladie grave, d'une blessure grave ou d'une atteinte grave de vos biens à votre domicile (par exemple : incendie, dégâts des eaux, dommages naturels ou vol), l'aide SOS organise et prend en charge les recherches et le sauvetage, le transport vers un hôpital dans le pays de destination du client/voyageur ou le transport pour le retour en Suisse.

Bagages : Coral Travel recommande de souscrire une assurance bagages avant le départ. Elle couvre les frais occasionnés en cas de vol, de détérioration ou de destruction des bagages.

Pour connaître les conditions concrètes, nous vous renvoyons aux conditions d'assurance de chaque assurance.

## 7. Prestations non utilisées

Si des prestations de voyage proposées en bonne et due forme par Coral Travel ne sont pas utilisées pour des raisons qui vous sont imputables (par exemple : en raison d'un retour anticipé ou

d'autres raisons impératives), vous ne pouvez pas prétendre à un remboursement proportionnel du prix du voyage.

## 8. Résiliation et annulation par Coral Travel

8.1 Coral Travel est en droit de résilier le contrat de voyage sans délai si les participants au voyage entravent durablement l'exécution du voyage malgré un avertissement, ou dérogent au contrat dans une mesure telle (notamment en raison d'un retard de paiement, d'une insolvabilité ou d'une opposition) que la résiliation immédiate du contrat est justifiée.

8.2 Coral Travel se réserve dans ce cas le droit de réclamer le prix du voyage. Coral Travel prendra toutefois en compte la valeur des frais épargnés ainsi que les avantages tirés d'une autre utilisation des prestations non utilisées, y compris les montants remboursés par les prestataires de services. Les frais supplémentaires liés au rapatriement sont à votre charge.

8.3 Certains voyages à forfait sont soumis à un nombre minimum de participants. Si le nombre de participants à un tel voyage est insuffisant, Coral Travel est en droit d'annuler le voyage jusqu'à 30 jours avant la date convenue. Dans ce cas, vous pouvez prétendre aux droits prévus au point 3.3, phrases 1 et 2. Toutefois, vous ne pouvez pas prétendre à des dommages et intérêts pour non-exécution du contrat.

8.4 En cas d'erreur importante lors de la conclusion du contrat, notamment en cas d'erreur de calcul et/ou de publication du prix du voyage, Coral Travel est en droit de résilier le contrat. Dans ce cas, vous avez droit au remboursement intégral des paiements éventuellement effectués.

8.5 Si des événements empêchent la réalisation d'un voyage, comme des cas de force majeure, des événements de guerre, des troubles, des grèves, des dispositions administratives, le retrait ou le refus de droits d'atterrissage ou des circonstances qui, de notre point de vue, pourraient mettre en danger la vie et la santé, Coral Travel peut également résilier le contrat sans préavis. Si le voyage ou le séjour doit être interrompu pour une des raisons susmentionnées, nous nous engageons à ramener les participants au voyage le plus rapidement possible dans une autre région de vacances ou en Suisse. Nous sommes en droit de déduire du remboursement de votre paiement les dépenses justifiées que vous avez effectuées. Toute autre demande de dédommagement est exclue.

## 9. Problèmes de surréservation

Malheureusement, il n'est pas rare que les compagnies aériennes, les hôtels et autres prestataires de services procèdent à des surréservations de leurs capacités. En cas de surréservation, Coral Travel se réserve le droit d'informer dans les plus brefs délais les participants au voyage concernés par la surréservation. Coral Travel s'efforce toujours de proposer une solution de remplacement. Dans de tels cas, Coral Travel répercutera ou remboursera les adaptations de prix correspondantes dans le cadre du point 3.

## 10. Annulation

Coral Travel est en droit d'annuler le voyage avant le début de celui-ci. Si cette décision résulte d'une circonstance qui ne vous est pas imputable, vous pouvez faire valoir les droits visés au point 3.3, phrases 1 et 2. Tout droit à des dommages et intérêts est exclu dans la mesure la plus large possible prévue par la loi.

## 11. Obligation de coopération du voyageur

Si le voyage n'est pas assuré conformément au contrat ou si l'est affecté d'un autre défaut majeur, vous avez le droit et l'obligation de contester par écrit ou sous toute autre forme appropriée, dès que possible, toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place, auprès du prestataire de services concerné ainsi qu'auprès de l'organisateur ou de l'intermédiaire auquel vous avez fait appel. Cette démarche est une condition nécessaire pour faire valoir ultérieurement vos droits au dédommagement conformément à l'article 13 de la Loi fédérale sur les voyages à forfait et permet, dans la plupart des cas, de remédier à la situation sur place. Si un guide n'est pas disponible sur le lieu de vacances, les éventuels manquements au voyage doivent être portés à la connaissance de Coral Travel au siège de l'entreprise à Zurich. Les coordonnées du guide ou de Coral Travel sont indiquées dans la description des prestations et au plus tard dans les documents de voyage. Le guide est chargé de remédier à la situation dans la mesure du possible. Si vous souhaitez résilier le contrat de voyage en raison d'un vice de voyage du type décrit à l'article 13 de la Loi fédérale sur les voyages à forfait, pour autant que celui-ci soit important, vous devez au préalable fixer à Coral Travel un délai raisonnable pour remédier à la situation. Cela ne s'applique pas si Coral Travel refuse de remédier à la situation ou si une solution immédiate est nécessaire. Le guide local n'est toutefois pas habilité à accepter des réclamations ou des demandes d'indemnisation. Si votre démarche pendant le voyage n'aboutit pas à une solution appropriée, vous êtes tenu de demander à notre représentant ou, en l'absence d'un

point de contact sur place, au Service Center, une confirmation écrite qui consigne votre réclamation pendant le voyage et son contenu.

11.1 Coral Travel attire votre attention sur le fait que la perte, l'endommagement et le retard de bagages en rapport avec des voyages en avion doivent être signalés immédiatement sur place par le voyageur à la compagnie aérienne compétente au moyen d'une déclaration de sinistre (formulaire PIR), conformément aux dispositions du droit de transport aérien. La déclaration de sinistre doit être effectuée dans les 7 jours suivant la remise des bagages en cas de détérioration de ceux-ci, et dans les 21 jours en cas de retard. Les compagnies aériennes et Coral Travel sont en droit de refuser des remboursements en vertu de conventions internationales si une déclaration de sinistre n'a pas été faite ou si la déclaration n'a pas été faite dans les délais. Dans tous les cas, Coral Travel vous recommande de souscrire une assurance bagages supplémentaire avant de partir en voyage.

11.2 En tant que participant au voyage, vous êtes tenu de vous rendre à temps sur vos sites de transport. Pour les voyages en avion, vous devez vous présenter à l'aéroport au moins 2,5 heures avant l'heure de départ communiquée. Les voyageurs doivent prévoir et prendre en compte les éventuels retards dans leur voyage (par exemple : embouteillages, suppressions ou retards de trains, etc.).

## 12. Réclamation écrite

Toute réclamation écrite, accompagnée de la confirmation du contact sur place, du représentant local de Coral Travel ou du service de piquet, conformément au programme de voyage, doit être envoyée dans les 30 jours après le retour à l'adresse de votre organisme de réservation (expéditeur de la confirmation/facture) ou à Coral Travel AG, Flurstrasse 32A, 8048 Zurich, ou par e-mail à [service@coraltravel.ch](mailto:service@coraltravel.ch). En l'absence de réclamation écrite dans le délai susmentionné, toute prétention à des dommages et intérêts sera caduque.

Toute difficulté éventuelle rencontrée lors de l'établissement des faits en raison d'une revendication ultérieure du dommage est à votre charge.

## 13. Organe de médiation

Avant un éventuel litige judiciaire entre vous et Coral Travel, vous pouvez vous adresser à un médiateur indépendant de la branche suisse du voyage. Le médiateur s'efforce de trouver un accord équilibré et équitable à tout problème entre vous et Coral Travel ou l'organisme de réservation : Médiateur de la branche suisse du voyage Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zurich (Suisse) +41 (0)44 485 45 35 (Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi, de 10 h à 16 h) [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch) ou [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

## 14. Limitation de la responsabilité

14.1 La responsabilité contractuelle de Coral Travel pour les dommages autres que les dommages corporels et ne résultant pas de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat est limitée à deux fois le prix du voyage. Cette limitation n'affecte pas les droits éventuels dépassant ce cadre, conformément aux conventions internationales ou à d'autres dispositions légales.

14.2 Coral Travel n'est pas responsable des troubles liés aux prestations, des dommages corporels, matériels ou financiers en rapport avec des prestations qui ont été uniquement fournies en tant que prestations de tiers et qui sont expressément désignées comme prestations de tiers dans l'offre de prestations et la confirmation de voyage de manière à ce qu'elles ne fassent manifestement pas partie des prestations de voyage de Coral Travel. Coral Travel est cependant responsable si et dans la mesure où le manquement aux obligations d'information, d'explication ou d'organisation est à l'origine d'un préjudice subi par les voyageurs.

14.3 Ces prestations externes concernent par exemple des excursions organisées, la participation à des cours de sport ainsi que la participation à des manifestations sportives ou culturelles.

14.4 Coral Travel ne peut pas être tenue pour responsable si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est due à : (1) des manquements du voyageur, (2) des manquements imprévisibles ou inévitables de tiers non impliqués dans la fourniture de la prestation contractuelle, (3) un cas de force majeure ou à un événement que Coral Travel ne pouvait pas prévoir ou éviter malgré toute la diligence requise.

## 15. Prescriptions en matière de passeport, de visa et de santé

Avant le départ ou avant la conclusion du contrat, dans la mesure où cette information est importante pour le voyage à forfait, Coral Travel attire l'attention, par écrit ou sous une autre forme appropriée, sur les exigences en matière de passeport et de visa ainsi que sur les prescriptions

sanitaires du pays de destination réservé. Coral Travel ne peut cependant pas être tenue responsable de la délivrance et de l'obtention en temps voulu des visas nécessaires par les autorités du pays de destination, même si vous avez chargé Coral Travel de s'en occuper. Cette disposition ne s'applique pas en cas de violation fautive des obligations propres. Si Coral Travel satisfait à son devoir d'information, vous devez créer les conditions nécessaires au voyage, si tant est que Coral Travel ne se soit pas expressément engagée à obtenir des visas ou autres attestations, etc. Vous êtes personnellement responsable du respect de toutes les prescriptions importantes pour la réalisation du voyage. Tous les préjudices, notamment le paiement des frais d'annulation, résultant du non-respect de ces dispositions sont à votre charge. Renseignez-vous à temps sur les vaccins et les protections contre les infections ainsi que sur les autres mesures de prophylaxie. Le cas échéant, demandez conseil à votre médecin en cas de risques de thrombose ou d'autres risques pour la santé. Nous vous renvoyons expressément à des informations générales, notamment auprès des services de santé, des médecins expérimentés en médecine des voyages, des spécialistes en médecine tropicale, des services d'information en médecine des voyages ou du Centre fédéral d'information sur la santé.

## 16. Informations sur le transporteur aérien effectif

Le règlement européen n° 2111/2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens oblige Coral Travel à informer ses passagers de l'identité du transporteur aérien effectif pour tous les services de transport aérien devant être fournis dans le cadre du voyage réservé. Si la compagnie aérienne qui effectue le vol n'est pas encore déterminée au moment de la réservation, Coral Travel ou l'organisme de réservation vous fournira au moins le nom de la compagnie aérienne susceptible d'assurer le vol. Dès que l'identité de la compagnie aérienne est établie, celle-ci vous est communiquée. Coral Travel vous avertira dès que possible en cas de changement de compagnie aérienne. La liste communautaire des compagnies aériennes interdites de vol dans l'Union européenne (dite « liste noire ») ainsi que la liste des compagnies aériennes autorisées par l'Office fédéral de l'aviation civile sont publiques et peuvent être consultées sous forme de fichiers PDF sur le site Internet [www.lba.de](http://www.lba.de) dans leur version actualisée.

## 17. Conditions générales

17.1 Les informations contenues dans les descriptions de voyages et d'hôtels de Coral Travel sont exactes au moment de l'impression. Sous réserve d'erreur. Les erreurs d'impression, de présentation des prix et de calcul identifiables autorisent Coral Travel à contester sa déclaration d'intention qui a conduit à la conclusion du contrat de voyage.

17.2 La publication de nouvelles offres en ligne ou de nouvelles impressions du système de réservation par l'agence de voyages intermédiaire rend caduques toutes les publications antérieures de Coral Travel concernant des destinations et des dates identiques.

17.3 Le contrat de voyage est régi par le droit suisse.

17.4 Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique exclusif pour tout litige découlant du présent contrat ou en rapport avec celui-ci est Zurich (ville).

17.5 La caducité de certaines dispositions du contrat de voyage n'entraîne pas la caducité de l'ensemble du contrat de voyage ou de ses autres conditions mentionnées ici.

## 18. Protection des données

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données et la déclaration de confidentialité sur

<https://coraltravel.ch/datenschutz/>

## Version du 01 juin 2024

**Coral Travel AG**  
Flurstrasse 32a, 8048 Zurich  
(Suisse), IDE : CHE-  
138.576.272  
CH-ID CH-170-3037346-6