

Conditions générales de vente

Départ Voyages SA



Les conditions générales ci-dessous entrent en vigueur dès votre inscription définitive (par téléphone, de vive voix ou par écrit) auprès de votre agence de voyages. Le voyageur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et en accepte le contenu.

1. Changement et annulation

1.1 Frais de changement

Si, après conclusion du contrat, vous désirez modifier vos réservations, nous facturerons des frais de CHF 100.- par personne, au maximum CHF 200.- par dossier, à condition d'être avisé des modifications au plus tard 60 jours avant votre départ. Exception pour les logements en casas particulares et hostal à Cuba : 100% de frais dès la réservation

Les changements de noms auprès des compagnies aériennes sont soumises à des règles très strictes : en règle générale, un changement de nom est considéré comme une annulation et les frais d'annulation variant de CHF 600.- à la totalité du montant du billet d'avion doivent être appliqués. Les frais effectifs de modification vous seront communiqués à la date définitive du changement. De plus, une nouvelle réservation doit être effectuée, ce qui peut engendrer des suppléments aériens (suppléments de classe).

Les modifications ou annulations survenant à moins de 60 jours avant la date de départ, sont soumises aux conditions stipulées ci-après. Ces conditions n'excluent pas la facturation de frais de dossier.

1.2 Conditions d'annulation

En cas d'annulation d'une réservation définitive et dès réception de la facture, nous percevons un montant de CHF 250.- par personne.

- Dès le 60ème jour avant le départ, les pourcentages suivants du prix forfaitaire seront facturés en plus :
- de 60 à 35 jours avant le départ : 30% de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne)
 - de 34 à 16 jours avant le départ : 50% de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne)
 - de 15 à 8 jours avant le départ : 75% de l'arrangement
 - de 7 à 0 jour avant le départ : 100% de l'arrangement
 - no-show : 100% de l'arrangement.

Les prestations réservées et non-utilisées ne seront en aucun cas remboursées.

Si les billets d'avion ont été émis et indépendamment de la date d'annulation, nous percevons en plus des conditions mentionnées ci-dessus, des frais variant de CHF 600.- à la totalité du montant du billet d'avion. Les frais effectifs d'annulation vous seront communiqués à la date définitive d'annulation.

Exceptions :

St-Barthélémy

Conditions sur demande lors de la réservation

Maldives et Cuba

En cas d'annulation d'une réservation définitive et dès réception de la facture, nous percevons un montant de CHF 250.- par personne. Exception pour les logements en casas particulares et hostal à Cuba : 100% de frais dès la réservation

- Dès le 70ème jour avant le départ, les pourcentages suivants du prix forfaitaire seront facturés en plus :
- de 70 à 29 jours avant le départ : 50% de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne)
 - de 28 à 0 jours avant le départ : 100% de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne)
 - no-show : 100% de l'arrangement

Croisières

Les frais varient selon le croisiériste, ils vous seront transmis séparément lors de la confirmation

Location de voilier

En cas d'annulation d'une réservation définitive et dès réception de la facture, nous percevons un montant de CHF 250.- par personne.

Les pourcentages suivants du prix de la location seront facturés en plus :

- dès l'inscription jusqu'à 61 jours avant le départ : 50% de la location
- de 60 à 0 jours avant le départ : 100% de la location
- no-show : 100% de la location

Conditions particulières pour Noël / Nouvel An

(départs entre le 15 décembre et le 15 janvier):

- de 60 jours à 35 jours avant le départ : 50% de l'arrangement
 - de 34 jours à 0 jour avant le départ : 100% de l'arrangement
 - no-show : 100% de l'arrangement
- sauf Maldives :
- de 70 jours à 29 jours avant le départ : 80% de l'arrangement
 - de 28 jours à 0 jour avant le départ : 100% de l'arrangement
 - no-show : 100% de l'arrangement

1.3 Le nom communiqué lors de la réservation doit être strictement conforme à celui qui figure sur le passeport de la personne qui voyage. En cas de changement ultérieur, nous ne saurons être tenus responsables des frais inhérents à cette modification (frais de ré-émission, suppléments de vols etc).

1.4 Ces conditions d'annulation et de changement sont applicables sous réserve des conditions particulières figurant sur notre liste de prix et/ou sur notre confirmation écrite.

2. Prix / Adaptation de prix

Les prix de nos arrangements de voyages sont calculés sur la base de notre liste de prix. Sauf indication contraire, les prix des arrangements s'entendent par personne, en francs suisses. Lorsque le séjour se déroule à cheval sur 2 périodes tarifaires, le prix est réadapté au prorata des nuits effectuées dans chaque période.

Les taxes d'aéroport et surcharge carburant varient très régulièrement, elles sont adaptées au prix indiqué sur le billet d'avion lors de l'émission.

Nous nous réservons le droit de procéder à une réadaptation de nos prix dans le cas d'une hausse survenant pour des raisons dont nous ne pouvons être tenus pour responsables, telles que hausse des parités monétaires, modification de tarifs des compagnies aériennes, modification de tarifs des hôtels. Si Départ Voyages SA est obligé de modifier les prix mentionnés dans sa liste de prix pour les raisons indiquées ci-dessus, vous en serez informé au plus tard 22 jours avant la date de votre départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10% du prix total de la réservation initialement confirmée, vous êtes autorisé, dans les 5 jours après avoir été informé du changement, à résilier le contrat sans frais et d'exiger le remboursement intégral de votre paiement. Bien entendu, vous êtes entièrement libre de réserver un autre arrangement proposé par Départ Voyages SA. Dans ce cas, Départ Voyages SA imputera le paiement déjà effectué au nouveau dossier, sans aucune déduction.

3. Arrangement terrestre

Pour la réservation d'un arrangement terrestre (sans vol), Départ Voyages SA facture CHF 60.- de frais par personne ou CHF 120.- par dossier. Lors d'une telle réservation, les transferts ne sont pas compris. En cas d'annulation de la prestation, les conditions d'annulation des arrangements forfaitaires entrent en vigueur (exception : pas de montant minimum).

4. Assurance annulation

Aucune assurance n'est incluse dans les forfaits. Nous vous prions de contacter votre assurance privée.

5. Paiement

Lors de l'inscription, un acompte de 30% du prix total du voyage est demandé. Le solde doit être réglé au plus tard un mois avant le départ.

Le prix des billets d'avion est garanti lorsqu'ils sont émis, il est donc conseillé d'émettre les billets à la confirmation de l'arrangement. Dans ce cas, le montant des billets devra être réglé de suite.

6. Modification de programme

Nous nous réservons le droit, dans votre propre intérêt, de modifier nos programmes ou certaines prestations particulières convenues (par ex. logement, transport, moyen de transfert, etc.) si des événements imprévus nous y contraignent.

7. Responsabilités

Nous avons établi ce programme en tant qu'intermédiaire entre les clients d'une part et les compagnies de transferts, de services et les hôtels d'autre part. Nous ne saurions être rendus responsables des dommages, retards, accidents éventuels de quelque nature que ce soit, de même que des grèves, des changements de plan de vols ou appareils, ainsi que des catastrophes naturelles et des conditions météorologiques en général (par ex. cyclones, neige, nuage de cendres). D'autre part, nous ne pouvons être tenus responsables des modifications de programme imputables à un cas de force majeure, de mesures gouvernementales ou de retards causés par des tiers pour lesquels Départ Voyages SA n'assume aucune responsabilité.

Départ Voyages SA ne peut être tenu pour responsable des pertes, des vols et des dommages durant le voyage.

8. Réclamation

Si une prestation sur place devait faire défaut, vous devez impérativement le signaler à notre représentant sur place, à notre prestataire ou auprès de Départ Voyages SA au plus tard dans les 48 heures après votre arrivée. Ces derniers mettront tout en œuvre afin de résoudre le problème. Si toutefois, malgré tous les efforts fournis, aucune solution ne peut être trouvée, vous êtes en droit de nous adresser une lettre de réclamation qui doit impérativement être accompagnée d'un rapport rédigé par notre représentant local ou notre prestataire. Elle doit nous être communiquée par écrit dans un délai de 4 semaines au maximum après la fin du voyage. Si vous ne respectez pas ces conditions, vous perdez toutes prétentions en dommages intérêts. Départ Voyages SA vous rembourse la valeur des prestations convenues mais non produites ou le montant de vos dépenses supplémentaires, pour autant qu'il était impossible au représentant local ou à nos prestataires de vous fournir des prestations de valeur égale. Le montant remboursé est limité au prix payé pour la prestation.

Les réclamations concernant les compagnies aériennes doivent nous parvenir obligatoirement accompagnées des reçus des cartes d'embarquement.

Départ Voyages SA vous recommande de souscrire une assurance perte de gains et une assurance couvrant les coûts supplémentaires dus à des cas de force majeure.

9. Passeport, visa, vaccination

Vous trouvez dans cette liste de prix les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, visa, voire de police sanitaire lors de l'entrée dans le pays de vacances que vous avez choisi.

Ces exigences sont celles en vigueur au moment de l'édition de la liste de prix et peuvent donc changer. Vous trouverez de plus amples informations sur www.safetravel.ch ou auprès d'un centre officiel de vaccination.

Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination, et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires autorisant votre entrée dans le pays de votre choix. Tous les inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge. Départ Voyages SA ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

10. Location de vacances (villas, appartements, studios, etc...) Lors de la prise du logement, une caution est demandée (payable en espèces ou carte de crédit selon le prestataire) et restituée lors du départ après l'état des lieux.

Le locataire s'engage à entretenir soigneusement le logement, ainsi qu'à respecter les règles de bon voisinage. Pour les logements où le nettoyage final est inclus, le locataire s'engage à laisser le logement dans un état de propreté acceptable (frigo, congélateur et poubelles vidés, vaisselle nettoyée et rangée, four nettoyé et linge sale rassemblé). Si lors de l'état des lieux, le logement n'est pas rendu dans un état de propreté acceptable, une partie de la caution pourra être retenue. L'occupation du logement est strictement limitée au nombre de personnes mentionnées sur le bon d'échange. Libération des logements à 12h le jour du départ.

11. Demandes spéciales

Les souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que dans la mesure où ils ont été mentionnés par écrit dans notre confirmation. Les demandes spéciales confirmées par l'agence de voyages mais ne figurant pas dans notre confirmation n'engagent aucune responsabilité de notre part.

12. Activités sportives

Les activités sportives proposées par les hôtels sont souvent sous-traitées par des sociétés indépendantes. Des changements peuvent parfois intervenir. C'est pourquoi, si vous choisissez un hôtel pour y pratiquer un sport particulier, nous vous conseillons de le préciser à la réservation. Nous pourrions ainsi vous assurer que cette activité sera possible durant votre séjour.

13. Réduction voyage de noces, anniversaire de mariage

Les clients bénéficiant de réduction spéciales pour les voyages de noces et les anniversaires de mariage doivent pouvoir prouver en tout temps qu'ils sont en droit de bénéficier desdites réductions. Un certificat de mariage est demandé à la réservation, ainsi que lors du voyage.

14. Pourboires

Les pourboires ne sont jamais inclus dans nos prix, ils se paient sur place au bon vouloir de chacun. Une indication des usages se trouve sous la grille de prix des circuits ou sous les informations générales au début de chaque destination.

15. Conseils et réservations

Conformément aux directives de la Fédération Suisse des Agences de Voyages, votre agence de voyages est autorisée à percevoir, en plus des prix mentionnés dans le catalogue, des taxes de réservation et de gestion du dossier.

16. For juridique

Seules les dispositions du droit suisse sont applicables et le for juridique pour toute plainte déposée contre Départ Voyages SA est à Lausanne.

17. Fonds de garantie du voyage

Notre entreprise 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.

Le 2 août 2017 - sous réserve de modifications

