

Conditions générales

Conditions générales de voyage

Les conditions générales de voyage 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 ne s'appliquent pas aux voyages et prestations procurés 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. Inscription: Conclusion de contrat

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. 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. Ces conditions générales s'appliquent à tous les voyageurs.

1.2. Prix

Les prix des prestations sont mentionnés dans la brochure «Nouvelle-Zélande & Mers du Sud» 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 supérieur peut être exigé.

1.4. Paiement du solde

Le solde du prix du voyage est à régler au plus tard 30 jours avant la date de départ auprès de votre agence de voyages. Dans des cas particuliers, il se peut que ce délai soit 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 le départ, le prix total de l'arrangement est dû à la réservation. Si la réservation intervient à court terme avant le départ, il se peut que les documents de voyage doivent être envoyés par «courrier-express», alors ces frais seront facturés.

1.6. Frais de réservation, de traitement ou de modification

Pour les réservations de prestations terrestres uniquement (sans vol international) de/par la Suisse du choix proposé par voyageplan, voyageplan demande une taxe de réservation de CHF 60 par personne, mais au maximum CHF 120 par dossier. 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 parcs nationaux/réserves naturelles 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, bus ou de ferries, un supplément de CHF 30 par prestation réservée est perçu. voyageplan ne revend pas de billets de manifestations ni d'abonnements 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 remercions attentif au fait que votre agence de voyages est en droit de percevoir des frais de conseil, réservation, traitement et changement.

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 faut vous 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.

Pour une modification intervenant après l'établissement de la confirmation/facture, CHF 60 par personne, mais au maximum CHF 120 par dossier sont facturés.

Si la modification intervient à court terme avant le départ, il se peut que les documents de voyage doivent être envoyés par «courrier-express», alors ces frais seront facturés.

2.2. Frais d'annulation

Si vous décidez de modifier ou changer l'une ou l'autre prestation moins de 45 jours avant le début du voyage, en sus des frais de modification (CHF 60/pers. max. CHF 120/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

45 – 31	jours avant le départ:	25%
30 – 15	jours avant le départ:	50%
14 – 8	jours avant le départ:	75%
7 – 0	jours avant le départ, no-show:	100%

2.2.2. Frais d'annulation spéciaux

Pour l'annulation ou le changement des arrangements suivants, ce sont des frais spéciaux qui sont facturés, soit:

Camper/Motorhomes

Dès la réservation:	CHF 300
60 – 30 jours avant le départ:	25%
29 – 7 jours avant le départ:	50%
6 – 0 jours avant le départ:	100%

Croisières, Trains, safaris aériens, croisières plongée, trekkings et voyages en Papouasie-Nouvelle-Guinée

jusqu'à 60 jours avant le départ:	20%
59 – 30 jours avant le départ:	50%

29 – 15 jours avant le départ:	75%
14 – 0 jours avant le départ:	100%

AAT Kings / APT / Adventure Tours / Wayoutback / Intrepid / Topdeck / tourasia / Let's go Tours / Globostudy
Des changements, modifications ou annulation de voyages concernant un des prestataires susmentionnés, ce sont les conditions générales de chaque prestataire qui sont applicables. Renseignements détaillés auprès de votre agence de voyages.

En cas d'annulation de billets de concert, de théâtre, d'événements sportifs confirmés par écrit par voyageplan, il n'y a pas de remboursement. 100% de frais sont dus.

Différents lodges et croisières

Certains lodges et croisières possèdent des conditions d'annulation plus strictes. Vous en serez informés à la réservation.

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 max. CHF 120/dossier) sont facturés. Lors d'une annulation ou d'un changement de billets d'avion après l'émission, CHF 200 par billet sont facturés. En plus et selon le tarif choisi, des conditions spéciales établies par les compagnies aériennes sont applicables et les frais d'annulations peuvent atteindre 100%.

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 max. CHF 120/dossier) sont facturés. Lors d'une annulation ou d'un changement de billets d'avion après l'émission, CHF 200 par billet sont facturés. En plus et selon le tarif choisi, des conditions spéciales établies par les compagnies aériennes sont applicables et les frais d'annulations peuvent atteindre 100%.

Veillez 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, le jour ouvrable suivant 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 les conditions d'assurance d'Allianz Global Assistance.

3.1. Vols internationaux et nationaux

voyageplan vous offre la possibilité de conclure une assurance annulation et assistance Allianz Global Assistance au prix de CHF 20, resp. 2.5% du prix du billets d'avion (pour les vols non-remboursables) pour les dossiers ne comportant que des vols seuls.

3.2. 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 Global Assistance au prix de 5% du montant de l'arrangement. 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 recommandons de contracter une assurance annuelle aux conditions suivantes: pour une personne individuelle: CHF 109 couvrant jusqu'à CHF 25 000 de frais effectifs d'annulation ou CHF 225 couvrant jusqu'à CHF 50 000. Pour une famille: CHF 189 couvrant jusqu'à CHF 50 000 de frais effectifs d'annulation ou CHF 345 couvrant jusqu'à CHF 100 000.

4. Formalités d'entrée

Les formalités d'entrée pour des citoyens suisses sont mentionnées dans la brochure voyageplan en page 11. 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 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 cela devait être le cas, votre agence de voyages vous en informe 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. Voici à quoi ceux-ci peuvent être relatifs:

- augmentation des frais d'acheminement (y compris augmentation de carburant)
 - des taxes d'état ou de frais nouvellement introduits ou augmentés (comme les taxes d'aéroport, frais d'atterrissage, etc.)
 - différence du cours du change ou
 - 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 in-

évitables l'exigent. voyageplan fera de 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:

- 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 acceptez le voyage de remplacement équivalent. Sans aucune nouvelle de votre part, dans les 5 jours, selon chapitre 5.4.b) ou c), il est considéré que la hausse de prix est acceptée. (Le délai de 5 jours est respecté si la lettre est postée le 5e 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 début du voyage. Vos droits sont énumérés sous chapitre 5.4, d'autres exigences sont exclues.

6.2. Cas de force majeure

En cas de force majeure imprévisible des événements (catastrophes naturelles, troubles, grèves, dispositions prises par les autorités, épidémies, etc.) venant à entraver ou compromettre totalement le voyage ou à le rendre impossible, voyageplan vous informe 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 le 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 à l'intérêt objectif des clients, ces frais supplémentaires sont à la charge du client. Pendant le voyage, 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 peut 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 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 représentation locale vous aidera pour l'organisation de votre voyage de retour. Nous vous conseillons la conclusion d'une assurance assistance Allianz Global Assistance.

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'efforcera de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage, 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, dédommagement et réparation.

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 dans la mesure de vous donner une prestation de rechange équivalente sur place (exclus sont les cas de force majeure).

10.2. Limitation de responsabilité, exclusion de responsabilité

10.2.1. Conventions internationales
Si des conventions internationales ou des lois nationales prévoient des limitations ou des exclusions de remboursement pour des dommages résultant de l'exécution 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:

- 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 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 ou 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 imitations 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 crédits, 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. Nous ne pouvons 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 nous assumons 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'un tiers d'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 ou 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 reste 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 surviennent. Veuillez observer d'éventuels retards lors de votre voyage de retour et ne planifiez pas des obligations importantes le jour d'arrivée ou le lendemain. Vous pourriez subir des suites importantes.

12. Garantie de voyage

voyageplan est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. A ce titre, elle garantit les montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement. Plus amples informations auprès de votre agence de voyages ou sur www.garantiefonds.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, boîte postale, 8038 Zurich. www.ombudsman-touristik.ch

14. L'invalidité

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

15. Protection des données

Veillez vous référer 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 novembre 2018