

# ALLGEMEINE REISE- UND VERTRAGSBEDINGUNGEN FLUSSKREUZFAHRTEN

Diese Vertragsbedingungen finden auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns, der Ernst Marti AG Anwendung für von uns im eigenen Namen angebotene Pauschalreisen oder Einzelleistungen. Bei vermittelten Leistungen Dritter wie Pauschalreisen anderer Veranstalter oder Einzelleistungen wie Flugtickets, Billette, Mietwagen schliessen Sie den Vertrag direkt mit diesen anderen Unternehmen ab, und wir sind nicht Ihre Vertragspartei.

**1. ANMELDUNG, BESTÄTIGUNG, BEZAHLUNG**  
Ihre Anmeldung ist verbindlich. Der Reisevertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung zustande. Bei Erhalt der Reisebestätigung wird eine Anzahlung von 25 % des Rechnungstotals zur sofortigen Zahlung fällig. Die Restzahlung ist spätestens 20 Tage vor Reiseantritt zu leisten. Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Betrag bei der Buchung zahlbar. Bei nicht fristgerechter Anzahlung oder Restzahlung haben wir das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 2.2 einzufordern.

1.1 Zusätzlich zu den im Katalog erwähnten Preisen kann Ihr Reisebüro eine Auftragsgebühr für Dossierbearbeitung und Reservation erheben.

## 2. ÄNDERUNGEN DER BUCHUNGEN ODER ANNULLIERUNG DER REISE DURCH DEN REISENDEN

**2.1 Bei Namensänderungen, Benennung eines Ersatzreisenden, Änderungen der Reisedaten** vor den anfallenden Prozentspesen gemäss 2.2., erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, höchstens CHF 120.– pro Auftrag. Nach dieser Frist gelten die Annullationsbedingungen von Ziffer 2.2. Bearbeitungsgebühren werden nicht durch die Annullationskostenversicherung gedeckt.

**2.2 Annullieren Sie Ihre Reise**, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, maximal CHF 120.– pro Auftrag. Die Bearbeitungsgebühren werden nicht durch die obligatorische Annullationskostenversicherung gedeckt. Zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr werden folgende Annullationskosten in Prozenten des Rechnungstotals in Rechnung gestellt:

**Rhein, Main, Donau, Elbe, Rhône/Saône, Seine, Douro, Mekong, Guadalquivir, Schnupperflusssfahrt:**  
75 – 55 Tage vor Abreise: 25 %  
54 – 35 Tage vor Abreise: 50 %  
34 – 15 Tage vor Abreise: 75 %  
14 – 0 Tage vor Abreise: 100 %

**Gironde:**  
90 – 51 Tage vor Abreise: 50 %  
50 – 30 Tage vor Abreise: 60 %  
29 – 15 Tage vor Abreise: 75 %  
14 – 0 Tage vor Abreise: 100 %

**«Rhein Metropolen», «Frühlingserwachen Rhône», «Rhein und Mosel»:**  
Ab der verbindlichen Reservation bis 31 Tage vor Abreise: 25 %  
30 – 25 Tage vor Abreise: 40 %  
24 – 18 Tage vor Abreise: 50 %  
17 – 11 Tage vor Abreise: 60 %  
10 – 4 Tage vor Abreise: 80 %  
3 – 0 Tage vor Abreise: 90 %  
Abweichende Annullationskosten: Flugkosten, sowie angefallene Visumgebühren werden bei Umbuchungen oder Annullationen vollständig in Rechnung gestellt.

**2.3 Massgebend zur Berechnung der Fristen** ist das Eintreffen Ihrer eingeschriebenen Mitteilung bei uns oder dem vermittelnden Reisebüro; beim Eintreffen an Wochenenden oder Feiertagen ist der nächstfolgende Arbeitstag massgebend.

**3. ANNULLATIONSKOSTEN- UND SOS-RÜCKREISEVERSICHERUNG**  
Die Annullationskosten- und SOS-Rückreiseversicherung ist nicht in den Pauschalpreisen eingeschlossen und wird separat verrechnet (s. Preisangaben). Die detaillierten Leistungen der Versicherung entnehmen Sie bitte dem Versicherungsausweis. Sollten Sie bereits eine eigene Annullationskosten- und SOS-Rückreiseversicherung besitzen, können Sie anlässlich der Buchung auf diese Versicherung schriftlich verzichten.

**4. EINREISEBESTIMMUNGEN**  
Auf Ihrer Buchungsbestätigung finden Sie die Einreisebestimmungen für Schweizer Bürger. Die Informationen über Einreisebestimmungen für Bürger anderer Nationen sowie die Erfüllung derselben obliegt dem jeweiligen Teilnehmer. Die Teilnehmer sind für das Einhalten dieser Vorschriften wie das Mitführen der notwendigen Reisedokumente (wie Pass, Identitätskarte usw.) selber verantwortlich. Bitte überprüfen Sie die Reiseunterlagen vor Ihrer Abreise auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit.

**5. CARTRANSFERS**  
Die Zuteilung der Plätze erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen. Es kann vorkommen, dass wir an einigen Daten über zu wenig eigene Busse verfügen. In diesen Fällen behalten wir uns ausdrücklich das Recht vor, Fahrzeuge befreundeter Firmen, oder andere als die ausgeschriebenen Fahrzeugtypen, einzusetzen. Änderungen in der Platzzuteilung sind dann möglich. Die MartiCars sind Nichtraucher-Cars.

**6. HAFENLIEGEPLÄTZE**  
Es ist in einigen Städten üblich, dass die Hafenbehörden aufgrund des hohen Verkehrsaufkommens mehreren Schiffen einen gemeinsamen Liegeplatz zuweisen. In diesen Fällen liegen die Schiffe nebeneinander und die freie Sicht aus der Kabine kann beeinträchtigt werden.

## 7. PROGRAMM- UND PREISÄNDERUNGEN

**7.1 Änderungen vor Vertragsabschluss**  
Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Preise in den Prospekten und auf den Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderungen.

**7.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss**  
In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Preiserhöhungen können sich aus:

- a) der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten, z. B. Treibstoffzuschläge;
- b) neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.) oder der Einführung einer Gebühr zur Sicherstellung der Kundengelder nach dem Bundesgesetz über Pauschalreisen;
- c) Wechselkursänderungen oder d) staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (z. B. Mehrwertsteuer) ergeben. Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Preispreis erhöht sich entsprechend. Wir werden die Preiserhöhung bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 7.4 genannten Rechte zu.

**7.3 Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn**  
Wir behalten uns auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z. B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhersehbar oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Wir sind bemüht, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Wir orientieren Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

**7.3.1 Wasserstand und navigatorische Umstände**  
Starkes Niedriggerwasser bzw. Hochwasser und navigatorische Umstände auf den Flüssen können Änderungen des Fahrplanes, ein Umstieg auf ein anderes Schiff oder Überbrückung per Car, eine Zwischenübernachtung in einem Hotel oder gar eine Verkürzung des Reiseablaufs zur Folge haben. Diese Entscheidungen müssen oftmals kurzfristig vom Veranstalter und der betreffenden Reederei getroffen werden. Massnahmen aufgrund von Wasserständen oder anderen navigatorischen Umständen berechnen sich zum spesenfreien Rücktritt gemäss Vertragspunkt 7.4.

**7.4 Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Preis erhöht, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden**  
Führt die Programmänderung oder die Aenderung einzelner vereinbarter Leistungen zu einer erheblichen Aenderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent, so haben Sie folgende Rechte:

- a) Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- b) Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich (eingeschriebener Brief) zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet;
- c) Oder Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich mitteilen, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bemüht, Ihnen eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Aenderung einzelner vereinbarter Leistungen zu (die 5-Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der schweizerischen Post übergeben).

## 8. REISEABSATZ DURCH MARTI

**8.1 Gruppengrösse**  
Für unsere Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wir behalten uns das Recht vor, bei Nichterreichen dieser Mindestteilnehmerzahl Reisen ab einer Dauer von 5 Tagen spätestens 22 Tage vor Reiseantritt entschädigungslos abzusagen. Diese Frist beträgt bei 2-, 3- und 4-tägigen Reisen 14 Tage.

**8.2 Zwingende Gründe**  
Sollten zwingende Gründe, wie höhere Gewalt, Unruhen, Streiks, staatliche Massnahmen, Epidemien usw. die sichere Durchführung der Reise verhindern, orientieren wir Sie über die Reiseabsage so rasch als möglich.

**8.3** In beiden Fällen sind wir bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Nehmen Sie an dieser nicht teil, werden die bezahlten Beträge unverzüglich rückerstattet. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

## 9. PROGRAMMÄNDERUNGEN, AUSFALL VON LEISTUNGEN WÄHREND DER REISE

Niedrigwasser bzw. Hochwasser, Wartezeiten an den Schleusen, Schleusendefekte oder Streiks, Änderungen von gesetzlichen Regelungen, Gezeiten sowie sonstige navigatorische Umstände können Änderungen oder Reduzierungen des Programms erforderlich machen. Eventuell werden Teilstrecken mit dem Bus zurückgelegt oder entfallen ganz, unter Umständen werden der Umstieg auf ein anderes Schiff oder Hotelübernachtungen notwendig. Diese Entscheidungen müssen kurzfristig vom Kapitän, vom Veranstalter oder Reiseleiter getroffen werden. Solche Änderungen bedingen keinen Minderungsoder Rücktrittsanspruch. Führen unvorhergesehene notwendige Programmänderungen zu Zusatzkosten, weil unverschuldeterweise keine gleichwertige Ersatzleistung oder gleichwertige Rückbeförderungsmöglichkeit gegeben ist, und die Massnahme im objektiven Interesse des Kunden erfolgt, gehen diese Zusatzkosten zu Lasten des Kunden.

**10. REISEABBRUCH DURCH DEN KUNDEN**  
Wenn Sie die Reise abbrechen, kann Ihnen der eisepreis nicht zurückerstattet werden; allfällige Mehrkosten (z. B. Rücktransport) gehen zu Ihren Lasten. Müssen Sie die Reise aus zwingenden Gründen (Krankheit, Unfall usw.) abbrechen, so führen Ihnen unsere Reiseleitung oder unser Chauffeur/Reiseleiter bei der Organisation Ihrer Rückreise.

## 11. REISEABBRUCH DURCH MARTI

Sollten zwingende Gründe, wie höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Unruhen, kriegerische Ereignisse, Streiks, Epidemien usw. uns zum Abbruch der Reise zwingen, vergüten wir Ihnen den objektiven Wert der nicht erbrachten Leistungen.

Allfällige Zusatzkosten (z. B. Rücktransport) müssen Ihnen elastet werden, sofern die Wahl einer weiteren stärkeleistung in Ihrem Interesse gelegen hat (z. B. inien- anstelle Charterflug).

## 12. WENN SIE ETWAS ZU BEANSTANDEN HABEN

**12.1** Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei unserer Reiseleitung, Carchauffeur/Reiseleiter unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

**12.2** Die Reiseleitung, der Chauffeur/Reiseleiter wird bemüht sein, innert einer der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung, dem Chauffeur/Reiseleiter schriftlich bestätigen. Diese sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen udgl. anzuerkennen. Untenlassen Sie die Beanstandung und die schriftliche Bestätigung, können wir nach Reiseende nicht mehr auf Ihre Beanstandung usw. eingehen, und Sie verlieren jegliche Rechte gegenüber uns.

## 12.3 Wie Sie Ihre Forderung gegenüber Marti geltend machen

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber uns geltend machen wollen, müssen Sie uns Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach dem vereinbarten Reiseende schriftlich unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der Reiseleitung, des Chauffeur/Reiseleiters und allfällige Beweismittel beizulegen. Sollten Sie nicht innert 30 Tagen nach vereinbartem Reiseende Ihre Forderungen geltend machen, verlieren Sie alle Ansprüche und alle Ihre Rechte.

## 13. HAFTUNG VON MARTI

**13.1 Allgemeines**  
Wir vergüten Ihnen den objektiven Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, soweit es der Reiseleitung oder dem Carchauffeur/Reiseleiter nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und uns oder den Leistungsträger ein Verschulden trifft (Zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziffer 13.2.).

## 13.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse

**13.2.1 Internationale Abkommen und nationale Gesetze**  
Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages, so können wir uns auf diese berufen und haften nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen, nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

**13.2.2 Haftungsausschlüsse**  
Wir haften nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der Schaden auf folgende Ursachen zurückzuführen ist: a) auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise; b) auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist; c) auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches wir, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger, trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von uns ausgeschlossen.

**13.2.3 Personenschäden, Unfälle usw.**  
Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen usw., die die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages sind, haften wir nur, wenn die Schäden durch uns oder unsere Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben die Haftungsbeschränkungen in internationalen Abkommen und nationalen Gesetze (Ziffer 13.2.1).

## 13.2.4 Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)

Bei übrigen Schäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, haften wir nur, wenn wir oder ein Leistungsträger den Schaden verschuldeterweise verursacht haben. Diese Haftung von uns ist auf maximal den doppelten Reisepreis beschränkt; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen.

## 13.2.5 Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.

Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für eine sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Fotound Videoausrüstungen usw. selber verantwortlich sind. In den Hotels sind diese Gegenstände im Safe aufzubewahren. Sie dürfen auf keinen Fall diese Gegenstände im unbewachten Car oder sonstwo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung usw. haften wir nicht.

**13.2.6 Car-, Zug-, Flug- und Schifffahrpläne**  
Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung des Flugraumes, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

**13.3 Veranstaltungen während der Reise**  
Die Ernst Marti AG lehnt Haftungsansprüche aus Schäden und Unfällen ausdrücklich ab, die anlässlich der Teilnahme an einem vor Ort gebuchten, im Pauschalangebot der Ernst Marti AG nicht enthaltenen Ausflug verursacht werden.

**13.4 Vertragliche und ausservertragliche Haftung**  
Die Haftungsbestimmungen gelten sowohl für die vertragliche wie die ausservertragliche Haftung, dies gilt insbesondere für die Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse.

## 14. TRANSPORT VON KINDERN

Aufgrund der Gesetzgebung ist die Ernst Marti AG verpflichtet, Kinder bis zum vollendeten 4. Altersjahr mit einer nach ECE-Reglement Nr. 44 geprüften Rückhaltevorrichtung zu sichern. Wir stellen entsprechende Sicherheitsvorrichtungen zur Verfügung (vorbehaltlich Verfügbarkeit). Diese verstehen sich als Leihgabe während der ganzen Dauer Ihrer Ferienreise und müssen nach Rückkehr in die Schweiz an uns zurück geschickt werden. Die eigenverantwortliche Mitnahme der Vorrichtung am Abreise- resp. Rückreisetag sowie im Falle eines allfälligen Umsteigens sowie deren Benutzung an Bord der Cars ist obligatorisch. Wir machen darauf aufmerksam, dass es uns nicht gestattet ist, Eltern und Begleitpersonen sowie deren Kinder, welche ohne den im Vorfeld der Reise gelieferten Kindersitz zur Abfahrt erscheinen, zu transportieren.

## 15. VERHALTEN AN BORD

An Bord dürfen Sie keinen Alkohol konsumieren, den Sie persönlich mitgebracht haben. Sie dürfen auch keine Drogen an Bord bringen und an Bord konsumieren. Auf allen unseren Fahrten ist das Rauchen verboten. Wenn Sie nach unserer Einschätzung durch Ihr Verhalten das Fahrzeug oder andere Fahrgäste gefährden oder das Fahrer/Begleitteam behindern oder wenn Sie die Anordnungen der Crew missachten, oder wenn Sie sich in einer Weise verhalten, die sich auf andere Fahrgäste oder auf die Crew störend, belästigend, schädigend oder verletzend auswirkt, können wir die uns notwendig erscheinenden Massnahmen treffen, um dieses Verhalten zu verhindern. Wir können Sie zum Verlassen des Fahrzeuges zwingen oder es ablehnen. Sie weiterzubefördern und wir können Sie festnehmen lassen. Sie können für Straftaten belangt werden, die Sie an Bord begangen haben.

## 16. BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN A-ROSA

An Bord der A-ROSA Schiffe gelten die Beförderungsbedingungen der A-ROSA Flussschiff GmbH.

## 17. DATENSCHUTZ

Die von Ihnen an uns mitgeteilten Daten werden bei uns gemäss dem schweizerischen Datenschutzgesetz gespeichert. Soweit dies zur korrekten Vertragserfüllung notwendig ist, werden die Daten an Leistungsträger weitergegeben. Diese Leistungsträger können sich auch im Ausland befinden und unterstehen den ausländischen Datenschutzbestimmungen, die u.U. weniger streng als die schweizerischen Bestimmungen sind. Es ist auch möglich, dass wir oder der Leistungsträger verpflichtet ist, diese Daten oder ein Teil davon Behörden oder staatlichen Stellen zugänglich zu machen oder diesen zu übermitteln. Indem Sie bei uns eine Reise buchen, sind Sie damit einverstanden, dass wir Sie in Zukunft über Angebote, Aktionen usw. unsererits informieren. Sie können sich aus der Verteilerliste jederzeit austragen lassen (Telefon 032 391 01 11; E-Mail marti@marti.ch).

## 18. SICHERSTELLUNG DER KUNDENGELDER

Unser Unternehmen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie Ihre Rückreise. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter www.garantiefonds.ch.

## 19. OMBUDSMAN

19.1 Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie in den unabhängigen Ombudsmann für das Reisegewerbe gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

19.2 Die Adresse des Ombudsmann lautet:

Ombudsmann der Schweizer Reisebranche

Postfach, 8038 Zürich

## 20. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

20.1 Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns ist schweizerisches Recht anwendbar.

20.2 Für Klagen gegen uns, die Ernst Marti AG, wird der ausschliessliche Gerichtsstand Biel vereinbart. Wir können den Konsumenten an seinem Wohnort oder in Biel eingeklagen.

In den Preisen ist die Mehrwertsteuer zum aktuell gültigen Satz für den Inlandanteil begriffen.

Ernst Marti AG, Brühl 11, 3283 Kallnach

20.08.2019

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGES ET DE CONTRACT CROISIÈRES FLUVIALES

Les conditions contractuelles ci-dessous concernent les relations juridiques existantes entre vous et nous, la maison Ernest Marti SA, Kallnach. Elles s'appliquent aux voyages forfaitaires ou aux prestations individuelles que nous offrons en notre propre nom. Pour les prestations en provenance de tiers, par exemple voyages forfaitaires d'autres organisateurs ou prestations individuelles telles que billets d'avion, billets, voitures de location, vous concluez le contrat directement avec ces autres maisons, et nous ne sommes pas votre partenaire contractuel.

## 1. INSCRIPTION, CONFIRMATION, PAIEMENT

Votre inscription engage votre responsabilité. Le contrat de voyage conclu entre vous et nous entre en vigueur par l'acceptation sans réserve de votre inscription. A réception de la confirmation de voyage, un acompte de 25 % du montant total de la facture est payable immédiatement. Le solde est payable au plus tard 20 jours avant le début du voyage. Lors de réservations à court terme, le prix total est payable à la réservation. En cas de nonpaiement de l'acompte ou du solde dans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat sans dédommagement et d'exiger les frais d'annulation selon chiffre 2.2.

1.1 Votre agence de voyages peut vous facturer des frais de dossier et de réservation. Ce montant vient s'ajouter au prix qui figurent dans nos catalogues.

## 2. MODIFICATIONS DE RÉSERVATIONS OU ANNULATION DU VOYAGE PAR LE VOYAGEUR

2.1 En cas de changements de noms, d'inscription d'un voyageur ou remplacement ou de changements des dates de voyage jusqu'à 76 jours précédant la date du départ, nous prélevons une taxe de CHF 60.– par personne pour frais de dossier, au maximum CHF 120.– par commande. Passé ce délai les conditions d'annulation sous chiffre 2.2. sont applicables. Les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance des frais d'annulation.

2.2 Si vous annulez votre voyage nous prélevons CHF 60.– par personne pour frais de dossier, au maximum CHF 120.– par commande. Les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance des frais d'annulation obligatoire. En plus nous vous facturons les frais d'annulation ci-après, calculés en pour-cent du prix forfaitaire:

### Rhin, Main, Danube, Elbe, Rhône/Saône, Seine:

75 – 55 jours avant le départ: 25 %

54 – 35 jours avant le départ: 50 %

34 – 15 jours avant le départ: 75 %

14 – 0 jours avant le départ: 100 %

### Grande, Dour, Guadalquivir:

90 – 51 jours avant le départ: 50 %

50 – 30 jours avant le départ: 60 %

29 – 15 jours avant le départ: 75 %

14 – 0 jours avant le départ: 100 %

Frais d'annulation différents: Les coûts des vols ainsi que les frais de visa lors d'un changement de réservations ou d'annulations sont entièrement facturés.

2.3 Pour le calcul des délais, c'est la date de réception de votre avis recommandé chez nous ou au bureau de voyages servant d'intermédiaire qui fait foi; si la réception tombe sur une fin de semaine ou un jour férié, le jour ouvrable suivant est déterminant.

## 3. ASSURANCE SOS / FRAIS D'ANNULATION

L'assurance SOS-rapatriement / frais d'annulation n'est pas incluse dans le prix forfaitaire. Elle est facturée séparément (voir prix). Les prestations détaillées de cette assurance sont indiquées sur la police que nous vous remettons. Au cas où vous seriez déjà couvert par une assurance SOS-rapatriement / frais d'annulation, vous pouvez renoncer par écrit à notre assurance lors de votre réservation.

## 4. FORMALITÉS D'ENTRÉE

Vous trouverez dans le prospectus ou la description du voyage les formalités d'entrée applicables aux citoyens suisses. Les citoyens d'autres nationalités sont eux même responsables de s'informer des formalités douanières valables et d'être en possession des documents nécessaires. Les voyageurs sont responsables du respect desdites prescriptions ainsi que des documents de voyage nécessaires (passeport, carte d'identité, etc.). Avant de partir, veuillez vous assurer que vos documents de voyage sont complets et conformes.

## 5. TRANSFERTS EN CAR

L'attribution des places à lieu dans l'ordre d'enregistrement des inscriptions. Il peut arriver à certains dates que nos propres cars ne suffisent pas. Dans ces cas, nous nous réservons expressément le droit d'utiliser des véhicules d'entreprises avec lesquelles nous collaborons ou d'utiliser d'autres catégories de véhicule que celles qui sont prévues. Les cars Marti sont des cars non-fumeurs.

## 6. PLACES D'ANCRAGE DANS LE PORT

Dans la plus part des villes il est d'usage que les autorités portuaires attribuent une place d'ancrage commune à plusieurs navires lors de trafic maritime intense. Dans ce cas, les navires sont ancrés l'un à côté de l'autre et la vue depuis votre cabine peut être momentanément gênée.

## 7. CHANGEMENTS DE PROGRAMME ET DE PRIX

### 7.1 Changements avant la conclusion du contrat

Nous nous réservons expressément le droit de modifier, avant votre réservation, des indications avant votre réservation, des indications figurant dans nos prospectus, des descriptions de prestations, des prix dans les prospectus et sur les listes de prix.

Dans ce cas, votre bureau de réservation vous dans nos prospectus, des descriptions de prestations, des prix dans les prospectus et sur les listes de prix. Dans ce cas, votre bureau de réservation vous informera de ces modifications avant la conclusion du contrat.

7.2 Changements de prix après la conclusion du contrat Il peut arriver exceptionnellement que le prix convenu doive être augmenté. Des changements de prix peuvent être motivés par:

a) une augmentation ultérieure des frais de transport, p.ex. des augmentations du prix du carburant;

b) l'introduction de nouvelles taxes ou l'augmentation des redevances et taxes étatiques (comme par exemple taxes d'aéroports, taxes nationales, taxes d'embarquement et de débarquement, etc.) ou l'introduction d'une taxe garantissant les fonds des clients conformément à la loi fédérale sur les voyages à forfait;

c) des changements de cours ou d) des augmentations de prix décrétées par l'Etat (par exemple TVA).

Si les coûts de ces prestations augmentent, vous pouvez en subir les effets. Le prix du voyage augmente en proportion. Nous procéderons aux augmentations de prix au plus tard 22 jours avant le début du voyage. Si l'augmentation dépasse 10 %, vous pouvez faire valoir les droits décrits sous chiffre 7.4.

### 7.3 Changements de programme, changements au niveau du transport après votre réservation et avant le début du voyage

Nous nous réservons le droit, également dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou des prestations individuelles (tels que par ex. logement, mode de transport, moyens transport, compagnies aériennes, horaires des vols, etc.) si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Nous nous efforçons de vous offrir des prestations équivalentes. Nous vous orientons dès que possible sur de tels changements et leurs répercussions sur le prix.

#### 7.3.1 Niveau des eaux et circonstances de navigation

Les fortes basses ou hautes eaux et les circonstances de navigation sur les fleuves peuvent avoir provoquer des changements d'horaires, un changement de bateau ou un transfert en car, une nuitée intermédiaire dans un hôtel ou même un abrogement du déroulement du voyage. Ces décisions doivent souvent être prises à court terme par l'organisateur et la compagnie de transport respectif. Les mesures prises en raison de niveaux des eaux ou d'autres circonstances de navigation ne donnent pas droit à une annulation sans frais selon le paragraphe 7.4 des conditions.

### 7.4 Vos droits si des augmentations de prix, des changements de programme ou des changements au niveau du transport survient après la conclusion du contrat

Si le changement de programme ou la modification de prestations individuelles convenues altère de façon notable un point important du contrat, ou si l'augmentation du prix dépasse 10 %, vous avez les droits suivants:

a) vous pouvez accepter la modification du contrat; b) vous pouvez annuler le contrat par écrit (lettre recommandée) dans les 5 jours après réception de notre communication, et nous vous remboursions immédiatement le prix que vous avez déjà payé pour le voyage;

c) ou vous pouvez nous faire savoir par écrit dans les 5 jours après réception de notre communication que vous désirez participer à un voyage de remplacement équivalent proposé par nous. Nous nous efforçons de vous en proposer un. Si le voyage de remplacement est meilleur marché, la différence de prix vous sera remboursée. Si nous ne recevons de vous aucune communication selon les lettres b) ou c), cela signifie que vous acceptez l'augmentation de prix, le changement de programme ou la modification des prestations individuelles (le délai de 5 jours est respecté si vous remettez votre communication le 5e jour à un bureau de poste suisse).

## 8. ANNULATION PAR MARTI

### 8.1 Grandeur du groupe

Nos voyages ont lieu sous réserve d'un nombre minimum de participants. Si ce nombre minimum n'est pas atteint, nous nous réservons le droit d'annuler les voyages d'une durée dès 5 jours au plus tard 22 jours avant la date de départ, sans dédommagement.

### 8.2 Raisons impérieuses

Si des raisons impérieuses, telles que force majeure, troubles, grèves, mesures gouvernementales, épidémies, etc., empêchent le déroulement sans risques du voyage, nous vous informons de son annulation dès que possible.

8.3 Nous nous efforçons dans les deux cas de vous proposer un voyage de remplacement équivalent. Si vous ne désirez pas y participer, les montants déjà versés vous seront remboursés immédiatement. D'autres prétentions de votre part sont exclues.

## 9. CHANGEMENTS DE PROGRAMME, ABSENCE DE PRESTATIONS PENDANT LE VOYAGE

Un niveau de l'eau trop élevé ou trop bas, des temps d'attente aux écluses, des problèmes techniques ou des grèves, la modification de dispositions législatives, les marées ou autres contraintes de navigation peuvent mener à des modifications, voire à des suppressions au niveau du programme. Certains passages peuvent alors se faire en car ou être entièrement supprimés. En cas de force majeure, le transbordement sur un autre navire ou l'hébergement dans des hôtels peuvent s'avérer nécessaires. De telles décisions à court terme sont du ressort du capitaine, de l'organisateur ou de l'accompagnement touristique. Ces changements ne donnent droit ni à des réductions ni à l'annulation. Si des modifications de programme indispensables et imprévisibles entraînent des frais supplémentaires, parce qu'aucune prestation équivalente ou aucun autre moyen de transport ne peut être offert en remplacement, qu'aucune faute ne peut nous être imputée et que ces mesures sont prises dans l'intérêt objectif des clients, les frais supplémentaires sont à la charge des clients.

## 10. INTERRUPTION DU VOYAGE PAR LE CLIENT

Si vous interrompez votre voyage, son prix ne peut pas vous être remboursé; d'éventuels frais supplémentaires (par ex. transport de retour) sont à votre charge. - Si des raisons impérieuses (maladie, accident, etc.) vous contraignent à interrompre votre voyage, notre guide ou notre chauffeur/accompagnateur vous aidera à organiser votre voyage de retour.

## 11. INTERRUPTION DU VOYAGE PAR MARTI

Si des raisons impérieuses, telles que force majeure, catastrophes naturelles, troubles, guerres, grèves, épidémies, etc., nous contraignent à interrompre le voyage, nous vous remboursons la valeur objective des prestations non fournies. Nous devons vous facturer d'éventuels frais supplémentaires (par ex. transport de retour), pour autant que le choix d'une prestation de remplacement plus onéreuse ait été dans votre intérêt (par ex. vol de ligne en remplacement d'un vol charter).

## 12. SI VOUS AVEZ UNE RÉCLAMATION À FORMULER

12.1 Si le voyage ne correspond pas à ce qui était stipulé dans le contrat ou que vous subissiez un dommage, vous êtes tenu de signaler ce défaut ou ce dommage immédiatement à notre guide ou à notre chauffeur/accompagnateur.

12.2 Le guide ou le chauffeur/accompagnateur s'efforcera de vous venir en aide dans un délai adapté au voyage. Si aucune aide ne peut vous être apportée dans un délai raisonnable, si aucune aide n'est possible ou qu'elle est insuffisante, demandez au guide ou au chauffeur/accompagnateur de vous confirmer par écrit le défaut constaté ou le dommage. Toutefois, ces employés ne sont pas habilités à reconnaître le bien-fondé d'une prétention à un dédommagement quelconque ou toute autre prétention. - Si vous négligez de réclamer ou d'exiger une confirmation écrite, votre réclamation ne pourra plus être prise en considération après la fin du voyage et vous perdrez tous droits envers nous.

12.3 Comment faire valoir vos prétentions vis-à-vis de Marti Si vous avez des défauts à signaler, des remboursements ou des dédommagements à faire valoir, vous devez nous faire part de votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant la date convenue pour la fin du voyage. La confirmation du guide ou du chauffeur/accompagnateur et d'autres preuves éventuelles seront jointes à votre réclamation. Si vous ne faites pas valoir vos prétentions dans les 30 jours suivant la date convenue pour la fin du voyage, ces prétentions seront caduques et vous perdrez tous droits.

## 13. RESPONSABILITÉ DE MARTI

### 13.1 Généralités

Nous vous créditions la valeur objective des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que le guide ou le chauffeur/ accompagnateur n'ait pas été en mesure de vous offrir une prestation de remplacement équivalente sur place et qu'une faute puisse être imputée à nous-mêmes ou aux prestataires de services. (Montant de la revendication, voir chiffre 13.2).

### 13.2 Responsabilité limitée ou exclue

#### 13.2.1 Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des restrictions dans l'indemnisation de dommages dues à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, nous pouvons nous référer à ces dernières et n'engager notre responsabilité que dans le cadre de ces conventions et lois. Des conventions internationales et des lois nationales avec limitations de responsabilité sont surtout en vigueur dans le domaine des transports (trafic aérien, navigation en haute mer et trafic ferroviaire).

#### 13.2.2 Responsabilité exclue

Notre responsabilité n'est pas engagée lorsque la non-exécution, l'exécution incomplète du contrat ou le dommage sont dus aux raisons ci-après:

a) négligence de votre part avant ou pendant le voyage; b) négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation contractuelle convenue; c) force majeure ou événement imprévisible ou inévitable par nous-mêmes, l'intermédiaire ou le prestataire de services, en dépit du soin apporté. Dans ces cas, toute obligation de dommages et intérêts de notre part est exclue.

#### 13.2.3 Dommages aux personnes, accidents, etc.

Lors de dommages aux personnes, décès, blessures corporelles, etc., imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat notre responsabilité est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes ou par nos prestataires de services. Sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (chiffre 13.2.1).

#### 13.2.4 Autres dommages (dommages aux choses et aux biens, etc.)

Pour tous les autres dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part ou de celle d'un prestataire de services. Notre responsabilité se limite au maximum au double du prix du voyage; sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

#### 13.2.5 Objets de valeur, argent, bijoux, cartes de crédit, etc.

Nous vous rendons expressément attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, cartes de crédit, équipement photo et vidéo, etc. - Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans le coffre. - Il ne faut en aucun cas laisser ces objets sans surveillance dans le car ou ailleurs.

#### 13.2.6 Horaires des cars, des trains, des vols et des bateaux

Il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires, malgré une organisation de voyage soignée. Des retards peuvent être dus à l'intensité du trafic, à des bouchons, des accidents, une surcharge de l'espace aérien, des déviations, des formalités douanières fastidieuses. Notre responsabilité n'est engagée dans aucun de ces cas. Nous vous engageons vivement à tenir compte de retards éventuels lors de la planification de votre voyage.

## 13.3 Manifestations pendant le voyage

Ernst Marti AG/SA décline expressément toute responsabilité pour les dommages et accidents qui surviendraient à l'occasion de la participation de la clientèle/du client à une excursion réservée sur place et non comprise dans l'offre forfaitaire d'Ernst Marti AG/SA.

## 13.4 Responsabilité contractuelle et extra-contractuelle

Les dispositions quant à la responsabilité concernent aussi bien la responsabilité contractuelle qu'extra-contractuelle. Ceci est surtout valable pour les limitations et les exclusions de responsabilité.

## 14. TRANSPORT D'ENFANTS

En vertu de la loi, les enfants Ernest Marti SA a l'obligation de sécuriser les enfants jusqu'à l'âge de 4 ans révolus par un système de retenue (siège pour enfant) conforme au règlement ECE 44. Nous mettons ces systèmes de sécurité gratuitement à votre disposition (sous réserve de disponibilité). Ces sièges vous sont prêtés pour toute la durée du voyage et doivent nous être retournés à votre retour en Suisse. Il est de votre propre responsabilité d'emporter le siège au départ comme au retour ainsi que lors d'un éventuel changement de car et de l'utiliser durant tout le voyage. Nous vous rendons attentifs sur le fait qu'il ne nous est pas permis de laisser monter à bord les parents ou personnes accompagnantes et leurs enfants se présentant sans le dispositif de sécurité livré à temps avant la date du voyage.

## 15. COMPORTEMENT À BORD DU CAR

À bord, la consommation de boissons alcoolisées amenées avec soi est interdite. Il est également strictement interdit d'emmener et de consommer de la drogue à bord du car. Sur tous nos trajets, il est interdit de fumer dans le car. Au cas où, par votre comportement, nous estimons que vous mettez le véhicule ou d'autres passagers en danger, si vous dérangez l'équipe d'accompagnement/chauffeur dans l'exercice de ses fonctions ou si vous n'obéissez pas aux directives, ou encore si votre comportement dérange ou offense d'une quelconque manière l'équipage ou d'autres passagers, nous pouvons décider d'appliquer les mesures nous semblant nécessaires pour stopper un comportement dérangeant. Nous pouvons vous obliger à descendre du car ou refuser de vous transporter et nous pouvons vous faire arrêter. Vous pouvez être poursuivi pour des délits commis à bord du car.

## 16. CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT A-ROSA

Les conditions générales de transport de la société A-ROSA Flusschiff GmbH s'appliquent pour les voyages en bateau A-ROSA.

## 17. PROTECTION DES DONNÉES

Nous enregistrons les données que vous nous communiquiez dans le respect de la loi suisse sur la protection des données. Pour autant que cela soit nécessaire - dans le cadre de l'exécution correcte du contrat - les données sont communiquées aux responsables des prestations. Il est possible que ces prestataires se trouvent à l'étranger et dépendent des directives nationales sur la protection des données, lesquelles peuvent être moins sévères qu'en Suisse. Il est également possible que nous-mêmes ou les prestataires fussent forcés de donner accès aux données ou de communiquer l'ensemble ou une partie aux autorités compétentes qui en font la demande officielle. En réservant l'un de nos voyages, vous acceptez d'être informé à l'avenir sur nos offres, nos promotions, etc. Vous pouvez en tout temps vous faire radier de la liste des destinataires (tél. 032 391 01 11; e-mail marti@marti.ch).

## 18. GARANTIE DES FONDS DES CLIENTS

Notre entreprise est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. A ce titre, elle garantit les montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement. Plus amples informations auprès de votre agence de voyages ou sur [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

## 19. OMBUDSMAN

19.1 Avant d'en référer à la justice, nous vous conseillons de vous adresser au médiateur indépendant de la branche des voyages. Ce dernier s'efforcera de trouver un arrangement juste et équitable aux problèmes éventuels survenus entre vous et nous ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez réservé votre voyage.

### 19.2 L'adresse du médiateur est la suivante:

Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 8038 Zurich

## 20. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

20.1 Le droit suisse est applicable aux questions juridiques entre vous et nous. 20.2 Pour déposer plainte contre nous, Ernest Marti SA, le for juridique exclusif est à Bienne. Nous pouvons poursuivre le consommateur à son domicile ou à Bienne.

**Les prix incluent la TVA au taux actuel en vigueur pour la partie à l'intérieur du pays.**

Ernest Marti SA, Brühl 11, 3283 Kallnach

20.08.2019