

1. Informations générales

Votre partenaire contractuel est la société HHD AG Glattbrugg/Suisse (ci-après aussi HHD). La société HHD s'est assurée, par un accord avec la compagnie d'assurance AXA Versicherungs AG, que votre éventuel droit au remboursement du prix du voyage soit garanti en cas d'insolvabilité de la société HHD (voir la section Garantie des fonds de la clientèle pour plus de précisions). Les conditions de voyage suivantes, qui remplissent et complètent les dispositions légales, s'appliquent également.

2. Conclusion du contrat de voyage

2.1. La réservation peut s'effectuer par écrit dans votre agence de voyage ou par écrit, par téléphone ou par e-mail directement auprès de la société HHD et son site Internet. Avec votre réservation, vous soumettez à HHD une offre ferme de conclusion d'un contrat de voyage. L'avis de réception électronique envoyé par HHD n'est pas une confirmation de l'acceptation de la demande de réservation. Pour l'étendue et la nature des prestations à fournir par HHD dans le cadre du contrat de voyage, seules les descriptions de voyage de HHD et les informations complémentaires de HHD font foi, dans la mesure où elles sont disponibles au moment de la réservation.

2.2. Vous vous engagez à assumer toutes vos obligations contractuelles ainsi que celles des personnes pour lesquelles vous effectuez la réservation, lorsque vous acceptez cette obligation par une déclaration explicite et séparée.

2.3. Le contrat de voyage est conclu à la réception de la confirmation de voyage que HHD vous envoie via un support de données permanent. La confirmation intervient rapidement, au plus tard dans un délai de 7 jours suivant la réception de votre réservation.

Si la confirmation de voyage diverge du contenu de la réservation, il s'agit d'une nouvelle offre proposée par HHD, à laquelle HHD est liée pendant dix jours. Le contrat est conclu sur la base de la nouvelle offre, à condition que HHD ait signalé la modification liée à la nouvelle offre, ait rempli son obligation d'information précontractuelle, et que vous ayez accepté cette offre dans le délai obligatoire indiqué par HHD par une déclaration expresse ou un acompte.

2.4. Veuillez noter que vous ne disposez d'aucun droit de rétractation pour les prestations proposées, conformément aux dispositions légales. Les règles énumérées dans le paragraphe « Annulation » des présentes conditions de voyage s'appliquent. Nous nous réservons le droit de rectifier les erreurs évidentes, résultant par exemple d'erreurs d'impression, de calcul ou de classification sur Internet.

2.5. La sous-location des maisons et appartements de vacances de HHD est interdite, toute comme la commercialisation en qualité d'organisateur avec une propre structure de prix.

2.6. Nous prenons volontiers en compte les souhaits des clients lors de la réservation. Veuillez toutefois noter que HHD ne peut pas en garantir la satisfaction. Les souhaits particuliers, les réservations sous condition et clauses annexes stipulés

oralement sont uniquement valables si HHD les confirme.

2.7. HHD n'intervient que comme simple intermédiaire pour les réservations de ferries et de voitures de location et HHD n'assume ici aucune obligation, ni responsabilité en cas de défaut d'exécution de contrat. Les conditions générales de vente / conditions d'annulation des prestataires de services respectifs servent de base.

3. Paiements / documents de voyage / annulation en cas de retard de paiement

3.1. Le montant de l'acompte s'élève à 20% du prix du voyage. Il est dû immédiatement à la réception de la confirmation de voyage. Le solde doit être versé 4 semaines avant le début du voyage. Pour les réservations passées dans les 4 semaines avant le début du voyage, le prix total du voyage doit être versé immédiatement.

3.2. L'ensemble des documents de voyage sont disponibles en temps utile dans votre agence de voyage ou vous sont envoyés par courrier ou par e-mail.

3.3. Si l'acompte et / ou le solde dû ne sont pas versés à l'échéance convenue, HHD est en droit de résilier le contrat de voyage, après avertissement avec une nouvelle échéance, et de vous facturer des frais d'annulation, conformément aux présentes conditions de voyage (point 6.2.).

4. Conditions particulières et remarques

4.1. En principe, les prestations que nous proposons ne conviennent pas aux **personnes à mobilité réduite**. Nous vous conseillerons volontiers personnellement à ce sujet.

4.2. Frais accessoires sur place
Selon la jurisprudence, les coûts fixes (frais accessoires obligatoires) devant impérativement être payés sont compris dans le prix du voyage. Les coûts variables dépendant du nombre de voyageurs, de la composition du groupe de voyageurs ou de la consommation (par ex. taxe de séjour, électricité, gaz, chauffage, bois de chauffage, eau, linge) sont payés en partie au bailleur ou au détenteur des clés, en fonction de la consommation sur le lieu de vacances. Le paiement s'effectue généralement en espèces. Les frais accessoires mentionnés dans le texte sont également facturés au montant indiqué pour les enfants de plus de 2 ans.

4.3. Au moment de la remise des clés, le bailleur ou le détenteur des clés peut exiger le versement d'une caution d'un montant approprié. La **caution** est généralement déposée en espèce et en euros. Si les cartes de crédit sont acceptées, cela est indiqué dans le descriptif. La caution sera remboursée sur place après restitution en bonne et due forme de l'objet loué. Dans certains cas, la caution peut être remboursée par virement après le départ des clients. Le remboursement n'exclut pas d'éventuelles prétentions de dommages et intérêts du bailleur.

La caution et le traitement de la caution ainsi que le règlement des frais accessoires sur place ne font pas partie du contrat de voyage conclu avec HHD en tant qu'organisateur.

4.4. Le montant de la taxe de séjour ne figure pas dans les offres en catalogue, car les montants exacts ne sont généralement pas connus à la clôture de la rédaction. Selon le lieu, la taxe de séjour est comprise entre 0,50€ et 7€ par personne / jour (en règle générale, tarif réduit pour les enfants).

4.5. Nettoyage des logements loués
Vous procédez au nettoyage complet en tant que client, indépendamment du nettoyage final effectué par le bailleur. Le nettoyage complet consiste à nettoyer le coin cuisine, à laver et à ranger la vaisselle, à retirer tous les aliments restants et déchets, à retirer les draps, à balayer ou passer l'aspirateur dans toutes les pièces, de sorte à pouvoir restituer l'objet loué propre.

Le **nettoyage final** comprend notamment le nettoyage en profondeur de la cuisine/kitchenette, de la salle de bains/douche/WC, et le lavage des sols. Dans certains logements, vous pouvez choisir de nettoyer vous-même l'appartement/la maison de vacances ou de confier le nettoyage au bailleur/détenteur des clés contre une rémunération en usage dans la localité. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la description des logements.

4.6. Le descriptif du logement indique si le logement dispose de **linge de lit et de serviettes**, s'il convient d'en emporter ou s'il faut obligatoirement les louer sur place. La largeur standard des lits français et canapés lits deux places est de 1,40 m. S'il est possible de louer le linge de lit et/ou les serviettes sur place et si vous souhaitez utiliser ce service, veuillez l'indiquer lors de votre réservation. Dans certains cas, le bailleur met à disposition des torchons à vaisselle, mais nous recommandons généralement d'en apporter. Il est toujours nécessaire d'emporter ses serviettes de piscine ou de plage. En règle générale, il convient également d'emporter le papier toilette ainsi que le produit vaisselle et les produits de nettoyage.

4.7. Il sera indiqué dans le descriptif du logement si des **lits supplémentaires et/ou lits pour bébé** sont disponibles. En général, il est nécessaire d'emporter les draps pour les lits des enfants. Veuillez vérifier si un lit pour enfant n'est fourni que dans la limite du nombre maximum de personnes indiquées ou si une autre personne peut être hébergée dans l'objet loué. Les lits pour bébé conviennent généralement aux enfants de moins de 2 ans. Les lits supplémentaires et lits pour bébé doivent dans tous les cas être commandés lors de la réservation et, dans certains cas, être confirmés. Le bon de voyage doit comprendre une mention correspondante. En règle générale, seul **un lit supplémentaire** ou **un lit pour bébé** est possible.

4.8. Animaux domestiques
Veuillez consulter le descriptif du logement pour savoir si **un animal domestique** (en général, un chien ou chat) est autorisé ou non. Dans tous les cas, l'animal domestique doit être déclaré au moment de la réservation, en indiquant sa nature et sa taille, même si le descriptif semble l'autoriser. **L'autorisation vaut en principe pour un seul animal domestique, sauf mention contraire dans le descriptif.** Si les animaux domestiques ne sont pas autorisés, cela ne signifie pas nécessairement qu'il n'y aura pas d'ani-

maux domestiques dans la maison, le centre de vacances, etc. ou que des animaux domestiques ne seront pas accueillis momentanément dans le bien que vous louez. Cela est dû, par exemple, à la structure d'un centre de vacances qui accueille, en partie, des propriétaires privés pour lesquels aucune règle n'est prévue à cet égard ou au fait que le propriétaire d'un bien rural possède lui-même un chien et souhaite éviter les conflits avec d'autres chiens.

Si les animaux domestiques sont en principe autorisés, cela ne signifie pas automatiquement qu'ils pourront se déplacer librement partout. Dans la quasi-totalité des centres de vacances, le coin piscine et les espaces verts ne sont pas accessibles aux chiens, et encore moins les restaurants, etc. Souvent, les chiens ont aussi l'obligation d'être tenus en laisse. Bien sûr, les piscines des maisons individuelles sont également interdites aux chiens. Il est interdit de laisser des animaux domestiques seuls dans le bien loué. Le passeport européen ou suisse pour chiens et chats, avec mention du vaccin contre la rage, est obligatoire et reconnu dans presque tous les pays. Les animaux doivent être identifiés par puce électronique. Pour certaines races de chiens, le plus souvent pour les chiens dits de combat, de nombreux pays prévoient des règles strictes et leur acceptation est généralement interdite. Veuillez vous informer à l'avance, de préférence auprès de votre vétérinaire ou sur Internet.

Si des animaux domestiques sont emmenés sans autorisation, HHD peut exiger le retrait des animaux. Le **droit de résiliation** de HHD mentionné dans le point 7 reste inchangé.

4.9. Les maisons et appartements de vacances sont équipés de **vaisselle et de couverts** en général complets et en nombre suffisant pour les personnes inscrites. Les appareils ménagers techniques, tels que le four, le micro-ondes, le lave-vaisselle, la cafetière électrique ou le lave-linge, sont disponibles s'ils sont mentionnés expressément dans le descriptif du logement.

4.10. **Chauffage / source de chauffage**
Il n'y a pas toujours de chauffage dans les appartements et maisons de vacances des régions touristiques d'été, surtout dans le sud. En général, le réglage du chauffage central, des radiateurs à gaz et radiateurs électriques, des poêles au kérosène ou à bois/aux granulés revient aux clients. Le cas échéant, le bailleur/détenteur des clés vous informera sur leur fonctionnement.

4.11. Télévision / réception de la télévision

La télévision mentionnée dans le descriptif du bien est une télévision couleur. En présence de réception par satellite ou par câble, le texte porte la mention TV par satellite ou TV par câble. La réception des programmes dans toutes les langues n'est cependant pas nécessairement garantie.

4.12. **La connexion Internet / Wifi** est uniquement disponible si elle est expressément mentionnée dans le descriptif. Nous n'assurons aucune responsabilité pour la disponibilité permanente, la rapidité, la compatibilité et la sécurité. Vous devez donc vous assurer que vos terminaux sont suffisamment protégés. La consommation peut être limitée. La connexion

Internet / Wifi est généralement prévue pour les vacances et ne convient par ex. pas à une utilisation professionnelle. Vous utilisez Internet / le Wifi à vos propres risques. Le droit en vigueur s'applique à l'utilisation d'Internet / du Wifi. Il vous est notamment interdit de télécharger ou d'accéder à des données contenant du matériel (par exemple films, morceaux de musique) protégé par des droits d'auteur et diffusé illégalement sur Internet, par ex. sur des bourses d'échange. **Il est également interdit de télécharger des données dont le contenu pourrait être illicite ou de télécharger illégalement des fichiers.** En outre, vous êtes tenu d'informer les personnes qui vous accompagnent (y compris les mineurs) sur le respect du droit en vigueur et d'effectuer des contrôles appropriés. En cas de violation fautive de vos obligations prévues au point « Internet / Wifi », vous nous dégagez de toute responsabilité envers des tiers.

4.13. Si le descriptif mentionne des **meubles de jardin / de terrasse** (mobilier), cela ne signifie pas nécessairement qu'une chaise de jardin sera disponible pour **chaque** personne. Cela vaut aussi pour les **chaises-longues** dont le nombre est souvent limité. Pour des raisons d'hygiène, de nombreux propriétaires ne proposent pas de coussins pour les chaises-longues. Les chaises-longues et parasols sont uniquement disponibles s'ils sont mentionnés dans la description.

4.14. Les descriptifs du logement mentionnent également si la maison ou le centre de vacances dispose d'une **piscine** et indiquent généralement la période d'ouverture saisonnière. Veuillez toutefois noter que les dates de début et de fin de saison indiquées peuvent différer selon les conditions météorologiques. Pour les **piscines des centres de vacances**, etc., veuillez consulter les horaires d'ouverture et respecter, le cas échéant, le règlement de baignade spécialement formulé. Il peut s'agir de directives / d'interdictions sur le port de shorts de bain dans les piscines, sur l'utilisation de ballons, de matelas gonflables et autres dans les piscines ou l'obligation de porter un bonnet de bain (souvent en Italie).

4.15. Obligation de soin

En qualité de locataire, vous pouvez utiliser l'ensemble du bien loué, y compris le mobilier et les objets d'utilisation commune. Vous êtes tenu de traiter l'objet loué, son inventaire et les éventuels équipements communs avec le plus grand soin. Vous vous engagez à réparer tout dommage causé par votre faute, par la faute de personnes qui vous accompagnent ou par la faute de vos hôtes pendant la durée de la location. Les dommages peuvent être imputés sur la caution.

4.16. Il est interdit d'emporter ou de brancher des **objets consommant beaucoup d'énergie**, tels que les appareils de climatisation, mini-piscines, voitures électriques, etc.

4.17. Certains grands centres de vacances peuvent vous obliger à porter un **bracelet**. Pour des raisons d'organisation et de contrôle des visiteurs du centre, les voyageurs doivent porter ce bracelet.

4.18. L'objet loué ne peut pas être occupé et utilisé par un nombre de personnes supérieur au nombre indiqué dans le catalogue ou sur le site Internet et confirmé sur le bon de voyage. **Le nombre maximum de personnes indiquées comprend également les enfants et nourrissons**, sauf accord

contraire avec HHD faisant l'objet d'une confirmation sur le bon.

Tout dépassement du nombre de personnes prévu autorise HHD à recalculer le loyer au prorata en ajoutant d'éventuels frais accessoires. Le **droit de résiliation** de HHD mentionné dans le point 7 reste inchangé.

4.19. Les **services d'infrastructure** mentionnés dans la confirmation et les documents de voyage (moyens de transport, magasins, restaurants, installations sportives, plages publiques et leurs équipements, etc.) ne font pas partie de nos prestations et HHD ne pourra pas être poursuivie en justice en cas d'interruption de service. Ces établissements décident, sous leur propre responsabilité, des heures d'ouverture, etc. Cela vaut également pour les services publics et privés (tels que les compagnies de distribution d'eau et d'électricité). Les informations données sur les conditions climatiques sont également sans garantie. Les éventuelles obligations d'information, d'avertissement et de diligence nous restent valables.

4.20. Offres spéciales

En cas d'offres spéciales (par ex. 3=2 ou 7=5), de remises proportionnelles sur le prix de location, d'actions promotionnelles (par ex. réduction pour réservation anticipée ou offres spéciales pour les familles et les seniors), les éventuels frais accessoires variables seront ajoutés pour la durée totale du séjour.

4.21. L'**heure d'arrivée** est généralement comprise entre 16H et 19H le **jour d'arrivée** prévue. Si vous constatez, pendant le voyage, que vous serez en retard, veuillez absolument en informer le détenteur des clés dans un délai convenable. Ce dernier s'efforcera d'assurer votre accueil (probablement contre paiement). Aucune garantie ne peut toutefois être accordée ici. Veuillez consulter vos documents de voyage qui peuvent indiquer, le cas échéant, d'autres heures d'arrivée.

4.22. Veuillez remettre vos documents de voyage au gardien des clés **à votre arrivée**. Le lieu de retrait des clés à votre arrivée et le lieu de restitution des clés à votre départ ne sont pas nécessairement le lieu de votre logement/lieu de vacances. Pendant la saison, il peut y avoir un temps d'attente au point de retrait des clés.

4.23. Dans certains cas, il est impossible, pour des raisons d'organisation, de choisir un **jour d'arrivée différent** du jour mentionné dans la confirmation de voyage. Il convient dans tous les cas de contacter HHD pour convenir d'une autre date. Si une autre date est possible, HHD la confirmera par écrit.

4.24. En cas d'impossibilité d'occuper le logement au moment convenu, par exemple en raison d'un trafic important ou pour des raisons personnelles, et en l'absence de circonstances exceptionnelles inévitables sur le lieu de destination ou à proximité de celui-ci, affectant considérablement le déroulement du voyage ou le transport vers le lieu de destination (comme expliqué au paragraphe 6), HHD peut prétendre à un dédommagement, comme prévu dans le paragraphe 6. Cela vaut également si vous quittez le logement de manière prématurée.

4.25. Au **jour de départ** prévu dans la confirmation de voyage, il convient

de quitter le bien loué à 10H au plus tard et de le restituer au bailleur, ou à son mandataire, nettoyé et dans le même état que lors de l'état des lieux. Veuillez consulter vos documents de voyage qui peuvent indiquer, le cas échéant, d'autres heures de départ.

5. Modifications du contrat avant le début du séjour

HHD peut modifier certaines caractéristiques des prestations de voyage, **n'affectant pas le prix du voyage**, avant le début du contrat, si ces modifications sont mineures et ne portent pas atteinte au déroulement global du voyage et si le motif ne relève pas de la mauvaise foi. Le client sera informé immédiatement du motif de la modification sur un support de données permanent.

En cas de modification substantielle du contrat, vous pouvez accepter la modification dans le délai indiqué dans la notification, résilier le contrat gratuitement ou participer à un voyage de remplacement, si nous vous en proposons un. **En cas d'absence de déclaration dans le délai que nous avons défini, la proposition de modification du contrat est réputée acceptée.** Les éventuels droits à des prestations de garantie restent inchangés.

6. Annulation / dédommagement / locataire de remplacement

6.1. Vous pouvez à tout moment annuler le contrat avant le début du séjour. La réception de la déclaration d'annulation par HHD est déterminante. Si le voyage a été réservé auprès d'une agence de voyage, la déclaration d'annulation peut également lui être envoyée. Dans votre intérêt, la déclaration d'annulation doit s'effectuer sur un **support de données permanent**.

Si vous annulez le séjour avant le début du séjour ou n'effectuez pas le séjour, la demande de remboursement du prix du voyage est remplacée par une demande de dédommagement équitable. Si **HHD doit répondre de l'annulation** ou en cas de circonstances exceptionnelles inévitables sur le lieu de destination ou à proximité de celui-ci, affectant considérablement le déroulement du voyage ou le transport de personnes vers le lieu de destination, HHD ne peut prétendre à aucun dédommagement.

Les circonstances sont inévitables et exceptionnelles, si elles ne sont pas soumises au contrôle de HHD et si leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

6.2. HHD a établi les dédommagements forfaitaires suivants, en tenant compte du délai entre la déclaration d'annulation et le début du voyage, et en tenant compte des économies attendues sur les dépenses ainsi que du bénéfice attendu d'un autre usage des prestations de voyage.

L'indemnité de dédommagement forfaitaire de HHD s'élève généralement à :

- 10% du prix du voyage jusqu'à 43 jours avant le début du voyage,
- 50% du prix du voyage de 42 à 29 jours avant le début du voyage,
- 80% du prix du voyage de 28 à 2 jours avant le début du voyage,
- l'intégralité du prix du voyage sera facturée en cas d'annulation tardive ou de non-présentation.

En tant que locataire, vous êtes libre de prouver à HHD que le dommage subi est inexistant ou beaucoup

moins important que le montant forfaitaire demandé. Si vous l'exigez, nous sommes tenus de justifier le montant du dédommagement. Si nous sommes tenus de rembourser le prix du voyage suite à une annulation, nous procédons immédiatement au remboursement, dans tous les cas dans les 14 jours suivant l'annulation.

6.3. HHD peut annuler le contrat avant le début du voyage, si l'exécution du contrat est impossible suite à des circonstances exceptionnelles inévitables. Dans ce cas, HHD perd le droit au paiement du prix du voyage.

6.4. Vous avez le droit de présenter un **locataire de remplacement** qui poursuit à votre place la relation contractuelle avec HHD, à condition toutefois que HHD reçoive la notification correspondante sur un support de données permanent au moins sept jours avant le début du voyage pour pouvoir prendre les dispositions nécessaires. La HHD peut refuser le locataire de remplacement que vous avez désigné, si celui-ci ne répond pas aux exigences particulières du voyage ou si des réglementations légales ou décisions administratives s'y opposent. Dès que HHD aura validé le locataire de remplacement que vous avez désigné, celui-ci reprendra tous les droits et obligations du contrat de voyage.

Les frais que cette modification occurrera vous seront facturés **20 euros** par opération.

7. Résiliation pour des raisons comportementales

HHD peut résilier le contrat de voyage sans préavis si le voyageur dérange durablement l'exécution du voyage malgré un avertissement ou si son comportement va tellement à l'encontre du contrat que sa résiliation immédiate s'en trouve justifiée. Cela vaut par exemple en cas de mise en danger d'autres personnes. Dans ce cas, le prix du voyage est annulé, les dépenses économisées ou bénéfiques réalisés d'un autre usage par HHD peuvent être pris en compte, y compris les sommes éventuellement créditées par le prestataire de services.

8. Obligations de participation

8.1. En tant que client, vous devez informer HHD ou votre agent de voyages si vous n'avez pas reçu les documents de voyage nécessaires dans le délai que nous avons indiqué. Conformément aux dispositions légales, vous êtes tenu, en cas d'obstacle à l'exécution de la prestation, de faire tout votre possible pour contribuer à résoudre le problème et à minimiser ou éviter les dommages éventuels. Il en résulte notamment l'**obligation de signaler immédiatement des réclamations**. Si vous agissez fautivement et ne remplissez pas cette obligation, **vous ne pourrez peut-être prétendre à aucune indemnisation** pour non-exécution du contrat, si celle-ci aurait pu être évitée par une déclaration en bonne et due forme. Ladite obligation de réduire le dommage s'applique seulement dans ce cas.

8.2. Si le voyage n'est pas conforme aux termes du contrat ou si vous constatez des irrégularités dans le logement loué, vous pouvez demander réparation.

Dans ce cas, veuillez nous contacter immédiatement, le cas échéant par l'intermédiaire de votre agent de voyage, de préférence par téléphone ou par e-mail, à

HHD AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glatbrugg
+41 (0)43 810 91 91
info@interhome.ch

Adresse postale, par exemple pour les lettres express :
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glatbrugg

afin de permettre à HHD de prendre les mesures appropriées, de vérifier la réclamation et, le cas échéant, d'écarter l'obstacle à l'exécution de la prestation ou de proposer une prestation de remplacement équivalente. Il incombe à HHD de choisir entre la résolution du problème ou le remplacement par une prestation équivalente. Le droit de résiliation du contrat n'est possible qu'en vertu des dispositions du paragraphe 8.3 suivant.

Les prestataires de services (bailleur, gardien des clés, agence, etc.) ne sont pas des parties contractantes : ils n'exercent donc pas les fonctions d'un organisateur de voyage, ne représentent pas HHD et n'ont pas le droit de reconnaître des réclamations, ni de faire et/ou de recevoir des déclarations ayant force juridique.

8.3. Au terme du voyage prévu par le contrat, vous pouvez faire valoir vos droits à l'égard de HHD pour non-exécution contractuelle des prestations de voyage dans les conditions décrites ci-dessous, la forme écrite sur un support de données permanent étant fortement recommandée. Votre agent de voyage (agence de voyage, portail de voyage sur internet, etc.) est habilité à recevoir vos demandes de garantie et d'indemnisation, et à les transmettre à HHD.

Cela suppose que les prestations de voyage ou prestations de remplacement que vous avez acceptées n'ont pas été exécutées conformément au contrat, mais aussi que vous n'avez pas omis, par négligence, de signaler le problème immédiatement (sans délai) et qu'aucune solution satisfaisante n'a été proposée. Si le voyage est gravement perturbé en raison des irrégularités, vous pouvez résilier le contrat de voyage en demandant le remboursement proportionnel des frais de voyage et l'indemnisation de tous autres frais afférents. La condition préalable est d'avoir indiqué à HHD la non-exécution du contrat dans un délai raisonnable et d'avoir demandé réparation, mais que ce délai a expiré sans résultat. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai si la réparation est impossible ou si HHD, en qualité d'organisateur de voyage, refuse d'y remédier ou s'il est nécessaire d'y remédier immédiatement.

9. Responsabilité / limitation de responsabilité

9.1. En présence d'un défaut dans le voyage, c'est à dire en cas de non-conformité du contrat, vous pouvez exiger des dommages et intérêts, sans préjudice de la réduction du prix du voyage ou de la résiliation (respectivement, de l'annulation), à moins que le défaut dans le voyage soit dû aux causes suivantes :

- actes ou omissions imputables à vous-même ou à une personne vous accompagnant ;
- négligence imprévisible ou inévitable de tiers étranger à la prestation des services compris dans le contrat ;
- circonstances exceptionnelles et inévitables.

9.2. Les éléments extérieurs, forces majeures et particularités régionales,

telles que la présence d'insectes, les chiens errants, les conditions météorologiques défavorables ou l'état des voies publiques, ne donnent pas droit à des dommages et intérêts. Les prétentions à l'encontre de HHD pour non-respect des obligations d'informations précontractuelles ou contractuelles restent inchangées.

9.3. La responsabilité de HHD pour les dommages dus à une violation d'obligations contractuelles qui ne sont pas des dommages corporels et qui n'ont pas été causés intentionnellement ou par négligence grave, est limitée à trois fois le prix du séjour. Toute autre réclamation en vertu de conventions internationales ou de lois fondées sur celles-ci n'est pas affectée par ces restrictions.

9.4. Pour les demandes de dommages et intérêts à l'encontre de HHD pour acte illicite, qui n'est pas causé intentionnellement ou par négligence grave, la responsabilité pour les dommages matériels est limitée à trois fois le prix du séjour.

10. Prescription

Les actions engagées par les voyageurs se prescrivent par deux ans. Ces actions sont notamment le droit de demander réparation et, si HHD ne remédie pas à la situation par manquement à ses obligations, de remédier vous-même à la situation et d'exiger un dédommagement pour les dépenses nécessaires engagées. Vous avez également le droit de demander réparation par le biais d'autres prestations de voyage (prestations de remplacement) ainsi que d'exiger la prise en charge des coûts d'un hébergement nécessaire. Si les conditions correspondantes sont remplies, vous pouvez résilier le contrat, faire valoir vos droits résultant d'une réduction du prix du voyage et réclamer des dommages et intérêts ou le dédommagement des dépenses inutiles. Le délai de prescription commence à courir à partir du dernier jour de séjour prévu aux termes du contrat. Dans ce cas, les dispositions légales en matière de suspension de la prescription s'appliquent également sans restriction.

La prescription de votre action suite à une atteinte à la vie et à la santé, des blessures corporelles et une violation intentionnelle ou par négligence grave d'une obligation par HHD, un représentant légal ou un auxiliaire d'exécution de HHD est régie par les dispositions légales.

Les actions engagées par HHD expirent six mois après la fin du voyage.

11. Ombudsman

Avant de soumettre un litige vous opposant à HHD, vous devez contacter l'ombudsman indépendant de la branche du voyage. L'ombudsman s'efforce de trouver un arrangement équitable et équilibré, quel que soit le problème entre vous et HHD ou l'agence de réservation :

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich
Tél. : +41 (0)44 485 45 35
(Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi 10H-16H)
www.ombudsman-touristik.ch ou
info@ombudsman-touristik.ch

12. Garantie des fonds de la clientèle

En cas d'insolvabilité de HHD, l'institution de garantie des fonds de la clientèle mentionnée ci-après garan-

tit le remboursement au client du prix du voyage, dans la mesure où, en cas d'insolvabilité de HHD,

1. les prestations de voyage sont annulées ou
2. le voyageur donne suite aux demandes de paiement des prestataires pour les prestations de voyage fournies, dont HHD n'a pas réglé les créances.

L'insolvabilité de HHD entraîne l'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire sur les biens de HHD et au refus d'ouverture pour insuffisance d'actifs.

La responsabilité de l'institution de garantie des fonds de la clientèle est limitée. Elle répond de tous les montants à rembourser au cours d'une année uniquement à concurrence de 45 millions de CHF. Si cette somme est insuffisante pour tous les clients, le montant du remboursement diminue proportionnellement au plafond. Le remboursement s'effectue uniquement à la fin de l'année (du 01/01 au 31/12) au cours de laquelle le sinistre a été déclaré.

L'institution de garantie des fonds de la clientèle est AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur, une entreprise établie en Suisse et soumise à la surveillance financière suisse.

Si vous avez des questions, veuillez contacter :

AXA Versicherungen AG, Kredit & Kaution, Postfach 357, CH-8401 Winterthur; téléphone : +41 800 809 809

13. Protection des données

Le traitement des données à caractère personnel dans le cadre des présentes conditions contractuelles générales est régi par notre Déclaration de confidentialité disponible sur www.interhome.ch/protection-des-donnees

14. Assurance annulation de voyage

Nos services comprennent une assurance annulation de voyage avec la compagnie d'assurance Europäische Reiseversicherung AG. Celle-ci est incluse dans le prix de la location. Avec ce contrat d'assurance collective, tous les participants au voyage sont automatiquement assurés lors de la réservation du voyage. Vous recevrez avec la confirmation de réservation le certificat d'assurance, sur lequel vous trouverez les conditions d'assurance et d'autres informations. Nous vous recommandons de conclure également une assurance voyage supplémentaire.

15. Recommandation d'une assurance de responsabilité civile privée

L'assurance de responsabilité civile privée couvre en général aussi les dommages que vous avez causés, en tant que client, dans les maisons / appartements de vacances. Nous vous recommandons de vérifier si votre assurance couvre également ces dommages à l'étranger.

16. Règles relatives aux passeports, aux visas, à la santé, aux douanes et aux devises

En tant que client, vous êtes le seul responsable du respect des dispositions en vigueur relatives à l'entrée et à la sortie du territoire, à la santé, aux passeports et aux visas, ainsi que des règles relatives à l'introduction d'animaux domestiques. Vous trouverez les consignes de voyage et de sécurité, les dispositions relatives à l'en-

trée sur le territoire et les exigences en matière de visas et de santé sur le site web du Ministère des Affaires Étrangères. Vous pouvez également vous renseigner auprès des consulats et ambassades compétents.

Tous les préjudices, en particulier le paiement des frais d'annulation résultant du non-respect de ces directives, sont à votre charge, sauf s'ils sont dus à une fausse information ou la non-transmission d'informations de la part de HHD.

17. Choix du droit applicable et autres dispositions

17.1. Droit applicable

Lorsque le choix du droit applicable est possible, les parties conviennent de l'application du droit suisse.

17.2. Autres dispositions

Les dispositions précédentes ne s'appliquent pas

- si et dans la mesure où des dispositions contractuelles impératives d'accords internationaux s'appliquent au contrat de voyage entre le client et HHD et prévoient autre chose en faveur du client ou
- si et dans la mesure où des dispositions impératives, applicables au contrat de voyage, dans un pays membre de l'UE auquel appartient le client sont plus favorables au client que les dispositions mentionnées ci-dessus ou les dispositions en vigueur en Suisse.

La nullité de certaines des dispositions du présent contrat de voyage n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat de voyage.

Organisateur

HHD AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glatbrugg
Tél. : +41 (0)43 810 91 91
info@interhome.ch
www.interhome.ch

Délégué à la protection des données

Prof. Clemens Pustejovsky
Wallstrasse 6
D-79098 Freiburg
Tél. : +49 (0)761 2168 680
DPO@interhome.com

23.03.2021