

conditions générales de contrat et de voyage

1. Champ d'application des Conditions générales de contrat et de voyage

- 1.1 Ces Conditions générales de contrat et de voyage règlent les relations juridiques entre le voyageur et Voyages et Culture CVC SA (ci-après CVC SA) en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par CVC SA et toutes les autres prestations offertes par CVC SA.
- 1.2 Ces Conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations suivantes: pour tous les arrangements «Vol seul» fournis par CVC SA, ce sont les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes qui s'appliquent. Si CVC SA (ou votre bureau de réservation) vous procure des arrangements de voyage d'autres organisateurs, le contrat est conclu avec ces entreprises et ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. Dans ces cas, CVC SA n'est pas partie au contrat.

2. Conclusion du contrat

- 2.1 Le contrat entre vous-même et CVC SA prend effet au moment où votre inscription, communiquée sous forme écrite, téléphonique ou lors d'une visite personnelle au bureau de réservation (ou chez CVC SA), est acceptée sans réserves. Dès ce moment, les droits et obligations découlant du contrat (y compris les présentes Conditions générales de contrat et de voyage) entrent en vigueur, tant pour vous que pour CVC SA.
- 2.2 Les souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils ont été acceptés et confirmés par écrit et sans réserves par votre bureau de réservation (ou par CVC SA).

3. Prix et modalités de paiement

- 3.1 Prix
Les prix des arrangements de voyages sont indiqués dans le catalogue de CVC SA. Sauf indications contraires dans le libellé des listes de prix, les prix des arrangements s'entendent en francs suisses, par personne, avec hébergement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir art. 5.
- 3.2 Acompte
Un acompte 20 % par personne doit être versé au moment de l'acceptation définitive de votre inscription par le bureau de réservation (ou par CVC SA). Au cas où le bureau de réservation (ou CVC SA) ne recevrait pas cet acompte en temps voulu, CVC SA peut refuser les prestations de voyage, annuler le contrat et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation.
- 3.3 Paiement du solde
Le solde du prix de l'arrangement doit parvenir au bureau de réservation (ou à CVC SA) au plus tard 30 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, CVC SA peut refuser les prestations de voyage, annuler le contrat et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation selon art. 4. Sauf convention contraire, les documents de voyage vous seront remis dès réception de la totalité du montant facturé.
- 3.4 Réservations à court terme
Si vous réservez votre voyage moins de 31 jours avant le départ, le montant total de la facture devra être payé au moment de la réservation.
- 3.5 Taxe de réservation; frais de réservation à court terme
Si vous désirez réserver un «arrangement terrestre» (sans transport aller et/ou retour de Suisse), nous percevons une taxe de réservation de CHF 200.- par personne mais au maximum de CHF 500.- par commande. Pour les réservations de nuits d'hôtel isolées, nous percevons en supplément une taxe de réservation de CHF 50.- par lieu d'hébergement. Si la réservation d'hôtel est effectuée en liaison avec un arrangement avec vol commandé auprès de nous, cette taxe de réservation n'est pas perçue, quel que soit le nombre de nuits réservées. Si vous réservez votre voyage moins de 31 jours avant la date de départ, des demandes de confirmations aux hôtels pourraient s'avérer nécessaires; tous les frais éventuels de téléphone et autres vous seront alors facturés.
- 3.6 Participation aux frais de conseils et de réservation
Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation est en droit de percevoir, en sus des prix mentionnés dans nos brochures, une participation aux frais de conseils et de réservation.

4. Conditions d'annulation et de modification par le voyageur

- 4.1 Généralités
Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez y apporter un changement ou une modification, vous devez en faire part, personnellement ou par lettre recommandée, à votre bureau de réservation (ou à CVC SA). En ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être restitués simultanément au bureau de réservation (ou à CVC SA).
- 4.2 Frais d'annulation
En cas d'annulation, de changement ou de modification de votre voyage entre la confirmation et 121 jours avant la date de départ, les frais d'annulation se montent à 20% du prix de l'arrangement.
Si vous annulez votre voyage moins de 121 jours avant la date de départ ou si vous demandez quelque modification ou changement de réservation que ce soit, les frais d'annulation suivants sont perçus:
120 à 61 jours avant le départ: 40 % du prix de l'arr.
60 à 31 jours avant le départ: 60 % du prix de l'arr.
30 à 15 jours avant le départ: 80 % du prix de l'arr.
14 jours au jour du départ: 100 % du prix de l'arr.
No show, arrivée tardive au départ ou sans les documents de voyage, interruption du voyage: 100 % du prix de l'arrangement.
A ces montants peuvent éventuellement s'ajouter les frais de téléphone, les frais de documentation, guides de voyage, cartes, etc. ainsi que les frais d'annulation de certaines prestations comme billets d'avion ou autres.
- 4.3 Assurance des frais d'annulation et de rapatriement
Chaque voyageur peut se prémunir contre les conséquences d'une annulation totale ou partielle en concluant une assurance privée pour frais d'annulation et de rapatriement (voir art. 9).
5. Modifications apportées au programme du voyage ou à son prix, annulation de tout ou partie du voyage par l'organisateur
- 5.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat
CVC SA se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications contenues dans ses brochures, la description des prestations et les prix figurant dans ses brochures et listes de prix. Si tel devait être le cas, votre bureau de réservation (ou CVC SA) vous informerait de ces modifications avant la conclusion du contrat.
- 5.2 Modifications de prix et de programme après la conclusion du contrat
Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir à la suite
a) d'une augmentation des coûts de transports (y compris du prix du carburant) postérieure à la confirmation de commande;
b) de l'introduction ou de l'augmentation de taxes et redevances officielles (par exemple taxe d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement et d'embarquement, etc.);
c) d'une modification des taux de changes;
d) des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (par exemple taxe à la valeur ajoutée).
e) et lorsque le nombre minimum de participants d'un voyage en groupe n'est pas atteint.
Si le prix des prestations comprises dans l'arrangement augmente, la hausse peut être reportée sur le voyageur. Le prix du voyage augmentera donc en conséquence. CVC SA appliquera l'augmentation de prix jusqu'au plus tard 22 jours avant le départ. Si la hausse dépasse 10 %, le voyageur peut exercer les droits stipulés à l'art. 5.3.
Modifications de programme: si, entre la conclusion du contrat et le départ, une modification notable d'un point significatif du contrat devenait indispensable, vous en serez informés immédiatement. Vos droits figurent au point 5.3.
- 5.3 Droits du participant au voyage en cas de modification du programme ou des prix après la conclusion du contrat

Dans le cas où des changements de programme ou de certaines des prestations convenues entraînent une modification notable d'un élément essentiel du contrat ou si l'augmentation du prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivants:

- a) vous pouvez accepter la modification du contrat;
b) vous pouvez résilier le contrat par écrit dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous est remboursé immédiatement.
c) vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à un voyage de remplacement d'une valeur équivalente que nous vous proposerions. Nous nous efforcerons de vous soumettre une proposition de voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement proposé est moins coûteux que l'arrangement initial, la différence vous sera remboursée. S'il est plus cher, seul le prix convenu initialement devra être payé.

Sans nouvelles de votre part au sens des alinéas b) ou c) ci-dessus, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification de programme ou le changement de certaines des prestations convenues.

5.4 Annulation pour des motifs imputables au participant

CVC SA est en droit d'annuler tout ou partie du voyage si, par vos actes ou omissions, vous lui en fournissez un motif justifié. En ce cas, CVC SA vous remboursera le prix déjà versé, sous déduction des prestations éventuellement déjà reçues; toute autre prétention de votre part est exclue. Demeurent réservés les frais d'annulation selon art. 4 et toute autre requête en dommages-intérêts.

5.5 Nombre minimum de participants

Tous nos arrangements sont calculés sur la base d'un nombre minimum de participants, qui peut varier d'un cas à l'autre. Si le nombre de personnes inscrites pour un voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, CVC SA peut annuler le voyage au plus tard 15 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés à l'art. 5.3; toute autre prétention à l'encontre de CVC SA est exclue.

5.6 Interruption du voyage

Si vous êtes obligé d'interrompre ou d'arrêter le voyage prématurément, le prix de l'arrangement ne pourra pas vous être remboursé. Dans les cas d'urgence (maladie ou accident frappant le participant, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide de voyage de CVC SA, l'agence locale de CVC SA ou le prestataire de services vous aideront, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré.

6. Conditions particulières pour les voyages dans les régions ou pays à risques; cas de force majeure

6.1 Définition

La définition de régions ou pays à risque est celle donnée par le Département fédéral des affaires étrangères DFAE dans ses «Conseils aux voyageurs», disponibles sur son site www.dfae.ch. En clair, le critère est de savoir si le DFAE «déconseille» de se rendre dans une région ou un pays déterminé.

Le risque peut être le suivant: guerre, guerre civile, révolution, troubles politiques, ethniques et sociaux, instabilité politique, haute criminalité, acte terroriste, enlèvement, accident de masse, catastrophe naturelle, situation sanitaire, épidémie. Ces cas, pour autant qu'ils ne soient pas connus au moment de la réservation du voyage, peuvent représenter des cas de force majeure, s'ils surviennent après la réservation du voyage.

6.2 Voyage dans les régions ou pays à risques (déconseillés par le DFAE) au moment de la conclusion du contrat de voyage

Lorsque vous réservez un voyage, nous vous informons avant la conclusion du contrat si la région ou le pays visité figure parmi les pays à risques selon la définition ci-dessus (donc, si le DFAE déconseille de s'y rendre).

Nous refuserons de toutes façons d'organiser un voyage si, selon nos propres informations et celles fournies par nos partenaires, nous estimons qu'un danger majeur, réel et immédiat menace l'intégrité du voyageur, sauf si celui-ci en accepte intégralement le risque et donne décharge à l'organisateur.

Si vous décidez d'effectuer un voyage dans une région ou un pays à risques (déconseillé par le DFAE), et si nous estimons

que ce voyage peut avoir lieu sans risque majeur, réel et immédiat, nous l'organiserons au mieux de nos connaissances de la situation, des informations fournies par nos agents locaux, en tenant compte des recommandations du DFAE. Dans ce cas également, le voyageur accepte intégralement le risque potentiel et donne décharge à l'organisateur.

Si, pour des raisons liées aux risques, vous décidez d'annuler ou d'interrompre votre voyage, ou si nous devons annuler ou interrompre votre voyage, nous appliquons intégralement les conditions d'annulation prévues à l'article 4.2.

Nous vous rendons attentif au fait que les assurances ne couvrent aucun frais si l'annulation, le rapatriement ou tout autre cas sont imputables aux risques encourus et prévisibles.

6.3 Voyage dans des régions ou des pays qui deviennent «à risques» (donc déconseillés par le DFAE) après la conclusion du contrat de voyage

Si, entre la réservation du voyage et le départ, la situation dans les pays ou régions à visiter présente des risques nouveaux ou accrus, et que ces régions et pays sont alors «déconseillés» par le DFAE, et que, de ce fait, vous souhaitez annuler votre voyage, ou si, pour les mêmes raisons, nous sommes contraints d'annuler votre voyage, nous vous rembourserons uniquement les frais qui ne nous sont pas imputés et nous retiendrons en plus de toutes façons un montant de 20% du prix de l'arrangement pour nos propres frais.

Si, après le départ, la situation dans les pays visités présente des risques nouveaux ou accrus, et que, de ce fait, vous souhaitez interrompre votre voyage, ou si, pour les mêmes raisons, nous sommes contraints d'interrompre votre voyage, nous vous rembourserons uniquement les frais qui ne nous sont pas imputés et nous retiendrons en plus de toutes façons un montant de 20% du prix de l'arrangement pour nos propres frais.

Nous vous rendons attentif que certaines assurances ne couvrent pas les frais indiqués ci-dessus. Renseignez-vous de manière précise auprès de la compagnie.

6.4 Cas de force majeure

Si, entre la conclusion du contrat de voyage et le départ, ou durant le voyage, intervient un cas de force majeure, donc soudain, inattendu et imprévisible (guerre, guerre civile, révolution, troubles politiques, ethniques et sociaux, instabilité politique, haute criminalité, acte terroriste, enlèvement, accident de masse, catastrophe naturelle, situation sanitaire, épidémie) qui rend impossible la réalisation du voyage prévu, nous vous rembourserons uniquement les frais qui ne nous sont pas imputés et nous retiendrons en plus de toutes façons un montant de 20% du prix de l'arrangement pour nos propres frais.

7. Réclamation

7.1. Droits et devoirs en cas de réclamation et de demande de compensation

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 au guide de voyage, à l'agence locale de CVC SA ou au prestataire de services une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

7.2. Le guide de voyage, la représentation locale de CVC SA ou le prestataire de services mettront tout en oeuvre pour y porter remède dans un délai approprié au voyage. Si aucun remède n'est proposé dans un délai approprié au voyage, qu'il est insuffisant ou que toute compensation s'avère impossible, ne manquez pas de vous faire confirmer par écrit les défaillances dénoncées ou le dommage subi ainsi que l'absence de remède par le guide de voyage, la représentation locale de CVC SA ou le prestataire de services. Le guide de voyage, la représentation locale de CVC SA ou le prestataire de services sont tenus d'enregistrer par écrit le déroulement des faits et votre réclamation. Il ne sont toutefois pas habilités à reconnaître quelque prétention que ce soit à des dommages-intérêts ou autre indemnité que vous pourriez formuler. Ce qui précède constitue une condition indispensable pour que vous puissiez ultérieurement faire valoir votre réclamation et rend possible en outre, dans la plupart des cas, de remédier au défaut dénoncé.

7.3. Mesures personnelles

Pour autant qu'aucune compensation ne vous soit fournie dans un délai approprié au voyage et qu'il ne s'agisse pas d'un défaut mineur, vous êtes en droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez ainsi encourus vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues initialement (catégorie d'hôtels, moyens de transport, etc.) et sur présentation de justificatifs, et ce pour autant que vous ayez formulé une réclamation contre le défaut constaté et demandé une confirmation écrite (art. 7.1 et 7.2; pour le montant des dommages-intérêts, voir art. 8).

7.4. Enonciation de vos prétentions à l'égard de CVC SA

Si vous désirez vous prévaloir de défaillances, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à l'encontre de CVC SA, vous devez adresser votre réclamation à CVC SA par écrit dans les 30 jours suivant la fin convenue du voyage. Vous devez y joindre la confirmation du guide de voyage, de l'agence locale de CVC SA ou du prestataire de services ainsi que les pièces justificatives y afférentes. Si vous omettez de dénoncer une défaillance ou un dommage ou que vous omettez d'en ob-

tenir une confirmation écrite (point 7.2), vous perdez tout droit à une aide, réduction du prix du voyage ou autre prétention. Il en va de même si vous n'énoncez pas par écrit vos prétentions auprès de CVC SA dans les 30 jours suivants le retour convenu du voyage.

8. Responsabilité de CVC SA

8.1. Généralités

CVC SA vous indemnifiera de la valeur des prestations convenues mais non fournies ou imparfaitement fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où le guide de voyage, l'agence locale de CVC SA ou le prestataire de services n'ont pas été en mesure de vous proposer sur place une prestation de remplacement de valeur équivalente (pour le montant des prétentions, voir art. 8.2.4).

8.2. Limitations et exclusions de responsabilités

8.2.1 Conventions internationales et législations nationales

Si des conventions internationales ou des législations nationales prévoient des limitations ou des exclusions à l'indemnisation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, CVC SA est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée conformément aux dispositions des dites conventions et législations. Il existe notamment des conventions internationales et des législations nationales stipulant des restrictions ou des exclusions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

8.2.2 Exclusions de responsabilité

Conformément à l'art. 5 ci-dessus, CVC SA n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- des négligences de votre part avant ou pendant le voyage;
- des négligences imprévisibles ou irréparables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- en cas de force majeure ou d'un événement que CVC SA, le bureau de réservation ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni empêcher malgré toute la diligence requise. Dans ce cas, CVC SA est dispensé de toute obligation de verser des dommages-intérêts.

8.2.3 Dommages corporels, accidents et maladies

CVC SA répond des dommages corporels découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat dans les limites des ces Conditions générales de contrat et de voyage, et des conventions internationales et législations nationales en vigueur.

8.2.4 Autres dommages (matériels, financiers et autres)

La responsabilité de CVC SA est limitée au double du montant du prix du voyage (par personne) au maximum pour les dommages matériels et financiers résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage résulte d'une négligence grave. Demeurent réservées les limitations ou exclusions de responsabilité stipulées par les conventions internationales, les législations nationales et ces Conditions générales de contrat et de voyage. Est exclue toute responsabilité pour vacances ratées, insatisfactions, etc.

8.2.5 Horaires de vols, bateaux, trains, etc.

La ponctualité des horaires de vols, bateaux, trains, etc. ne peut être garantie. Malgré une organisation soignée les avions, bateaux, trains et autres moyens de transport peuvent subir des retards, voire des annulations (encombrement des transports, accidents, retards administratifs aux douanes, conditions climatiques, etc.). Ces cas ne relèvent pas de la responsabilité de CVC SA. Vous devez tenir compte de possibles retards dans la planification de votre voyage.

8.3. Programmes en option durant le voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire pendant le voyage à des visites ou à des excursions proposées sur place. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. C'est donc sous votre propre responsabilité que vous déciderez ou non de prendre part à de telles manifestations et excursions. En ce qui concerne les excursions organisées par CVC SA, les présentes Conditions générales de contrat et de voyage sont applicables. Si CVC SA, le guide ou le fournisseur de prestations interviennent en tant qu'intermédiaire, le contrat est conclu entre le voyageur et le prestataire local. CVC SA ne porte aucune responsabilité en cas de dommages, etc.

8.4. Responsabilité extra-contractuelle

La responsabilité extra-contractuelle est régie par les dispositions légales en vigueur, sous réserve des limitations ou exclusions de responsabilité résultant de ces Conditions générales de contrat et de voyage. Dans tous les cas de dommage (à l'exception des dommages à la personne), la responsabilité est limitée au double du prix du voyage par personne, sous réserve de limitations ou exclusions inférieures de responsabilité découlant de ces Conditions générales de contrat et de voyage, d'accords internationaux ou de législations nationales.

9. Assurances

Si vous annulez le contrat avec CVC SA ou si vous interrompez votre voyage, y compris dans tous les cas définis à l'article 6,

vous devrez payer des frais d'annulation et éventuellement des frais supplémentaires de rapatriement. De ce fait, la conclusion d'une assurance pour frais d'annulation et rapatriement est très recommandée. Il existe de nombreuses compagnies d'assurance pour frais d'annulation et de rapatriement. Chacune propose des conditions spécifiques et nous vous recommandons de conclure une assurance qui couvre au moins les cas suivants: annulation ou interruption du voyage en cas d'accident, de maladie ou de décès de l'assuré ou de ses proches, dégâts élémentaires à la propriété (maison ou appartement), ou lorsque l'assuré est indispensable à son poste de travail et ne peut être remplacé, ainsi que tous les cas tels que définis à l'art. 6, en particuliers les alinéas 6.3 et 6.4.

Nous rappelons expressément que les assurances ne versent en règle générale aucune prestation pour une annulation ou une interruption de voyage sans motif assuré. En général, les assurances n'interviennent pas si les causes de l'annulation ou du rapatriement étaient connues au moment de la conclusion du contrat. Le fait d'avoir conclu une assurance ne libère pas le voyageur de son obligation de payer vis-à-vis de CVC SA.

Les autres assurances de voyage (vol, bagages, maladie, accident, etc.) sont également recommandées.

10. Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

10.1. Les formalités d'entrée concernant les citoyens suisses sont indiquées dans nos brochures de voyages. En ce qui concerne les dispositions visant les ressortissants d'autres pays, votre bureau de réservation (ou CVC SA) vous remettra sur demande les informations.

10.2. Lorsque des documents de voyage doivent être établis ou prolongés ou qu'un visa doit être demandé, vous êtes personnellement responsable de l'exécution de ces démarches. Si un document de voyage ne peut pas être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous êtes contraint, de ce fait, de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.

10.3. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises exigées par chaque pays. Vérifiez avant le départ que vous emportez bien avec vous tous les documents requis.

10.4. CVC SA vous rend attentif au fait qu'en cas de refus de l'entrée dans un pays, les frais de rapatriement sont à votre charge. CVC SA attire aussi expressément votre attention sur les suites judiciaires entraînées par l'importation illégale de marchandises et d'autres articles.

11. Reconfirmation des billets d'avion

En règle générale, les compagnies aériennes ne demandent plus la reconfirmation des vols. Cependant, nous vous recommandons de vous en assurer avant le départ.

12. Droit applicable

Le contrat conclu avec CVC SA et vous-même est soumis au droit suisse.

13. For

Pour tout litige relatif aux contrats conclus entre CVC SA et les participants aux voyages, le for juridique est à Lausanne.

14. Garantie

Nous sommes membres du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et nous vous garantissons les sommes payées dans le cadre de votre réservation. Pour de plus amples renseignements, consultez la brochure «Information pour les consommateurs sur la garantie de voyage à forfait» que vous pouvez obtenir chez nous ou auprès de votre agence de voyages adhérent au Fonds de garantie.

15. Organisation et direction technique:

Voyages et Culture CVC SA,
Rue de Bourg 10, Case postale 7699, 1002 Lausanne

Lausanne, novembre 2017

Textes, photos, cartes, conception: Copyright Voyages et Culture CVC SA