

Conditions générales de voyage

Ces conditions de voyage générales régissent les rapports juridiques entre vous-même et voyageplan en ce qui concerne les arrangements de voyages forfaitaires et prestations isolées offertes en son propre nom. Ces conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux prestations procurées chez des tiers, par exemple billets d'avion, locations de voiture, hôtels, etc. Ce sont alors les conditions générales de contrat de votre vendeur qui s'appliquent, nous ne sommes pas votre partie contractante.

1. Conclusion de contrat entre vous et voyageplan

1.1 Le contrat entre vous et voyageplan est conclu à l'enregistrement téléphonique, par écrit ou par votre demande en personne à votre agence de voyages et est considéré comme définitif. Le contrat de voyage entre vous et voyageplan entre en vigueur au moment où voyageplan accepte votre réservation/inscription. Si le réservant inscrit d'autres participants au voyage, il répond de leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage) à l'égard des siennes.

1.2 Prix

Les prix des prestations sont mentionnés dans la brochure «Afrique Australe» voyageplan. Les prix s'entendent généralement par personne en francs suisses, avec logement en chambre double, lorsque cela n'est pas précisé explicitement (voir changements de prix sous chapitre 5). Les désirs spéciaux font partie du contrat seulement s'ils ont été acceptés par le prestataire et s'ils ont été confirmés sans réserve.

1.3 Acompte

Lors de la réception de votre confirmation/facture de la part de voyageplan, un acompte de 30% de la valeur de la commande est dû. Dans certains cas exceptionnels, comme par exemple les fêtes de Noël, de Nouvel-An ou pour certains fournisseurs spéciaux, un acompte supplémentaire peut être exigé.

1.4 Paiement du solde

Le solde du prix du voyage est à régler au plus tard 45 jours avant la date de départ auprès de votre agence de voyages. Dans des cas particuliers, il se peut que ce délai soit différent et plus restrictif. Ceci vous sera communiqué lors de la réservation.

1.5 Réservation à court terme

Lors d'une réservation à court terme, c'est-à-dire moins de 30 jours avant la date de départ, le prix total de tout l'arrangement est dû lors de la réservation. Si la réservation intervient à court terme, il se peut que les documents de voyage doivent être envoyés par «Courrier-Express», alors ces frais seront facturés.

1.6 Frais de réservation, traitement ou modification

Pour les réservations de prestations terrestres uniquement (sans vol international d'après la Suisse proposé par voyageplan), voyageplan demande une taxe de réservation de CHF 60 par personne, mais au maximum CHF 120 par dossier/commande. Pour l'émission d'un billet d'avion domestique ou international, des frais de CHF 40 par billet sont perçus. Pour les réservations de manifestations, un supplément de CHF 30 par billet est facturé. Pour les camps d'état dans les parcs nationaux/réserves naturelles, pour les places de camping ainsi que pour les parcours de golf, une taxe supplémentaire de CHF 60 est facturée en plus des coûts effectifs. Pour les réservations de billets de train ou de bus, un supplément de CHF 30 par prestation réservée est perçu. voyageplan ne vend pas de manifestation ni d'abonnement de bus/train sans réservation d'hôtel. Pour une modification intervenant après l'établissement de la confirmation/facture, CHF 60 par personne, mais au maximum CHF 120 par dossier sont facturés. Nous vous rendons attentif au fait que votre agence de voyages est en droit de percevoir des frais de conseil, réservation, traitement et changement en sus.

1.7 Paiement retardé

Si le paiement de l'acompte ou du solde n'est pas effectué dans les délais, nous nous réservons le droit de nous retirer du contrat et de réclamer des frais d'annulation (voir chapitre 2.2).

2. Changement ou annulation du voyage par le participant

2.1 Général

Si vous désirez effectuer un changement ou annuler votre voyage, il vous faut le présenter personnellement ou faire connaître votre désir par courrier recommandé auprès de votre agence de voyages. Les documents de voyage éventuellement déjà reçus sont à renvoyer sans délai à votre agence de voyages. Pour une modification intervenant après l'établissement de la confirmation/facture, CHF 60 par personne, mais au maximum CHF 120 par dossier sont facturés.

2.2 Frais d'annulation

Si vous décidez de modifier ou de changer l'une ou l'autre prestation, en sus des frais d'annulation (CHF 60 par personne, max. CHF 120 par dossier), les conditions d'annulation ci-après font foi, sauf durant les périodes de fêtes (Noël, Nouvel An) ou lors d'événements spéciaux lors desquels les frais d'annulation sont communiqués sur demande.

2.2.1 Frais d'annulation courants

Jusqu'à 46 jours avant le départ: 20%
45 – 31 jours avant le départ: 40%
30 – 15 jours avant le départ: 75%
14 – 0 jours avant le départ, no-show: 100%

2.2.2 Frais d'annulation spéciaux

Veuillez noter que du 15.12. au 15.01. et durant les jours fériés, les conditions d'annulation sont plus strictes.

Pour l'annulation ou le changement des arrangements suivants, les frais ci-dessous sont appliqués:

Places en contingent avec Swiss

60 – 0 jours avant le départ: 100%

Chemin de fer (trains de luxe)

Jusqu'à 90 jours avant le départ: 10%
89 – 61 jours avant le départ: 25%
60 – 32 jours avant le départ: 50%
31 – 0 jours avant le départ: 100%

Drifters Adventours/Motorhomes/Campers

Jusqu'à 31 jours avant le départ: 10%
30 – 15 jours avant le départ: 60%
14 – 0 jours avant le départ: 100%

Circuits accompagnés

Jusqu'à 46 jours avant le départ: 25%
45 – 15 jours avant le départ: 50%
14 – 0 jours avant le départ: 100%

Réserves privées et camps d'état en Afrique du Sud ainsi que tous les arrangements en Namibie, au Botswana, au Zimbabwe, en Zambie, au Malawi et au Mozambique

65 – 0 jours avant le départ: 100%

2.2.3 Vols internationaux

Lors d'une annulation ou d'un changement de billets d'avion avant l'émission, CHF 60 de frais (au maximum CHF 120 par commande) sont facturés. Lors d'une annulation ou d'un changement de billets d'avion après l'émission, CHF 200 par billet sont facturés. De plus, selon les conditions de la compagnie aériennes sont applicables et les frais d'annulations peuvent atteindre 100% selon le cas. Veuillez noter pour les points 2.2.3 et 2.2.4. que le contrat entre voyageplan et la compagnie aérienne ne débute que lors de l'émission du billet d'avion et que les éventuels changements de tarifs jusqu'à l'émission des billets sont à la charge du client.

2.2.4 Vols régionaux

Lors d'une annulation ou d'un changement de billets d'avion avant l'émission, CHF 60 de frais (au maximum CHF 120 par commande) sont facturés. Lors d'une annulation ou d'un changement de billets d'avion après l'émission, CHF 200 par billet sont facturés. De plus, selon les conditions de la compagnie aériennes sont applicables et les frais d'annulations peuvent atteindre 100% selon le cas. Veuillez noter pour les points 2.2.3 et 2.2.4. que le contrat entre voyageplan et la compagnie aérienne ne débute que lors de l'émission du billet d'avion et que les éventuels changements de tarifs jusqu'à l'émission des billets sont à la charge du client.

2.2.5 La date déterminante pour le calcul des frais d'annulation de voyage est celle de la réception de la notification d'annulation. Si celle-ci intervient un samedi, un dimanche ou un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui est pris en compte.

3. Assurance annulation et assistance

Nous vous conseillons la conclusion d'une assurance annulation et assistance Allianz Global Assistance. Pour les exemples ci-après, la couverture d'assurance se base sur la police et les conditions d'assurance d'Allianz.

3.1 Prestations terrestres

Pour les dossiers ne comportant que des prestations terrestres ou des vols combinés avec des prestations terrestres, nous vous proposons une assurance annulation et assistance Allianz pour 5% du prix de votre voyage. Si votre voyage comporte des prestations avec des frais d'annulation spéciaux (rubrique 2.2.2.), vous devez souscrire une assurance avec une couverture supérieure. Nous vous recommandons de contracter une assurance annuelle avec les conditions suivantes: jusqu'à CHF 25'000 de frais effectifs d'annulation: CHF 109 par personne ou CHF 189 pour une famille, jusqu'à 50'000 de frais effectifs d'annulation: CHF 225 par personne ou CHF 345 par famille.

4. Formalités d'entrée

Les formalités d'entrée pour des citoyens suisses sont mentionnées dans la brochure voyageplan en page 13. Pour les personnes d'autres nationalités, veuillez informer votre agence de voyages lors de la réservation afin qu'elle puisse vous renseigner sur les conditions en vigueur. Notez que les formalités d'entrée peuvent changer à court terme. Veuillez vous renseigner lors de la réservation, si vous avez éventuellement besoin d'un visa, car son obtention peut parfois durer plusieurs semaines. L'organisateur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable si le client a omis de faire les démarches nécessaires pour l'obtention du visa. Les frais de visa ainsi que les frais y relatifs ne sont pas compris dans le prix de la brochure voyageplan. voyageplan vous rend attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les éventuels frais de voyage de retour ne sont pas pris en charge par l'organisateur, voir aussi frais d'annulation sous chapitre 2.2. En outre, voyageplan tient à vous avertir de possibles suites juridiques pour toute importation de marchandises interdites.

5. Changements de programme et de prix

5.1 Changements avant la conclusion du contrat
voyageplan se réserve le droit de changer les indications, descriptions et prix mentionnés dans le prospectus avant votre réservation. Si tel devait être le cas, votre agence de voyages vous en informerait avant la conclusion du contrat.

5.2 Modification de prix après la conclusion du contrat

Dans des cas exceptionnels, il est possible que les prix mentionnés doivent être augmentés, par exemple en cas:

- a) d'augmentation des frais d'acheminement (y compris augmentation de carburant)
- b) d'augmentation des taxes d'état ou de frais nouvellement introduits ou augmentés (comme les taxes d'aéroport, frais d'atterrissage, etc.)
- c) différence du cours du change ou
- d) augmentation des taxes gouvernementales locales (p. ex. TVA)

Nous sommes en droit de vous facturer une augmentation de prix jusqu'à 30 jours avant le départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10%, vos droits sont énumérés sous chapitre 5.4.

5.3 Changements de programme, de transport après votre réservation et avant votre départ

voyageplan se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (p. ex. logements, moyens de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) si des faits imprévus ou inévitables l'exigent. voyageplan fera son mieux pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement et vous avisera le plus rapidement possible des changements et des éventuelles conséquences sur le prix.

5.4 Vos droits si, après la conclusion du contrat, le programme est modifié ou si des changements interviennent sur le plan des transports

Si des modifications de programme ou de certaines prestations convenues modifient de façon notable un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivants:

- a) vous pouvez accepter la modification du contrat
- b) vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé
- c) vous pouvez communiquer à voyageplan dans les 5 jours après réception de la communication, que vous acceptiez le voyage de remplacement équivalent. Sans aucune nouvelle de votre part, dans les 5 jours, selon chiffre 5.4.b) ou c), nous considérons que vous acceptiez la hausse du prix, le changement du programme ou de certaines prestations (le délai de 5 jours est respecté si la lettre est postée le 5^e jour, le cachet postal faisant foi).

6. Renonciation du voyage par voyageplan

6.1 Participation minimale

Pour tous les voyages proposés par voyageplan un minimum de participants est nécessaire. Si le nombre de participants minimal requis n'est pas respecté, voyageplan se réserve le droit d'annuler le voyage au plus tard 30 jours avant le départ.

6.2 Cas de force majeure

Si en cas de force majeure, des événements (catastrophe naturelle, trouble, grève, disposition prises par les autorités, épidémie, pandémie, etc.) venaient à entraver ou compromettre notablement le voyage ou à le rendre impossible, voyageplan vous informerait aussitôt de l'annulation du voyage.

6.3 Dans les deux cas, voyageplan s'efforce de vous proposer un voyage de rechange équivalent. Si le participant n'accepte pas ce dernier, voyageplan vous rembourse les montants déjà versés. D'autres exigences ou dédommagements sont exclus.

7. Modifications de programme, annulation de prestations en cours de voyage

Si des changements de programme doivent être entrepris pendant le voyage, voyageplan s'efforce de proposer des prestations équivalentes/alternatives. Si par ce changement du programme de voyage implique une moins-value démontrable, voyageplan vous rembourse en proportion (sauf cas de force majeure). Si des changements de programme nécessaires et imprévus mènent à des frais supplémentaires car aucune prestation de rechange ou de remplacement n'a pu être trouvée et que ce changement a été fait dans l'intérêt objectif des clients, ces frais supplémentaires sont à la charge du client. Le client peut interrompre son voyage pour autant qu'une partie considérable des prestations convenues n'aient pu être honorées et aucune alternative raisonnable ne puisse être offerte ou si le client, pour des raisons fondées, refuse la prestation de rechange.

8. Interruption du voyage par le participant

Si vous interrompez le voyage, aucun droit à un remboursement des prestations non utilisées même partiellement ne vous est donné, des frais éventuels (par exemple de retour) sont à la charge du participant. Si pour des raisons fondées le voyage devait s'interrompre, notre guide ou notre représentation locale vous aiderait pour l'organisation de votre voyage de retour. Nous vous conseillons la conclusion d'une assurance assistance Allianz.

9. Réclamations

9.1 Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt à votre guide, au représentant de voyageplan ou au prestataire, une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2 Le représentant de voyageplan ou le prestataire local s'efforcent de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié, l'aide n'est pas possible ou insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide par le représentant de voyageplan ou le prestataire local. Le guide, la représentation locale ou votre prestataire sont tenus de retenir par écrit votre réclamation. Par contre, ces personnes ne sont pas autorisées à accepter les exigences d'indemnisation.

9.3 Si vous exigez un remboursement ou un dédommagement de la part de voyageplan, vous devez adresser votre contestation par écrit au plus tard 30 jours après votre retour. Les attestations du représentant de voyageplan ou du prestataire local, ainsi que des justificatifs éventuels sont nécessaires.

9.4 Si les conditions énumérées sous chapitre 9.1. – 9.3. ne sont pas respectées, vous perdez tous vos droits, en particulier le droit à une diminution ou à un dédommagement.

10. Responsabilité de voyageplan

10.1 Responsabilité
voyageplan vous rembourse la valeur des prestations convenues mais non honorées ou mal exécutées; ou de vos dépenses supplémentaires, uniquement si l'agent local ou le prestataire n'était pas en mesure de vous donner une prestation de rechange équivalente sur place (exclus cas de force majeure).

10.2 Limitation de responsabilité, exclusion de responsabilité

10.2.1 Conventions internationales et lois nationales
Si des conventions internationales ou des lois nationales prévoient des limitations ou des exclusions de remboursement pour des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, voyageplan ne répond que dans le cadre de ces mêmes conventions ou lois. Il existe des conventions internationales et des lois nationales prévoyant des limitations ou exclusions de responsabilité notamment en matière de transports (trafic aérien et trafic ferroviaire).

10.2.2 Exonérations de responsabilités

voyageplan n'assume aucune responsabilité lorsque l'exécution

imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- a) à des manquements de votre part avant ou durant le voyage.
- b) à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat.
- c) à un cas de force majeure ou à un événement que voyageplan ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien. Dans ces cas, toute obligation à des dommages-intérêts de voyageplan est exclue.

10.2.3 Limitation de responsabilité maximale au double du prix du voyage

a) voyages forfaitaires: s'agissant d'autres dommages que les dommages des personnes (par exemple dégâts d'effets et valeurs), les dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, la responsabilité de voyageplan n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part ou à celle d'un prestataire de services. La responsabilité est limitée au double du prix du voyage à forfait, sauf en cas de faute intentionnelle, de négligence ou d'imprudence graves.
b) pour toutes les autres prestations, notre responsabilité se limite à un montant équivalent au double du prix du voyage.
c) les limitations de responsabilité inférieures ou les exclusions de responsabilité à large champ d'application dans les accords internationaux, les lois nationales applicables et nos conditions générales restent réservées.

10.2.4 Temps perdu sur vos vacances, plaisir gâché, etc.

Notre responsabilité pour le temps perdu sur vos vacances, plaisir gâché, frustration, etc. est exclue.

10.2.5 Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, etc.

Vous êtes personnellement responsable de mettre en sécurité vos objets de valeur, argent en liquide, bijoux, cartes de crédit, équipement photo et vidéo, etc. Vous ne pouvez en aucun cas laisser ces biens sans surveillance. voyageplan ne peut être tenu pour responsable en cas de vol, perte ou dommage.

10.3 Responsabilités pendant le voyage

En dehors du programme de voyage convenu et à certaines conditions durant le voyage, des excursions peuvent être réservées sur place ou des événements locaux peuvent avoir lieu. Il n'est pas exclu que de telles activités, excursions ou manifestations comportent certains risques. Ces activités et excursions ne sont pas organisées par nos soins et vous assumez seul la responsabilité de décider d'y participer. Lorsque ces activités sont organisées par une tierce entreprise et même si le guide de voyage ou le représentant local de voyageplan vous a informé à ce sujet, voyageplan n'est pas votre partenaire contractuel et nos conditions générales de contrat de voyage ne s'appliquent pas. voyageplan ne garantit en aucun cas le standard de sécurité, les prestations et les conditions d'une tierce entreprise et le client est le seul responsable de son choix de participation, de contrôle du prestataire, de son personnel et du matériel mis à disposition. Cette exclusion porte particulièrement aussi sur la pratique d'activités ou sports à risque tels que le saut à l'élastique, base jump, canyoning, spéléologie, rafting, chute libre, etc. voyageplan n'est pas votre partenaire de contrat et n'assume alors aucune responsabilité pour les activités organisées par des entreprises tierces où voyageplan agit seulement en tant qu'intermédiaire. Les conditions générales de contrat et de voyage de voyageplan ne s'appliquent pas et les entreprises locales sont votre partie contractante. Pour les excursions ou manifestations organisées par voyageplan, les conditions de voyage générales ci-incluses font foi.

10.4 Responsabilité hors contrat

La responsabilité hors contrat dépend des dispositions légales applicables. La responsabilité de voyageplan repose dans tous les cas limitée à la négligence grave. Toute responsabilité pour les prestataires de services impliqués est exclue.

11. Horaires

Même avec une planification minutieuse, il est possible que des imprévus ou des retards indépendants de notre volonté surgissent. Veuillez observer d'éventuels retards lors de votre voyage de retour et le planifiez pas des obligations importantes le jour d'arrivée ou le lendemain. Vous pourriez subir des suites importantes.

12. Garantie de voyage

En tant que membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, voyageplan vous assure un voyage aller et retour. Vos paiements en rapport avec votre voyage organisé sont garantis selon la loi fédérale. Pour plus d'informations vous pouvez consulter votre agence de voyages ou www.garantie-fonds.ch.

13. Médiateur (Ombudsman)

Avant chaque débat judiciaire entre vous et voyageplan, le médiateur indépendant de la branche suisse du voyage devrait être consulté. Le médiateur aspire à un règlement juste et équitable pour chaque type de problème. Le procédé est fixé par un règlement que vous pouvez recevoir directement chez le médiateur. L'adresse est: Médiateur de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, 8038 Zürich. www.ombudsman-touristik.ch

14. L'invalidité de certaines conditions du contrat de voyage ne mène pas à l'invalidité de tout le contrat.

15. Protection de Données

Faire attention à www.voyageplan.ch/protection-de-donnees

16. Droit applicable et for juridique

Uniquement le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre vous et voyageplan. Pour les plaintes contre voyageplan, Montreux est le for juridique exclusif. Nous pouvons poursuivre le consommateur à son lieu de domicile ou à Montreux.

Fait à Montreux, en août 2018.