

## Conditions de réservation pour forfaits

La plateforme [www.fribourgregion.ch](http://www.fribourgregion.ch) est opérée par l'Union fribourgeoise du Tourisme (appelée ci-après UFT), Rte de la Glâne 107, Case postale 1560, 1701 Fribourg. Par son site Internet ou les sites partenaires de [fribourgregion.ch](http://fribourgregion.ch), les clients peuvent réserver une ou plusieurs offres forfaitaires dans les destinations de leur choix.

### 1 DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Les présentes Conditions Générales régissent la relation contractuelle entre le client (CLIENT) et l'Union fribourgeoise du Tourisme (UFT).

1.2. Les présentes Conditions Générales sont valables pour tous les membres d'un groupe de personnes ayant réservé une prestation (p.ex. participant-e-s au voyage).

### 2 DESCRIPTION DE L'OBJET

2.1. L'UFT fournit les informations figurant sur la plateforme [www.fribourgregion.ch](http://www.fribourgregion.ch) concernant l'objet, les chambres, les appartements et toutes autres prestations payantes ou gratuites proposées.

2.2 L'UFT tient à jour les indications fournies sur son site. En cas de dommage découlant d'une modification non annoncée par un prestataire, l'UFT pourra se retourner contre ce dernier.

### 3 CONCLUSION DU CONTRAT ET PRESTATIONS

3.1. Tout contrat pour la/les prestation(s) vendue(s) est conclu directement entre le CLIENT et l'UFT.

3.2. Les prestations correspondent à la description des prestations telles qu'elles sont contenues dans le prospectus ou sur le site Internet de l'UFT ou de l'office du tourisme local à la confirmation de la réservation.

3.3. Le contrat entre le CLIENT et l'UFT est conclu lors de l'envoi de la confirmation de réservation.

3.4. L'UFT se réserve le droit d'annuler le contrat avant la date du départ. Si le contrat est annulé pour un motif non imputable au client, celui-ci a droit à une autre réservation de qualité équivalente ou supérieure si l'UFT peut lui en proposer une ou à une réservation de qualité inférieure avec remboursement de la différence de prix, ou au remboursement des sommes versées.

3.5. Lorsqu'un nombre minimum de participant-e-s est requis et que le nombre de personnes inscrites est inférieur à ce nombre, l'UFT peut annuler le contrat. Une telle annulation ne donne pas lieu à indemnisation ni aux droits décrits sous chiffre 3.4. Il en va de même de l'annulation pour cas de force majeure.

### 4 FRAIS ET EXTRA

Les prix indiqués en francs suisses dans le contrat sont fermes. En cas d'introduction ou d'augmentation de taxes, charges ou frais de transport, une adaptation des prix est possible jusqu'à trois semaines avant le début du séjour ou de l'exécution de la prestation.

### 5 CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1. Immédiatement après avoir validé la réservation, le CLIENT et l'UFT reçoivent une confirmation écrite par le biais de la plateforme de l'UFT. La confirmation de réservation spécifie les prestations incluses dans le prix (par ex. petit-déjeuner, transports, repas, ...).

5.2. Les frais supplémentaires (minibar, téléphone, TV câblée, place de parc, garage, taxes de séjour, etc.) se paient directement au PRESTATAIRE. Sont considérés comme PRESTATAIRES, notamment, les hôtels, restaurants, remontées mécaniques, musées et autres lieux de visite ainsi que tout autre prestataire de services touristiques.

5.3. La totalité du montant de la réservation de forfaits doit être payée par carte de crédit ou facture afin que la réservation soit valable. La réservation par le système de réservation en ligne n'est possible qu'avec une carte de crédit valable.

### 6 CONDITIONS D'ANNULATION ET NO-SHOWS

6.1. Le CLIENT doit informer l'UFT immédiatement de toute annulation soit par lettre recommandée, soit par e-mail.

6.2. En cas d'annulation d'une réservation par le CLIENT, les frais d'annulation ci-après seront prélevés :

45-21 jours avant le début du voyage 50%

21-3 jours avant le début du voyage 75%

2-0 jours avant le début du voyage 100%

6.3 En cas d'interruption du séjour du fait du CLIENT, celui-ci ne pourra pas prétendre à un remboursement ni exiger un remplacement des prestations non utilisées.

6.4. En cas d'empêchement, le client peut céder sa réservation à une personne qui remplit toutes les conditions requises et qui participera au voyage aux mêmes conditions. Le CLIENT doit en informer l'UFT dans un délai raisonnable avant la date du départ. Le CLIENT et la personne qui le remplace répondent de manière solidaire du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par la cession.

6.5. Aucune assurance annulation n'est comprise dans le forfait. Il est recommandé au CLIENT de conclure une assurance annulation.

### 7 MODIFICATION PAR LE PRESTATAIRE

7.1. Avant la conclusion du contrat, les prestations et les prix proposés peuvent faire l'objet de modifications.

7.2. En cas de modification importante des prestations après la conclusion du contrat, l'UFT informe le CLIENT le plus rapidement possible en lui indiquant l'incidence de la modification sur le prix. Une hausse de prix supérieure à 10% est considérée comme une modification importante des prestations.

7.3. En cas de modification importante des prestations non acceptées par le CLIENT, celui-ci peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, il en informe l'UFT dans les plus brefs délais.

7.4. Si le CLIENT résilie le contrat en suite de modification importante apportée par l'UFT, il a le droit à un autre voyage de qualité équivalente ou supérieure si l'UFT peut lui en proposer un, ou à un voyage de qualité inférieure avec remboursement de la différence du prix, ou au remboursement des sommes qu'il a versées.

7.5. Le CLIENT ne peut toutefois pas faire valoir ces droits si la modification du contrat est due à un cas de force majeure ou au fait que le nombre minimum de

participant-e-s requis n'est pas atteint.

## **8 RÉCLAMATIONS**

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être signalée immédiatement par une réclamation décrivant le manquement avec une précision suffisante pour permettre d'y remédier.

## **9 RESPONSABILITÉ CIVILE**

9.1. L'UFT est responsable de la bonne exécution du contrat vis-à-vis du client. Si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable à un prestataire, l'UFT pourra recourir contre celui-ci.

9.2. L'UFT n'est pas responsable lorsque la mauvaise exécution du contrat est imputable à des manquements du CLIENT, à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat, à un cas de force majeure ou à un événement que l'UFT ne pouvait prévoir malgré toute la diligence requise.

9.3. Pour les dommages non corporels, la responsabilité de

l'UFT est limitée au double du prix du voyage à forfait, à moins que le dommage n'ait été causé par faute intentionnelle ou négligence ou imprudence graves.

## **10 OMBUDSMAN**

Avant d'engager une procédure judiciaire, le CLIENT a à tout moment la possibilité de contacter l'ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 8801 Thalwil. En cas de litige entre le CLIENT et l'UFT, l'ombudsman s'efforce en permanence de prendre une décision juste et équitable.

## **11 FOR JURIDIQUE**

Pour tout litige découlant du contrat, le for juridique est situé à Fribourg, sous réserve du droit impératif contraire, et le droit suisse est seul applicable. .

La version française des Conditions Générales fait foi.

Union fribourgeoise du Tourisme  
Fribourg, mars 2014

Nous vous souhaitons un agréable séjour à FRIBOURG REGION !