

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE

## 1. CE QUE RÈGLEMENT LES CGCV

Les conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) règlement les rapports juridiques entre vous et nous en ce qui concerne les voyages organisés par nos soins.

## 2. COMMENT LE CONTRAT PREND EFFET

Le contrat prend effet quand votre inscription au bureau de réservation est acceptée sans réserve. Si la personne qui réserve inscrit d'autres participants, elle répond aussi de leurs obligations.

## 3. PRESTATIONS

Nos prestations sont détaillées dans nos confirmations factures.

## 4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 4.1 Prix

Les prix en vigueur au moment de la réservation font foi.

### 4.2 Paiement

Acompte à l'inscription: 30% du prix total de la commande. Le solde du prix du voyage doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 30 jours avant le départ. Si le paiement du solde ne parvient pas dans les délais, nous pouvons refuser les prestations de voyage et facturer les frais d'annulation correspondants.

### 4.3 Réservations à court terme

En cas de réservation tardive, le montant total devra être payé lors de l'inscription.

### 4.4 Honoraires

Votre bureau de réservation peut appliquer des honoraires de conseil ou des honoraires de services. Veuillez noter que ces montants ne sont pas de notre ressort et qu'ils ne sont pas remboursables.

## 5. VOUS MODIFIEZ VOTRE PROGRAMME DE VOYAGE OU VOUS ÊTES DANS L'IMPOSSIBILITÉ DE VOYAGER

### 5.1 Généralités

Si vous modifiez la réservation ou si vous annulez le voyage, vous devez le notifier par écrit (courrier postal ou électronique) au bureau de réservation.

### 5.2 Frais administratifs

Des frais administratifs de CHF 100.- par personne, au maximum CHF 300.- par commande, seront perçus en cas de modification ou d'annulation du voyage. Ces frais ne sont pas couverts par les assurances de frais d'annulation.

### 5.3 Frais de modification et d'annulation

#### 5.3.1 Tous voyages, sauf ceux mentionnés sous point 5.3.2

En cas de modification ou d'annulation moins de 31 jours avant le départ, les frais suivants seront perçus en plus des frais de dossier:

- 30 à 22 jours avant le départ: 30% du prix du voyage
- 21 à 15 jours avant le départ: 50% du prix du voyage
- 14 à 8 jours avant le départ: 80% du prix du voyage
- 7 à 0 jours du départ: 100% du prix du voyage

#### 5.3.2 Voyages de fin d'année (départs du 15.12 au 5.01), voyages en groupe, circuits guidés, croisières, location de maisons de vacances

En cas de modification ou d'annulation moins de 121 jours avant le départ, les frais suivants seront perçus en plus des frais de dossier:

- 120 à 91 jours avant le départ: 30% du prix du voyage
- 90 à 60 jours avant le départ: 50% du prix du voyage
- 59 à 45 jours avant le départ: 80% du prix du voyage
- 44 à 0 jours avant le départ: 100% du prix du voyage

#### 5.3.3 Conditions particulières d'annulation

Certains établissements appliquent des conditions d'annulation spécifiques qui vous seront transmises au moment de la réservation.

#### 5.3.4 Validité de la date de modification et d'annulation

La date à laquelle le bureau de réservation réceptionne votre communication est considérée comme déterminante. Si cette communication parvient au bureau de réservation un samedi, un dimanche ou un jour férié, le jour ouvrable suivant est déterminant.

#### 5.3.5 Billets d'avion

Pour toute annulation ou modification de billet d'avion (date, vol ou nom de passager), les compagnies aériennes exigent des frais parfois très élevés que nous sommes dans l'obligation de facturer en plus des frais ci-dessus, quelle que soit la date de la modification ou de l'annulation. Selon la compagnie aérienne et les conditions du tarif choisi, les frais peuvent être de 100% dès l'émission.

#### 5.4 Assurance frais d'annulation

Dans les cas de nécessité impérieuse, les frais d'annulation sont pris en charge par une assurance de frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance. Si vous annulez votre voyage, la prime de l'assurance de frais d'annulation et les frais de dossier restent dus.

## 5.5 Voyageur de remplacement

Si vous renoncez au voyage, vous pouvez désigner un voyageur de remplacement, pour autant que ce dernier remplisse les exigences d'immigration du ou des pays concernés, et que les entreprises parties prenantes au voyage (hôtels et compagnies aériennes) acceptent également ce changement. Dans un tel cas, seuls les frais effectifs seront facturés (en plus des frais administratifs selon point 5.2). Le voyageur de remplacement et vous-même êtes responsables solidiairement du paiement du prix total du voyage et des frais découlant du changement.

## 6. MODIFICATION AUX PRESTATIONS ET AUX PRIX

### 6.1 Avant la conclusion du contrat

Nous nous réservons le droit de modifier, avant votre réservation, les prestations et les prix.

### 6.2 Après la conclusion du contrat

Des augmentations de prix peuvent intervenir après:  
a) une augmentation ultérieure du coût des transports;  
b) l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (p. ex. taxes d'aéroport, TVA, etc.);  
c) des modifications du cours des changes.  
Dans ces cas, l'augmentation de prix peut intervenir au plus tard 3 semaines avant le départ. Si elle dépasse 10%, vous pouvez exercer vos droits selon chiffre 6.4.

### 6.3 Modification intervenant entre votre réservation et la date de départ

Nous nous réservons le droit de modifier le programme du voyage ou nos prestations en cas de force majeure, comme par exemple lorsqu'un important prestataire de service (compagnie aérienne, compagnie de navigation, etc.) n'est plus en mesure de fournir ses prestations. Dans de tels cas, nous ferons notre possible pour vous proposer en remplacement des prestations de qualité équivalente et nous vous en informerons le plus rapidement possible. Les coûts supplémentaires éventuels sont alors à votre charge.

### 6.4 Quels sont vos droits si le prix du voyage est majoré ou si le programme est modifié?

Si des changements modifient le voyage de façon importante ou si la hausse de prix dépasse 10% vous pouvez:

- a) accepter la modification du contrat;
  - b) résilier par écrit (courrier postal ou électronique) le contrat dans les 5 jours et les montants versés vous seront remboursés;
  - c) nous faire savoir dans les 5 jours que vous désirez participer à l'un des voyages de remplacement.
- Sans nouvelles de votre part dans les 5 jours, nous admettrons que vous acceptez l'augmentation de prix ou la modification de certaines prestations.

## 7. ANNULATION DU VOYAGE PAR NOUS-MÊMES

### 7.1 Pour des raisons qui vous sont imputables

Nous sommes en droit d'annuler votre voyage si vous nous en donnez un motif valable par vos actes ou omissions. Nous vous rembourserons les montants déjà payés, déduction faite de nos frais administratifs selon point 5.2., toute autre prétention étant exclue.

### 7.2 Nombre minimum de participants

Les voyages en groupe que nous proposons impliquent un nombre minimum de participants précisé au moment de la réservation. Si ce nombre n'est pas atteint, nous pouvons annuler le voyage au plus tard 3 semaines à l'avance.

### 7.3 Cas de force majeure, grèves

Si des cas de force majeure imprévisibles ou des grèves venaient à entraver notamment le voyage ou à le rendre impossible, nous serons contraints d'annuler le voyage.

### 7.4 Annulation du voyage pour d'autres motifs

Nous avons le droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. Vos droits sont indiqués sous chiffre 6.4.

## 8. MODIFICATIONS DU PROGRAMME, DÉFAUT DE PRESTATIONS AU COURS DU VOYAGE

Nous pouvons modifier le programme ou certaines prestations pour des motifs légitimes, pour autant que cela n'entraîne pas de changement notable du programme ou du caractère du voyage. Si une modification de programme concernant une part importante du voyage convenu devait intervenir au cours du voyage, nous vous bonifierons la moins-value matérielle éventuelle entre le prix payé pour le voyage convenu et celui des prestations fournies.

## 9. VOUS DEVEZ INTERROMPRE LE VOYAGE

Si vous devez interrompre le voyage prématurément, le prix de l'arrangement ne peut pas vous être remboursé.

## 10. SI LE VOYAGE DONNE LIEU À RÉCLAMATION

Si le voyage ne correspond pas à ce qui été convenu, vous êtes tenu d'adresser immédiatement à notre guide, à notre agence locale, à l'hôtel ou au prestataire une réclamation au sujet du défaut constaté et de demander qu'il y soit remédié gratuitement. Ceux-ci s'efforceront de faire le nécessaire dans un délai approprié. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié ou si elle s'avère insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ainsi que le défaut d'aide. Ils sont tenus de consigner votre réclamation, mais ils ne sont pas habilités à reconnaître des préentions en dommages-intérêts. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié, vous êtes en droit d'y remédier vous-même. Les frais que vous aurez encourus vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues et moyennant justificatifs, cela sous réserve que vous ayez déposé une réclamation contre le défaut et exigé une confirmation écrite. Si vous voulez faire valoir des défauts ou nous demander un remboursement, **vous devez nous adresser votre réclamation par écrit** (courrier postal ou électronique) **dans les 30 jours après votre retour**. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du guide, de l'agence locale, de l'hôtel ou du prestataire, ainsi que des justificatifs éventuels.

## 11. RESPONSABILITÉ

### 11.1 Généralités

Nous vous indemniserons, dans le cadre des dispositions ci-après, de la valeur des prestations qui n'ont pas ou mal été fournies, de vos dépenses supplémentaires ou du dommage subi, dans la mesure où le loueur, respectivement le personnel de la base, n'a pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente.

### 11.2 Limitations / exclusions de la responsabilité

#### 11.2.1 Accords internationaux et lois nationales

Si des accords internationaux ou des lois nationales prévoient des restrictions ou exclusions de remboursement pour des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, nous ne répondons que dans le cadre de ces mêmes accords ou lois.

#### 11.2.2 Exclusions de responsabilité

Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- a) manquements de votre part;
- b) manquements imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- c) cas de force majeure que nous-mêmes ne pouvions pas prévoir ou contre lesquels nous ne pouvions rien.

#### 11.2.3 Dommages corporels

Nous répondons des dommages corporels découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat dans le cadre des présentes CGCV et des accords internationaux ou lois nationales qui sont applicables.

#### 11.2.4 Autres dommages

Notre responsabilité est limitée à deux fois le prix du voyage au maximum pour les autres dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservés les présentes CGCV et les accords internationaux ou lois nationales applicables.

## 12. ASSURANCES

La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi nous vous recommandons de conclure une assurance complémentaire, par exemple assurance bagages, frais d'annulation, accidents, maladie, frais de rapatriement, etc.

## 13. PRESCRIPTIONS SANITAIRES, VISAS

Vous êtes personnellement responsable de l'établissement de vos documents de voyage, ainsi que de la demande de visa nécessaire. De même, vous êtes personnellement responsable de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises.

## 14. GARANTIE DE VOYAGE

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

## 15. OMBUDSMAN

Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage, à l'adresse suivante:  
Ombudsman de la branche suisse du voyage  
Case postale / 8038 Zurich  
[www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)  
[info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

## 16. DROIT APPLICABLE ET FOR

Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre vous et nous. La nullité de certaines dispositions du contrat n'entraîne pas la nullité de tout le contrat. Il est convenu que le seul for de Lausanne est habilité à connaître les actions contre nous.