

Conditions générales

Conditions générales de contrat et de voyage de l'agence CAP SUD VOYAGES SA à Blonay

(selon le modèle et les recommandations de la Fédération Suisse des Agences de voyages)

1. Ce que règlent les présentes conditions générales de contrat de voyage

- 1.1 Les présentes conditions générales de contrat et de voyage règlent les rapports juridiques entre vous-même et l'agence CAP SUD VOYAGES SA en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par l'agence ou d'autres prestations offertes par l'agence en son propre nom.
- 1.2 Elles ne s'appliquent pas aux voyages et prestations concernant les „arrangements vol seul“ (p.ex. billets d'avion APEX/PEX) ni aux prestations individuelles procurées par l'agence CAP SUD VOYAGES SA; ce sont alors les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes et des prestataires de services responsables qui s'appliquent.
Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services, vous concluez le contrat avec ces entreprises et ce sont leurs propres conditions de contrat qui font foi. Dans ce cas, l'agence CAP SUD VOYAGES SA n'est pas votre partenaire au contrat.

2. Inscription / Comment le contrat entre vous et l'agence CAP SUD VOYAGES SA prend effet

- 2.1 Le contrat entre vous et l'agence CAP SUD VOYAGES SA prend effet quand votre inscription au bureau de réservations est acceptée sans réserve. Dès ce moment, les droits et devoirs qui découlent du contrat (y compris les présentes Conditions générales de contrat et de voyage) prennent effet tant pour vous que pour l'agence.
- 2.2 Si la personne qui réserve inscrit d'autres participants au voyage, elle répond de leurs obligations contractuelles (notamment du paiement du prix du voyage) comme des siennes. Les couvertures contractuelles et les présentes conditions générales de contrat et de voyage valent pour tous les participants au voyage.

3. Prestations

- 3.1 Nos prestations sont précisées dans le prospectus ou la publication du voyage. Vos souhaits particuliers ou des conventions annexes ne deviennent un élément du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit et sans réserve par le bureau de réservation.
Si rien d'autre n'est indiqué dans la publication du voyage, les prestations de l'agence CAP SUD VOYAGES SA débutent à l'aéroport en Suisse, au lieu de départ pour les voyages en autocar ou au port d'embarquement pour les croisières. Vous devez vous occuper personnellement de votre voyage et de votre arrivée ponctuelle au lieu de départ, même si un billet de chemin de fer de correspondance vous a été remis avec votre arrangement.

4. Prix et modalités de paiement

4.1 Prix Les prix des arrangements de voyage sont indiqués dans le prospectus / dans l'annonce y relatifs. Sauf disposition différente dans le prospectus ou le tarif, les prix des arrangements s'entendent par personne, en francs suisses, logement en chambre double. Les prix en vigueur au moment de la réservation font foi. Pour les modifications de prix, voir chiffre 6.

4.2. Paiement

4.2.1 Les acomptes suivants devront être versés lors de la conclusion du contrat: Fr. 200.- par personne pour les voyages intervilles et les voyages en Suisse, Fr. 400.- par personne pour tous les voyages en Europe, dans les pays limitrophes de la Méditerranée et en Arabie, Fr. 800.- par personnes pour les voyages outre-mer.

4.2.2 Sauf si convenu autrement, le solde du prix du voyage doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 21 jours avant le départ. Sauf s'il en a été convenu autrement, les documents vous seront remis ou envoyés dès réception de votre versement de la totalité du montant facturé.

4.2.3 Si le paiement de l'acompte ou du solde ne parviennent pas dans les délais, l'agence CAP SUD VOYAGES SA est en droit de refuser les prestations de voyage.

4.3. Réservations à court terme Si vous réservez votre voyage moins de 22 jours avant la date de départ, des demandes de confirmation auprès des hôtels etc. peuvent s'avérer nécessaires. Dans ce cas, les frais de téléphone, fax, télex et télégrammes vous seront facturés. En cas de réservation à court terme, le montant total de la facture devra être payé lors de la conclusion du contrat.

4.4 Taxes de réservation: Si vous désirez réserver un „arrangement terrestre“ (sans transport aller et/ou retour de Suisse), nous préleverons une taxe de réservation de fr. 60.- par personne, au maximum fr. 120.- par commande. La même réglementation vaut pour les séjours „hôtel seulement“ jusqu'à trois nuitées.

5 Annulation

5.1 Généralités: Si vous désirez modifier la réservation ou si vous décommandez (annulez) le voyage, vous devez notifier personnellement ou par lettre recommandée au bureau de réservation, en restituant simultanément les documents de voyage que vous avez reçus.

5.2 Frais de dossier: Une somme de Fr. 60.- par personne, au maximum Fr. 120.- par commande, est perçue à titre de frais de dossier (voir chiffre 5.3). En cas de modification de la réservation, par exemple changement de nom, désignation d'un voyageur de remplacement, de modification des dates de voyage comprises dans la période couverte par le programme, de réservation de prestations accessoires, de changement du lieu de départ ou de destination ou si vous annulez le voyage. Si des modifications ou des changements de réservation sont demandés pour une période non couverte par la publication du voyage, les conditions d'annulation (chiffre 5.3.) sont applicables. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance de frais d'annulation.

5.3 Frais d'annulation

5.3.1 En cas de modification, de changement de réservation ou d'annulation moins de 22 jours avant la date de départ, les frais d'annulation suivants sont perçus en sus des frais de dossier (chiffre 5.2):

21 à 15 jours avant le départ: 20% du prix du voyage

14 à 8 jours avant le départ: 40% du prix du voyage

7 à 0 jours avant le départ; non-apparition : 80% du prix du voyage.

5.3.2 Les frais d'annulation divergents (par ex. pour des arrangements lors de manifestations spécifiques, à des dates spéciales (fêtes) et par moyens de transport spéciaux sont indiqués chaque fois dans la publication du voyage.

5.3.3 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.

5.4 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. Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance. Si vous annulez votre voyage, la prime de l'assurance frais d'annulation reste due.

5.5 Voyageur de remplacement: Si vous êtes obligé de renoncer au voyage, vous pouvez désigner un voyageur de remplacement.

Celui-ci doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes responsables en commun (solidairement) du paiement du prix total du voyage et des frais de dossier, chiffre 5.2.

L'agence CAP SUD VOYAGES SA vous fera savoir dans un délai approprié si le voyageur de remplacement indiqué peut participer au voyage. Pour les voyages comprenant des conditions de participation particulières, un contrôle s'avère indispensable. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des conditions du voyage, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation (chiffre 5.2.ss).

6. Modifications apportées aux prospectus, aux prix, aux transports

6.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat: L'agence CAP SUD VOYAGES SA se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications du prospectus, la description des prestations, les prix figurant dans les prospectus et tarifs. Le cas échéant, votre bureau de réservation vous avisera avant la conclusion du contrat.

6.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat: Les augmentations de prix peuvent intervenir après

a) une augmentation ultérieure du coût des transports (y compris du prix du carburant)

b) l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (par ex. taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement), introduction ou augmentation d'impôts ou de taxes de l'Etat, hausses de prix consécutives à des mesures officielles etc.

c) des modifications des cours de change.

Si le coût de ces prestations inhérentes au voyage augmente, il peut être mis à votre charge et le prix du voyage sera majoré en conséquence. L'augmentation de prix doit 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 ou changements sur le plan des transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ.

L'agence CAP SUD VOYAGES SA se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (par ex. logement, mode de transport, moyens de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.). En cas de force majeure ou si des faits imprévisibles ou inéluctables l'exigent, l'agence Pool-Touro fera son possible pour vous proposer en remplacement de prestations de qualité équivalente.

L'agence CAP SUD VOYAGES SA vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

6.4 Quels sont vos droits si, après la conclusion du contrat, le prix du voyage est majoré, 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 importante 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 vous sera remboursé;

c) vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés. Nous ferons de notre mieux pour vous soumettre un voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée. S'il est plus cher, seul le prix convenu initialement devra être payé.

A défaut de nouvelles de votre part sur la base des alinéas B) et C) précités, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues (le délai de 5 jours sera respecté si vous remettez votre communication le 5^e jour à la poste suisse, courrier A).

7. Annulation du voyage par l'agence CAP SUD VOYAGES SA

- 7.1 Annulation pour des raisons qui vous sont imputables: L'agence CAP SUD VOYAGES SA est en droit d'annuler votre voyage si vous lui en donnez un motif valable par vos actes ou omissions. L'agence CAP SUD VOYAGES SA vous remboursera dans ce cas le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention de votre part étant exclue. Les frais d'annulation selon ch. 5.2ss. et toute autre prétention en dommages-intérêts demeurent réservés.
- 7.2. Nombre minimum de participants: Tous les voyages proposés par l'agence CAP SUD VOYAGES SA impliquent un nombre minimum de participants. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, l'agence CAP SUD VOYAGES SA peut annuler le voyage au plus tard 3 semaines avant le départ.
- 7.3 Cas de force majeure, grèves: Si des cas de force majeure imprévisibles (catastrophes naturelles, épidémies, troubles etc.), des dispositions prises par les autorités ou des grèves venaient à entraver ou compromettre notablement le voyage ou le rendre impossible, l'agence CAP SUD VOYAGES SA peut annuler le voyage.
- 7.4 Annulation de voyage par l'agence Pool-Touro pour d'autres motifs: L'agence CAP SUD VOYAGES SA a le droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. Dans ce cas, vos droits sont indiqués sous chiffre 6.4.
- 7.5 Indemnité pour faux frais: Si le voyage doit être annulé du fait que le nombre de participants minimum requis n'est pas atteint (chiffre 7.2) ou pour tout autre motif (chiffre 7.4.) et si vous ne participez à aucun voyage de remplacement, nous vous verserons une indemnité pour faux frais de Fr. 60.- par personne, mais au maximum Fr. 120.- par commande. Aucune indemnité pour faux frais n'est versée pour les voyages comprenant des programmes spéciaux (théâtre, concerts, sports, foires) ou élaborés spécialement à l'intention d'un groupe selon vos instructions.

8. Modification du programme, défaut de prestations au cours du voyage

- 8.1 L'agence CAP SUD VOYAGES SA peut 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.
- 8.2 Si un changement de programme concernant une part importante du voyage convenu devait intervenir au cours du voyage, l'agence vous bonifiera la moins-value matérielle éventuelle entre le prix payé pour le voyage convenu et celui des prestations fournies (voir chiffre 11).
9. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez l'achever: Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront remboursées - sous déduction de frais de dossier équitables - pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de l'agence Cap Sud Voyages. Dans les cas urgents (p.ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide de voyage, l'agence locale de l'agence CAP SUD VOYAGES SA ou le prestataire vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré. Les frais éventuels encourus (transport etc.) sont à votre charge. Notez à ce propos que vous pouvez conclure une assurance frais de rapatriement, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage. Votre bureau de réservation vous communiquera volontiers toute précision à ce sujet.

10. Si le voyage donne lieu à réclamation de votre part

- 10.1 Réclamation et demande d'assistance: Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu d'adresser sans délai, c'est-à-dire le jour-même, au guide CAP SUD VOYAGES SA, à l'agence locale de l'agence CAP SUD VOYAGES SA ou au prestataire une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.
- 10.2 Le guide, l'agence locale de CAP SUD VOYAGES SA ou le prestataire s'efforceront de faire le nécessaire dans un délai approprié. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage, ou si elle s'avère insuffisante vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide, par le guide, l'agence locale ou le prestataire. Le guide, l'agence locale ou le prestataire sont tenus d'établir un rapport écrit sur les faits et de consigner votre réclamation. Ils ne sont toutefois pas habilités à reconnaître des prétentions quelconques en dommages-intérêts. Si, contre toute attente, il vous est impossible de contacter le guide, l'agence locale ou le prestataire, vous voudrez bien vous adresser directement à nous. Vous trouverez les indications utiles dans les documents de voyage.
- 10.3 **Intervention personnelle:** Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié au voyage et s'il s'agit d'un défaut important, vous êtes en droit d'y remédier vous-même. Les frais que vous aurez encourus vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtel, moyens de transport etc.) et moyennant justificatifs. Cela, sous réserve que vous ayez déposé une réclamation contre le défaut et exigé une confirmation écrite selon chiffres 10.1 et 10.2 (voir aussi chiffre 11).

10.4. Comment faire valoir vos droits envers l'agence CAP SUD VOYAGES SA: Si vous voulez faire valoir des défauts, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à l'agence CAP SUD VOYAGES SA, vous devez adresser votre réclamation par écrit dans le mois suivant la fin du voyage prévue dans le contrat.

10.5 Privation de vos droits: Si vous n'annoncez pas les défauts ou le dommage conformément aux chiffres 10.1 et 10.2, vous perdez et êtes déchu de vos droits à assistance, intervention personnelle, réduction du prix du voyage, annulation du contrat et dommages-intérêts, etc. Il en est de même si vous n'avez pas fait valoir par écrit auprès de nous vos prétentions dans le mois suivant la fin du voyage prévue dans le contrat.

11 Responsabilité

11.1 Généralités: L'agence CAP SUD VOYAGES SA vous indemniserà, dans le cadre des dispositions ci-après, de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas ou mal été fournies, de vos dépenses supplémentaires ou du dommage subi, dans la mesure où le guide, l'agence locale de CAP SUD VOYAGES SA ou le prestataire n'ont pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente.

11.2 Limitations et exclusions de responsabilité

11.2.1 Accords internationaux et lois nationales: Si des accords internationaux ou des lois nationales prévoient des restrictions ou des exclusions de remboursement pour des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, l'agence CAP SUD VOYAGES SA ne répond que dans le cadre de ces mêmes accords ou lois. Il existe des accords internationaux et des lois nationales prévoyant des restrictions ou exclusions de responsabilité notamment en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire etc.).

11.2.2 Exclusion de responsabilité: L'agence CAP SUD VOYAGES SA n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou 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 l'agence CAP SUD VOYAGES SA, le détaillant 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 l'agence CAP SUD VOYAGES SA est exclue.

11.2.3 Dommages corporels: L'agence CAP SUD VOYAGES SA répond des dommages corporels découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat dans le cadre des présentes conditions générales de contrat et de voyage et des accords internationaux ou lois nationales qui sont applicables.

- 11.2.4 Autres dommages: La responsabilité de l'agence CAP SUD VOYAGES SA est limitée à deux fois le prix du voyage au maximum pour les autres dommages (par ex. dommages matériels) 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 conditions générales de contact et de voyage ainsi que les accords internationaux ou lois nationales applicables qui prévoient de plus grandes restrictions ou des exclusions de responsabilité.
- 11.2.5 Objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, etc.: Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes personnellement responsable de la bonne garde de vos objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, appareils de photo et de vidéo etc.. Dans les hôtels, les objets de valeur doivent être déposés dans le coffre-fort. Vous ne devez jamais laisser des objets sans surveillance dans une voiture ou à n'importe quel autre endroit. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de vol, perte, détérioration ou abus de chèques, de cartes de crédit etc.
- 11.2.6 Horaires: Même en organisant méticuleusement les voyages, nous ne pouvons pas garantir que les horaires seront respectés. Des retards peuvent se produire, en raison de l'intensité du trafic, d'embouteillage, d'accidents, d'encombrement des aéroports, de déviations, de ralentissements au passage de la frontière etc. , dont nous ne répondons pas. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de la possibilité de retards en planifiant vos voyages.
- 11.3 Manifestations au cours du voyage: Outre le programme de voyage convenu, il est parfois possible de s'inscrire au cours du voyage à des manifestations ou à des excursions locales. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. Vous assumez seul la responsabilité de décider d'y participer. Ces manifestations ou excursions sont organisées par des entreprises tierces (sous-traitants). Par conséquent, l'agence CAP SUD VOYAGES SA n'est pas votre partenaire au contrat et n'assume dès lors aucune responsabilité.
- 12. Assurances:** La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi l'agence CAP SUD VOYAGES SA vous recommande de conclure une assurance complémentaire, par ex. une assurance bagages, frais d'annulation, accidents, maladie, frais spéciaux de rapatriement etc.

En cas de conclusion d'une assurance de frais d'annulation obligatoire: Si vous possédez déjà une assurance de frais d'annulation privée, vous avez la possibilité de signer une déclaration de renonciation lors de la réservation. Dans ce cas, vous êtes personnellement responsable du paiement des frais éventuels d'annulation.

13. Prescriptions sanitaires, de visa et d'entrée

- 13.1 Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans la publication du voyage ou dans votre confirmation d'inscription. Elles sont valables pour les citoyens de Suisse et du Liechtenstein. Les citoyens d'autres pays sont priés d'indiquer leur nationalité au moment de la réservation, afin que le bureau de réservation puisse les informer des prescriptions les concernant.
- 13.2. Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande de visa nécessaire. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.
- 13.3 Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ si vous emportez bien avec vous tous les documents requis.
- 13.4. L'agence CAP SUD VOYAGES SA vous rend attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge. L'agence attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

14. Reconfirmation des billets d'avion

Vous êtes personnellement responsable de l'éventuelle reconfirmation du vol de retour pour les voyages non accompagnés. La documentation de voyage vous donne les indications utiles. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport, dont les coûts supplémentaires éventuels seraient à votre charge.

15. Garantie

L'agence CAP SUD VOYAGES SA fait partie du Swiss Travel Security (STS). Elle vous garantit les montants que vous avez versés pour la réservation de votre voyage à forfait. La brochure „un voyage aller et retour garanti !“ - est à votre disposition.

16. Ombudsman

Il est convenu que seuls les tribunaux vaudois sont habilités à connaître des actions contre l'agence CAP SUD VOYAGES SA.