

CONDITIONS GÉNÉRALES

Extrait des conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) – le texte complet des CGCV vous sera envoyé sur simple demande.

1. CE QUE RÉGLENT LES CGCV

Les CGCV régissent 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 précisées dans nos brochures. Vos souhaits particuliers ne deviennent un élément du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit.

4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Prix

Les prix en vigueur au moment de la réservation font foi. Vous avez le choix de payer votre location en francs suisses ou en euros. Le cours du jour EUR/CHF communiqué lors de la réservation s'applique pour le montant total de la location, même en cas de fluctuation du cours de change. La totalité du contrat est à régler dans la même monnaie.

4.2 Paiement

4.2.1 Paiement en francs suisses

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.

4.2.2 Paiement en euros

Le montant total de la commande est exigible dans les 15 jours qui suivent la réservation définitive. Si le paiement 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 de la facture devra être payé lors de l'inscription et les frais de téléphone, etc., éventuels seront portés à votre charge.

4.4 Frais de réservation et documentation

Un montant de CHF/EUR 80.– par bateau sera facturé en sus du prix de la location. Ce montant n'est pas remboursable en cas d'annulation (la documentation et la carte fluviale restent en votre possession).

4.5 Frais supplémentaires éventuels

Votre bureau de réservation peut prélever une participation aux frais supplémentaires en ce qui concerne la réservation et l'exécution de la commande (ces frais ne sont pas de notre ressort).

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 personnellement ou par lettre recommandée au bureau de réservation.

5.2 Frais de modification/annulation

Jusqu'à 3 mois avant le départ, des frais administratifs de CHF 200.– par bateau seront perçus si vous modifiez ou annulez votre location.

A moins de 3 mois du départ, les frais suivants seront perçus si vous modifiez ou annulez votre location:

- 90 à 60 jours avant le départ: 25% du prix du voyage
- 59 à 30 jours avant le départ: 50% du prix du voyage
- 29 à 15 jours avant le départ: 75% du prix du voyage
- 14 à 0 jours avant le départ: 100% du prix du voyage.

5.2.1 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.

5.2.2 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. S'il s'agit d'un billet d'avion à prix spécial et selon la compagnie aérienne choisie, les frais peuvent être de 100%.

5.3 Assurance frais d'annulation

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

5.4 Voyageur de remplacement

Si vous renoncez au voyage, vous pouvez désigner un voyageur de remplacement. Le voyageur de remplacement et vous-même êtes responsables solidairement du paiement du prix total du voyage.

6. MODIFICATION AUX BROCHURES 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 de la brochure.

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 du programme 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. Nous ferons notre possible pour vous proposer en remplacement des prestations de qualité équivalente. Nous vous informerons le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

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

Si des changements de programme 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 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 admettons 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 le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention étant exclue.

7.2 Cas de force majeure, grèves

Si des cas de force majeure imprévisibles ou des grèves venaient à entraver notablement le voyage ou à le rendre impossible, nous pouvons annuler le voyage.

7.3 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. VOUS DEVEZ INTERROMPRE LE VOYAGE

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

9. SI LE VOYAGE DONNE LIEU À RÉCLAMATION

Si le voyage ne correspond pas à ce qui été convenu, vous êtes tenu d'adresser immédiatement au loueur, respectivement au personnel de la base, une réclamation au sujet du défaut constaté et de demander qu'il y soit remédié gratuitement. Celui-ci s'efforcera 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. Il est tenu de consigner votre réclamation, mais il n'est pas habilité à reconnaître des prétentions 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 dans le mois suivant la fin du voyage.**

Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du loueur, respectivement du personnel de la base, ainsi que des justificatifs éventuels.

10. RESPONSABILITÉ

10.1 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.

10.2 Limitations/exclusions de la responsabilité

10.2.1 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.

10.2.2 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. En cas d'impossibilité du loueur de mettre le bateau réservé à disposition, ce dernier est tenu de vous procurer un bateau de capacité et confort équivalents ou supérieurs, dans la mesure du possible dans la même région. Une telle modification ne peut en aucun cas être la cause d'une annulation de votre part;
- d) en cas d'impraticabilité de la voie d'eau (crue, inondation, sécheresse, grève, motif technique, raison de police administrative, etc.), les conditions générales des loueurs respectifs s'appliquent.

10.2.3 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.

10.2.4 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.

11. 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.

12. 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.

13. GARANTIE

Nous faisons partie du Fonds de Garantie de la branche suisse du voyage et vous garantissons les montants que vous avez versés pour votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement. Plus amples informations auprès de votre agence de voyage ou sur www.garantiefonds.ch

14. 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
Etelzstrasse 42 / Case postale / 8038 Zurich
www.ombudsman-touristik.ch
info@ombudsman-touristik.ch

15. 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.

Les descriptifs, plans et photos présentés dans ce catalogue ne sont pas contractuels.