

# Conditions de réservation

## Locations supplémentaires Hapimag

### 1. Introduction

Ces conditions s'ajoutent aux Conditions Générales en vigueur pour l'achat des produits de droits d'habitation Hapimag. Le terme « membre » désigne le propriétaire d'un produit de droits d'habitation Hapimag.

Les « locations supplémentaires » sont les unités de logement qui ne sont pas gérées par les entreprises du groupe d'entreprises Hapimag mais qui sont louées par Hapimag et mises à la disposition des détenteurs de la HapimagCard.

### 2. Prix du voyage

Le prix du voyage est composé des éléments suivants :

- Débit de points
  - Somme forfaitaire pour la location supplémentaire
- Hapimag facture ce montant au membre avant le début du séjour.

### 3. Réservation d'appartements et d'hôtels

#### 3.1 Principes

La période de réservation débute le 1<sup>er</sup> jour ouvrable des mois pairs (février, avril, etc.) et dure huit mois à compter du mois d'ouverture (ex : Le 1<sup>er</sup> décembre 2011, les mois de juillet et août 2012 sont également ouverts à la réservation). Les demandes de séjour sont rejetées lorsque, le jour de la réservation, le compte de membre ne contient pas suffisamment de points compte tenu de la possibilité d'anticipation ou en cas de créance Hapimag échue et impayée (retard de paiement).

#### 3.2 Liste d'attente

En cas de resorts affichant complet, l'inscription sur une liste d'attente est possible (à chaque resort correspond un nombre limité d'inscriptions). Chaque membre a droit au maximum à deux inscriptions simultanées sur liste d'attente.

#### 3.3 Déroulement

- Les réservations peuvent être effectuées par téléphone, dans la zone à accès limité du site Web [www.hapimag.com](http://www.hapimag.com) ou par écrit (par lettre ou fax).
- Après réception, les lettres de réservation sont traitées parallèlement aux réservations par téléphone.
- Seules sont prises en compte les demandes relatives à des séjours commençant dans la période ouverte aux réservations et terminant au plus tard trois semaines après cette dernière.
- Le caractère juridiquement contraignant de la réservation prend effet avec la confirmation écrite de Hapimag (par lettre, fax ou e-mail).

#### 3.4 Ordre de prélèvement des points d'habitation

Une fois la réservation réussie, les points nécessaires sont bloqués sur le compte de points du membre et transformés en « points réservés ». Le débit définitif a lieu à la fin du séjour. La conversion et le prélèvement interviennent dans l'ordre suivant :

- Points qui expirent pendant l'année du séjour (au 31.10)
- Points basse saison avant points haute saison
- Dans l'ordre croissant des années d'expiration (= les points les plus anciens en premier)

#### 3.5 Débit de points

Si le séjour se déroule sur une période englobant divers débits de points, le débit est calculé au prorata. Le résultat est arrondi selon la règle de l'arrondi commercial : jusqu'à 0,49 point, arrondi au point inférieur, à partir de 0,5 point, arrondi au point supérieur.

#### 3.6 Réservations incorrectes (du fait du membre)

Les réservations incorrectes résultant de demandes de réservation formulées de façon équivoque ou envoyées plusieurs fois sont à la charge du membre. En d'autres termes, Hapimag est en droit, en cas de rétractation ou de changement de réservation, de faire porter les frais correspondants (§ 5.4) au membre.

#### 3.7 Attribution d'appartements

L'attribution des appartements est effectuée par les collaborateurs des resorts en fonction de la catégorie d'appartements réservée (Budget, Confort, Premium ou Deluxe). Exception : les appartements adaptés aux personnes en fauteuil roulant sont réservés par le siège à Baar (Suisse) s'il en a été avisé suffisamment tôt par le membre demandeur. Dans le cas d'un changement demandé sur place par le membre pour un appartement de catégorie inférieure, aucun crédit de points n'est accordé. Pour un appartement de catégorie supérieure, des points supplémentaires sont débités en conséquence.

#### 3.8 Surréservation

Les appartements ne peuvent être occupés par un nombre de personnes supérieur à celui indiqué sur la confirmation de réservation (surréservation). La possibilité d'ajouter un lit supplémentaire est indiquée sur cette dernière. La mise à disposition d'un lit supplémentaire est payante et doit être demandée par avance sur la carte d'avis d'arrivée.

### 4. Assurance points

- L'assurance points proposée par Hapimag pour les points (cf. les conditions correspondantes à la rubrique « Assurances ») ne peut être souscrite qu'au moment de la réservation. La souscription à l'assurance est mentionnée sur la confirmation de réservation.
- Si la réalisation du risque de l'assurance points entraîne un crédit partiel ou intégral des points, des frais de gestion d'un montant de 60,- CHF sont facturés. Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance.

### 5. Confirmations de réservation

#### 5.1 Généralités

Après réception de la confirmation de réservation, il incombe au membre de la vérifier et de signaler immédiatement, au plus tard dans les 7 jours, toute erreur à Hapimag. Les confirmations de réservation sont toujours établies au nom du membre. Les droits d'une réservation peuvent être transmis à un tiers par remise de la confirmation de réservation. Il appartient au membre d'informer ce dernier de ses devoirs envers Hapimag, en particulier concernant l'obligation de règlement du prix forfaitaire pour la location supplémentaire. Toutefois, le membre assume conjointement la responsabilité des obligations du tiers en ce qui concerne l'usage des resorts, en particulier pour la somme forfaitaire concernant la location supplémentaire due par ce dernier et pour les dommages de son fait. Les confirmations de réservation ne peuvent faire l'objet d'une activité commerciale.

#### 5.2 Jours d'arrivée/de départ

Les jours d'arrivée et de départ sont définis par resort ; les informations correspondantes peuvent être obtenues auprès du Centre de service. Les appartements peuvent être occupés à partir de 16h00 le jour d'arrivée et doivent être libérés avant 10h00 le jour de départ.

#### 5.3 Annonce d'arrivée

Le membre est prié d'informer à temps le resort sur son arrivée approximative. L'annonce d'arrivée peut se faire par courrier au moyen de la carte d'avis d'arrivée jointe à la confirmation de réservation, dans la zone à accès limité du site Internet Hapimag, par fax ou par e-mail au resort.

#### 5.4 Annulations par le membre

Les annulations le jour même de la réservation sont gratuites. Toute annulation ultérieure entraîne des frais de gestion supplémentaires s'élevant à 100,- CHF. Les annulations intervenant à partir du 60<sup>ème</sup> jour avant le début du séjour entraînent le règlement des indemnités forfaitaires suivantes :

- 60 – 43 jours avant l'arrivée :  
25% des points et du prix forfaitaire pour la location supplémentaire
- 42 – 31 jours avant l'arrivée :  
50% des points et du prix forfaitaire pour la location supplémentaire
- à partir de 30 jours avant l'arrivée ou en cas de non-présentation :  
95% des points et du prix forfaitaire pour la location supplémentaire

Le membre demeure libre d'apporter la preuve que l'annulation n'a pas entraîné de dommages équivalant aux montants indiqués.

## 5.5 Changements de réservation

Un autre type (et/ou catégorie) d'appartement dans le même resort, avec le même jour d'arrivée et la même durée de séjour est gratuit.

## 5.6 Annulations par Hapimag

Hapimag peut être amenée à annuler des réservations pour justes motifs (ex : si tout ou partie d'un resort ne peut être occupé temporairement). Dans ce cas, les membres peuvent uniquement prétendre à un nouveau crédit des points d'habitation débités et au remboursement des frais de locations supplémentaires. Hapimag s'efforcera alors de proposer au membre une offre de remplacement.

## 5.7 Révisions tarifaires

Si la réservation intervient plus de 4 mois avant le début du séjour, Hapimag peut réviser le prix du voyage en cas d'augmentations avérées des coûts. De telles révisions tarifaires seront communiquées au membre au plus tard 21 jours avant le début du séjour.

## 5.8 Arrivée différée ou départ anticipé

En cas d'arrivée différée ou de départ anticipé, les points débités et le prix forfaitaire dû pour la location supplémentaire correspondent à l'intégralité du séjour.

## 6. Divers

### 6.1 Factures d'un montant inférieur à 10,- CHF

Pour toute facture d'un montant inférieur à 10,- CHF, la somme sera directement débitée du compte bancaire du membre. Une facture ne sera délivrée que pour les montants supérieurs à 10,- CHF.

### 6.2 Médiateur

Si le membre ne trouve pas de terrain d'entente avec Hapimag au sujet de séjours dans des resorts et/ou de prestations de voyage, il a la possibilité de s'adresser à l'organe de conciliation ci-après. Celui-ci veillera à l'obtention d'un accord loyal et équilibré avec le membre.

Médiateur du secteur tourisme en Suisse

Case postale, CH-4601 Olten

Tél. : +41 (62) 2 12 66 60

Fax : +41 (62) 2 12 66 80

Renseignements téléphoniques :

Lundi – vendredi, 10h00 – 16h00

### 6.3 Droit applicable/juridiction compétente

Le lien juridique unissant Hapimag et le participant est soumis au droit suisse. La juridiction compétente est celle de Baar.

### 6.4 Modifications

Les présentes conditions sont susceptibles d'être modifiées sur la base de nouveaux faits. Hapimag informera les membres de telles modifications par écrit dans ses publications ou oralement lors de la réservation.

## relatives à l'utilisation de la plateforme d'échange de DAE

### 1. Remarques préliminaires

La plateforme d'échange de DAE est un produit appartenant à Dial An Exchange Ltd. 21 High Street, Gargrave, Skipton, North Yorkshire BD23 3RA, United Kingdom (appelée ci après « DAE »). Hapimag a adhéré à cette plateforme d'échange pour permettre aux détenteurs de la HapimagCard (appelés ci-après « participants ») d'utiliser autrement leurs points d'habitation, à savoir en réservant des unités de logement dans le monde entier. Les unités de logement sont placées sur la plateforme d'échange de DAE par leurs propriétaires ou leurs exploitants (appelés ci-après « prestataires »).

### 2. Relations contractuelles

Lorsqu'une unité de logement est réservée parmi l'offre de la plateforme de DAE :

- Un contrat d'intermédiation lie Hapimag et le participant ; ce contrat habilite Hapimag à débiter le compte de membre du participant des points d'habitation indiqués et à facturer le prix forfaitaire également indiqué. Le prix forfaitaire doit être réglé dans un délai de 30 jours. Le contrat d'intermédiation est soumis au droit suisse.
- Un contrat de jouissance relatif à l'unité de logement lie le prestataire et le participant ; ce contrat stipule que le participant doit éventuellement régler au prestataire des frais supplémentaires (« Additional Charges » d'après la publication de DAE). Ce contrat de jouissance est soumis au droit du pays où est située l'unité de logement.

### 3. Équipement des unités de logement

#### Responsabilité concernant les informations

Chaque unité de logement correspond à un certain niveau de qualité. Chaque participant est tenu de s'informer à ce sujet pour savoir si l'unité de logement correspond à ses attentes, en consultant par ex. les informations fournies par DAE et publiées sur le site Web de Hapimag, ainsi que les informations accessibles sur Internet. Si nécessaire, le participant peut également contacter directement le prestataire de l'unité de logement. Les informations publiées sur le site Internet de Hapimag ont été communiquées à DAE par les prestataires des unités de logement ou proviennent de sources accessibles à tous. Ces informations n'ont été vérifiées ni par DAE ni par Hapimag. DAE comme Hapimag déclinent en conséquence toute responsabilité concernant l'exactitude de ces informations.

### 4. Préjudices de jouissance

Toute réclamation concernant un éventuel préjudice de jouissance devra être adressée exclusivement au prestataire de l'unité de logement.

### 5. Changements de réservation et annulations

Les changements de réservation et annulations sont possibles uniquement par téléphone ; ils sont soumis à des frais de gestion de 60,- CHF par réservation. En cas d'annulation intervenant à partir du 31ème jour avant le début de la jouissance, le participant doit régler une somme forfaitaire équivalant à 95% du prix forfaitaire initial (points et argent). Aussi nous recommandons la souscription d'une assurance de frais d'annulation. Le participant demeure libre d'apporter la preuve que l'annulation n'a entraîné aucun frais pour Hapimag ou des frais moindres par rapport à la somme forfaitaire demandée.

### 6. Interdiction de cession

Le participant n'est pas autorisé à céder son droit de jouissance à des tiers dans un cadre commercial.

# Conditions de réservation

## Offres supplémentaires Hapimag

### 1. Introduction

Les offres supplémentaires sont des offres que Hapimag fournit sur demande. Ces conditions s'ajoutent aux Conditions Générales en vigueur pour l'achat des produits de droits d'habitation Hapimag.

### 2. Inscription

Les inscriptions se font par écrit ou par téléphone. En s'inscrivant, le participant accepte les présentes Conditions Générales. La validité juridique intervient dès confirmation téléphonique de la société Hapimag Touristik AG Hapitour, située à Baar en Suisse (appelée ci-après Hapitour). La confirmation écrite doit être vérifiée par le participant au voyage qui s'engage à signaler immédiatement à Hapitour d'éventuelles erreurs.

### 3. Prix

Le prix du voyage est composé de la manière suivante :

- Débit de points
- Prix pour paiement comptant

### 4. Changements de réservation et annulations

Pour chaque changement de réservation ou annulation sont facturés des frais de gestion de 60,- CHF par personne (max. 120,- CHF par commande). Pour les croisières avec MSC, les frais de gestion s'élèvent à 80,- CHF par personne (max. 160,- CHF par commande). Par ailleurs les frais de changement de réservation / d'annulation suivants sont facturés (sur le prix forfaitaire et les points) :

#### Abano et Égypte

29 - 25 jours avant le début du voyage :	10%
24 - 15 jours avant le début du voyage :	50%
14 - 4 jours avant le début du voyage :	80%
3 - 0 jour(s) avant le début du voyage :	95%

#### Mer du Nord et mer Baltique

Jusqu'à 4 jours avant le début du voyage :	80%
3 - 0 jour(s) avant le début du voyage :	95%

#### Croisières avec MSC

44 - 30 jours avant le début du voyage :	10%
29 - 21 jours avant le début du voyage :	25%
20 - 11 jours avant le début du voyage :	50%
10 - 3 jours avant le début du voyage :	75%
2 - 0 jour(s) avant le début du voyage :	95%

#### Coopération Club Leisure Group

Jusqu'à 31 jours avant le début du voyage :	0%
30 - 0 jour(s) avant le début du voyage :	95%

Le participant demeure libre d'apporter la preuve que l'annulation a entraîné pour Hapitour des frais moindres par rapport à ces sommes forfaitaires.

### Billets d'avion et voitures de location

Pour les réservations de vol et / ou de voiture de location en rapport avec les offres supplémentaires, les conditions des différents prestataires (compagnies aériennes, sociétés de location de voitures) sont applicables.

### 5. Personne de remplacement

Dans la mesure où la personne qui se désiste trouve une personne de remplacement avant le début du voyage qui répond à toutes les obligations, les frais de gestion s'élèvent à 60,- CHF, en plus des frais de changement de réservation qui nous sont facturés par les prestataires. Si un vol a également été réservé, les frais de changement de réservation ainsi que l'autorisation de la personne de remplacement dépendent des conditions en vigueur de la compagnie aérienne.

### 6. Conditions de paiement

La facture est envoyée avec la confirmation et doit être réglée 30 jours avant le début du voyage.

### 7. Modifications du tarif et du programme

#### 7.1 Modifications du tarif

En cas de suppléments sur le carburant, de variation des taux de change, de modification des tarifs des prestataires ou d'entrée en vigueur de taxes supplémentaires, Hapitour se réserve le droit d'adapter le tarif si la réservation intervient plus de quatre mois avant la réalisation des prestations. Les participants au voyage seront informés des modifications tarifaires au plus tard 21 jours avant le début du voyage.

#### 7.2 Modifications du programme

Hapitour se réserve le droit, aussi dans votre intérêt, de modifier le programme du voyage ou certaines prestations si des cas de force majeure, des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Hapitour s'efforcera de vous proposer des prestations de remplacement de même valeur et vous informera aussi vite que possible de ces modifications et de leurs conséquences sur les tarifs.

#### 7.3 Voyages en avion

Si l'arrangement est lié à un voyage en avion, le prix indiqué est un prix provisoire sous réserve que le voyage en avion du participant puisse être effectué au tarif donné par l'organisateur. Si ce n'est plus possible car les places à ce tarif sont toutes réservées, la réservation du voyage ne peut être confirmée que si le participant accepte de payer un supplément pour une classe tarifaire supérieure en classe touristique ou en classe Business.

#### 7.4 Droits du participant en cas de modifications du tarif et du programme

Si la modification du programme ou la modification de certaines prestations entraîne une importante modification du programme ou une augmentation du tarif supérieure à 5%, le participant est autorisé à résilier le contrat par écrit, dans un délai de 5 jours après réception de l'information d'Hapitour et la somme qu'il a déjà réglée lui sera remboursée.

#### 7.5 Dates de voyage, horaires des lignes aériennes, etc.

Hapitour n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les dates de voyage dans la mesure où des événements indépendants de la société (par ex. embouteillages, retards d'avion) peuvent entraîner des modifications. Pour les réservations de vols charters, la société se réserve le droit de modifier les temps de vol (jusqu'à 20 heures), le tracé de la ligne, l'appareil, ainsi que la compagnie aérienne sans que cela ne donne au participant un droit de résiliation.

### 8. Annulation du voyage par Hapitour

Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, Hapitour peut annuler le voyage jusqu'à trois semaines avant le début du voyage. Si le vol ou le port de départ n'ont pas été réservés par Hapitour, les frais d'annulations sont déterminés par les conditions de la compagnie aérienne choisie par le participant.

### 9. Responsabilité

**9.1** Si Hapitour manque à ses engagements, sa responsabilité se limite au triple du prix du voyage pour tout dommage matériel ou pécuniaire dès lors que le dommage n'a été provoqué ni intentionnellement ni par négligence grossière ; les conventions internationales déterminantes et les lois nationales comprenant des limites importantes de garantie ou des exclusions de responsabilité restent sous réserve.

**9.2** Si le voyage ne correspond pas à ce qui était convenu, le participant au voyage est tenu d'en informer immédiatement les organisateurs locaux du voyage ou les prestataires (hôtel, compagnie aérienne, société de location de véhicules, société maritime, etc.) et de demander à ce que cela soit remédié. Toute réclamation de dommages et intérêts doit être transmise par écrit à Hapitour dans un délai d'un mois après la fin contractuelle du voyage.

## **10. Réglementations d'entrée, de visa et réglementations sanitaires**

**10.1** Le participant au voyage est responsable de la validité de ses documents de voyage, de la demande d'un visa et du respect des réglementations d'entrée, de santé, de devises et d'importations. Hapitour n'est en aucun cas responsable des données indiquées dans ce catalogue.

**10.2** En cas d'un éventuel refus d'entrée dans un pays, les frais de retour sont à la charge du participant.

## **11. Médiateur**

Si le membre ne trouve pas de terrain d'entente avec Hapimag au sujet de séjours dans des resorts et / ou de prestations de voyage, il a la possibilité de s'adresser à l'organe de conciliation ci-après. Celui-ci veillera à l'obtention d'un accord loyal et équilibré avec le membre.

Médiateur de la branche suisse du voyage

Case postale, CH-4601 Olten

Tél. : +41 (62) 2 12 66 60

Fax : +41 (62) 2 12 66 80

Renseignements téléphoniques :

Lundi – vendredi, 10h00 – 16h00

## **12. Droit applicable /juridiction compétente**

Le droit suisse est applicable. La juridiction compétente est celle de Baar.

## **relatives à l'utilisation de la plateforme d'échange de DAE**

### **1. Remarques préliminaires**

La plateforme d'échange de DAE est un produit appartenant à Dial An Exchange Ltd. 21 High Street, Gargrave, Skipton, North Yorkshire BD23 3RA, United Kingdom (appelée ci après « DAE »). Hapimag a adhéré à cette plateforme d'échange pour permettre aux détenteurs de la HapimagCard (appelés ci-après « participants ») d'utiliser autrement leurs points d'habitation, à savoir en réservant des unités de logement dans le monde entier. Les unités de logement sont placées sur la plateforme d'échange de DAE par leurs propriétaires ou leurs exploitants (appelés ci-après « prestataires »).

### **2. Relations contractuelles**

Lorsqu'une unité de logement est réservée parmi l'offre de la plateforme de DAE :

- Un contrat d'intermédiation lie Hapimag et le participant ; ce contrat habilite Hapimag à débiter le compte de membre du participant des points d'habitation indiqués et à facturer le prix forfaitaire également indiqué. Le prix forfaitaire doit être réglé dans un délai de 30 jours. Le contrat d'intermédiation est soumis au droit suisse.
- Un contrat de jouissance relatif à l'unité de logement lie le prestataire et le participant ; ce contrat stipule que le participant doit éventuellement régler au prestataire des frais supplémentaires (« Additional Charges » d'après la publication de DAE). Ce contrat de jouissance est soumis au droit du pays où est située l'unité de logement.

### **3. Équipement des unités de logement**

#### **Responsabilité concernant les informations**

Chaque unité de logement correspond à un certain niveau de qualité. Chaque participant est tenu de s'informer à ce sujet pour savoir si l'unité de logement correspond à ses attentes, en consultant par ex. les informations fournies par DAE et publiées sur le site Web de Hapimag, ainsi que les informations accessibles sur Internet. Si nécessaire, le participant peut également contacter directement le prestataire de l'unité de logement. Les informations publiées sur le site Internet de Hapimag ont été communiquées à DAE par les prestataires des unités de logement ou proviennent de sources accessibles à tous. Ces informations n'ont été vérifiées ni par DAE ni par Hapimag. DAE comme Hapimag déclinent en conséquence toute responsabilité concernant l'exactitude de ces informations.

### **4. Préjudices de jouissance**

Toute réclamation concernant un éventuel préjudice de jouissance devra être adressée exclusivement au prestataire de l'unité de logement.

### **5. Changements de réservation et annulations**

Les changements de réservation et annulations sont possibles uniquement par téléphone ; ils sont soumis à des frais de gestion de 60,- CHF par réservation. En cas d'annulation intervenant à partir du 31ème jour avant le début de la jouissance, le participant doit régler une somme forfaitaire équivalant à 95% du prix forfaitaire initial (points et argent). Aussi nous recommandons la souscription d'une assurance de frais d'annulation. Le participant demeure libre d'apporter la preuve que l'annulation n'a entraîné aucun frais pour Hapimag ou des frais moindres par rapport à la somme forfaitaire demandée.

### **6. Interdiction de cession**

Le participant n'est pas autorisé à céder son droit de jouissance à des tiers dans un cadre commercial.