

Conditions générales de contrat de voyage

Ces conditions de voyage générales règlent les rapports juridiques entre vous-même et voyageplan/Montreux 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 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. 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'égal des siennes. Ces conditions générales s'appliquent à tous les voyageurs.

1.2 Prix

Les prix des prestations sont mentionnés dans la brochure «vacances d'hiver» 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 chiffre 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. Information aux agences de voyages: les billets de remontées mécaniques ne sont pas commissionables.

1.3 Acompte

À la réservation de votre voyage par l'intermédiaire de l'agence de voyages, un acompte de 20 à 50% du montant total du voyage est requis. Le montant du dépôt varie selon le prestataire de service. Les termes de paiement exacts sont mentionnés dans la confirmation/facture du voyage. Dans certains cas, comme par exemple durant les fêtes de Noël, Nouvel An ou pour certains opérateurs, l'acompte peut aussi être plus élevé. Vous serez informé au moment de la réservation.

1.4 Paiement du solde

Le solde du prix du voyage est à régler au plus tard 3 mois avant le départ pour un séjour de ski hélicoptéré normal ou privé. Pour les autres arrangements, le solde du prix 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 différent et plus restrictif. Ceci vous sera communiqué lors de la réservation.

1.5 Réserve à court terme

Lors d'une réservation à court terme, c'est-à-dire moins de 3 mois avant le départ pour un séjour de ski hélicoptéré normal ou privé ou moins de 30 jours avant la date de départ pour tous les autres arrangements, le prix total est dû lors de 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),

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 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 un changement de nom intervenant dans les 90 jours précédant un séjour de ski hélicoptéré, des frais de CHF 200 par changement sont facturés.

Pour un changement intervenant après la passation de commande, des frais de CHF 60 par personne, max. CHF 120 par dossier sont dus.

Votre agence de voyages peut facturer des frais complémentaires de conseil, de réservation ou de dossier.

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 chiffre 2.2).

2. CHANGEMENT OU ANNULATION DE 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. Si la modification ou le changement 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

En hiver, les conditions d'annulation aux USA et au Canada sont particulièrement strictes. Frais d'annulation pour hôtels et arrangements forfaitaires jusqu'à 2 mois avant l'arrivée: 30% du prix de l'arrangement plus frais de traitement de CHF 60 par personne. 2 mois et moins avant l'arrivée: 100%.

Si des conditions d'annulations spéciales sont applicables, comme par exemple pour des arrangements avec tarifs spéciaux aériens ou voyages spéciaux, elles sont alors spécialement indiquées sur la confirmation/facture ou sur la publication/offre de voyage. La réception de votre déclaration au bureau de réservation fait foi pour déterminer la date de l'annulation ou du changement. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi.

2.2.1 Frais d'annulations normaux

Dès 60 jours avant le départ ou en cas de no show: 100%

2.2.2 Frais d'annulation plus stricts pour les forfaits d'hélicopté

Pour tous les arrangements de ski hélicoptéré, les conditions suivantes s'appliquent: Jusqu'à 3 mois avant le départ:

- Forfaits conventionnels de ski hélicoptéré: 20% du prix total
- Forfaits groupes privés de ski hélicoptéré: 30% du prix total
- De 3 mois jusqu'au jour du départ et en cas de no-show: 100%

2.2.3 Vols internationaux

Lors d'une annulation (ou de réémission) de billets d'avion, les frais suivants sont facturés: avant l'émission du billet: CHF 100 par billet (maximum CHF 200 par commande) après l'émission du billet: de CHF 250 à CHF 450 par billet (selon la compagnie) en plus des frais de CHF 100 par billet (max CHF 200 par dossier). L'agence de voyages se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires.

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. 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, 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 Alliance Global Assistance. Pour les exemples ci-après, la couverture d'assurance se base sur la police et les conditions d'assurance d'Alliance Global Assistance.

4. FORMALITÉS D'ENTRÉE

Les formalités d'entrée pour des citoyens suisses sont mentionnées dans la brochure voyageplan en page 10. 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 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 les 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 chiffre 2.2. En outre, voyageplan tient à vous avertir de possibles suites juridiques pour toute importation de marchandises interdites.

Veillez noter que vous êtes responsable de nous transmettre vos noms/prénoms complets tels que mentionnés dans votre

passport. Un changement de nom de peut pas être effectué gratuitement après la réservation.

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:

- a) augmentation des frais d'acheminement (y compris augmentation de carburant)
- b) des taxes d'état ou des 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 chiffre 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 possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement et vous avise le plus rapidement possible des changements et des éventuelles conséquences sur le prix.



Conditions générales de contrat de voyage

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 acceptez 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 acceptez 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^{ème} 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 chiffre 5.4, d'autres exigences sont exclues.

6.2 Cas de force majeure

Si un cas de force majeure imprévisible (catastrophes naturelles, instabilité politique, troubles, grève ou dispositions prises par les autorités) venait à vous faire renoncer à votre voyage ou à l'annuler prématurément pour des raisons de sécurité, voyageplan est en droit de déduire les prestations déjà utilisées et/ou frais divers du montant à rembourser. Tout autre dédommagement est exclu.

7. MODIFICATIONS DE PROGRAMME, ANNULATION DE PRESTATIONS EN COURS DU VOYAGE.

Si des changements de programme doivent être entrepris pendant le voyage, voyageplan s'efforce de proposer des prestations équivalentes. Si par ce changement le programme de voyage implique une moins-value démontrable, voyageplan vous rembourse en proportion. Si des changements de programme nécessaires et imprévus mènent à des frais supplémentaires, car aucunes prestations de rechange ou de remplacement n'ont pu être trouvées et que ce changement a été fait dans 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 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 vous est donné, des frais éven-

tuels (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 aideront pour l'organisation de votre voyage de retour.

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'efforceront 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 pres-tataire 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.

10. RESPONSABILITÉ DE VOYAGEPLAN

10.1 Responsabilité

voyageplan vous rembourse la valeur des prestations convenues, mais non honorées, mal exécutées ou de vos dépenses supplémentaires, si l'agent local ou le prestataire n'était pas en mesure de vous donner sur place une prestation de rechange équivalente.

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'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 dommages-intérêts de voyageplan est exclue.

10.2.3 Dégâts sur des personnes, accidents et maladies

Pour des dégâts sur des personnes, décès, dommages corporels découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, voyageplan est responsable dans le cas où les dégâts sont causés par voyageplan ou l'un de ces prestataires, mais au maximum à concurrence du montant facturé et payé. Sous réserve des conventions internationales ou lois nationales en vigueur, selon chiffre 10.2.1.

10.2.4 Dégâts matériels et dégâts de fortune

Pour les dégâts matériels et dégâts de fortune dus à la non-exécution ou de l'accomplissement non convenable du contrat, la responsabilité de voyageplan est limitée au maximum au double du prix du voyage, sauf si le préjudice est intentionnel ou causé par négligence. D'autres limites de responsabilité plus approfondies selon les conventions internationales sont réservées.

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 ont été 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-inclues font foi.

11. GARANTIE DE L'ARGENT DU CLIENT

Vos paiements en rapport avec votre voyage forfaitaire sont garantis selon la loi fédérale.

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.

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, boîte postale, 8038 Zurich.
www.ombudsmantouristik.ch

14. L'INVALIDITÉ DE CERTAINES CONDITIONS DU CONTRAT DE VOYAGE NE MÈNE PAS À L'INVALIDITÉ DE TOUT LE CONTRAT.

15. 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 2016.