Conditions générales de contrats & de voyages

Définition :

Afin de faciliter la lecture, par « Ailes », veuillez comprendre « Ailes Manuel Chablais »

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 vous-même et « Ailes » en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par « Ailes » et toutes les autres prestations offertes par « Ailes ».

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 « Ailes », ce sont les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes qui s'appliquent.

Si un autre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyages ou des prestations isolées d'autres organisateurs de voyages, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. Dans tous ces cas, « Ailes » n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez pas, en conséquence, vous prévaloir des présentes Conditions générales de contrat et de voyage.

2. Conclusion du contrat

Le contrat entre vous-même et « Ailes » prend effet au moment où votre inscription, communiquée sous forme écrite, téléphonique ou lors d'une visite personnelle au bureau de réservation, est acceptée sans réserve. 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 « Ailes ».

3. Prix et modalités de paiement

3.1. Prix

Les prix des arrangements de voyages, sauf indications contraires dans le libellé des listes de prix, s'entendent en francs suisses, par personne, avec hébergement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir ch. 5. Un acompte de Chf. 250.- est dû pour chaque offre présentée par « Ailes ».

3.2. Acompte (sauf pour les départs de haute saison tel que « Noël, Pâques, Nouvel an Chinois », ou autres saisons selon la destination. Durant ces saisons, des conditions spéciales peuvent être en vigueur selon les conditions des compagnies d'aviation, hôtels, etc.)

Un acompte de 50 % du prix de l'arrangement doit être versé au moment de l'acceptation définitive de votre inscription. Sans cet acompte, « Ailes » peut refuser les prestations de voyages 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 à « Ailes » au plus tard 28 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, « Ailes » peut refuser les prestations de voyage et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation selon ch. 4.2 et ss. 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 28 jours avant le départ, le montant total de la facture devra être payé au moment de la réservation.

3.5. Taxe de réservation

Billets d'avion, frais de conseil :

CHF 0.00 à 500.00 : Chf 50.00
CHF 500.00 et plus : Chf 100.00
Business Class et First : Chf 250.00

Demande de visa, en supplément des frais payés à l'ambassade par envoi, pour chaque pays : Chf 50.00

Une participation aux frais de conseils et de réservation conformément aux directives de la Fédération suisse des agences de voyages est en vigueur.

4. Conditions d'annulation et de modification

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. En ce cas, les

documents de voyage déjà reçus doivent être restitués.

4.2. Frais de dossier

En cas d'annulation, de changement ou de modification de votre voyage, il est perçu une somme de Chf. 250.- par personne, mais au maximum de Chf. 1'000.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi ch. 4.3).

4.3. Frais d'annulation

4.3.1. Si vous annulez votre voyage moins de 90 jours avant la date de départ ou si vous demandez quelque modification ou changement de réservation que ce soit, les frais d'annulation suivants seront perçus, en sus des frais de dossier (ch. 4.2 ; du 9 au 31 décembre, frais d'annulation selon ch. 4.3.2):

90 à 22 jours avant le départ : 50 % du prix de l'arrangement.

21 à 0 jour (s) avant le départ : 80 % du prix de l'arrangement.

Tout participant à un voyage qui ne se présente pas au départ, s'y présente trop tard ou sans s'être muni des documents de voyage nécessaires doit à l'organisateur 100 % du prix du voyage.

4.3.2

Dans le cas d'émission de billet d'avion non-remboursable, les règles des compagnies d'aviation sont en vigueur pour le remboursement des frais. Il se peut donc que les frais d'annulation puissent être supérieurs aux 50% (90 à 22 jours avant le départ) et 80% (21 à 0 jours avant le départ). Durant les hautes saisons (voir ch. 3.2) des règles spéciales d'annulation d'arrangements terrestres ou d'hôtels peuvent être en vigueur.

4.4. Assurance des frais d'annulation

Une assurance annulation & rapparriement est obligatoire pour toutes personnes voyageant avec « Ailes ». Si vous ne disposez pas d'une telle assurance, « Ailes » se réserve le droit de souscrire une assurance « Elvia Secure Trip PLUS » pour les personnes concernées. www.elvia.ch

5. Modifications apportées au programme du voyage ou à son prix

5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat.

« Ailes » 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.

5.2. Modifications de prix 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 celle 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).

Si le prix des prestations comprises dans l'arrangement s'élève, la hausse peut être reportée sur le voyageur. Le prix du voyage augmentera donc en conséquence. « Ailes » 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 sous ch. 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 suivants 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 admettrons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification de programme ou le changement de certaines des prestations convenues (le délai de 5 jours sera considéré comme tenu si votre communication est déposée à la poste le 5e jour au plus tard).

6. Annulation du voyage par « Ailes »

6.1. Annulation pour des motifs imputables au participant

« Ailes » est en droit d'annuler le voyage si, par vos actes ou vos omissions, vous lui en fournissez un motif justifié. En ce cas, « Ailes » vous remboursera le prix déjà versé ; toute autre prétention de votre part est exclue. Demeurent réservés les frais d'annulation selon ch. 4.2 ss et toute autre requête en dommages-intérêts.

6.2. 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, « Ailes » peut annuler le voyage au plus tard 15 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous ch. 5.3 ; toute autre prétention à l'encontre d' « Ailes » est exclue.

6.3. Cas de force majeure. Grèves.

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, troubles sociaux), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre « Ailes » à annuler le voyage. En ce cas, « Ailes » vous en informera aussi rapidement que possible. Si le voyage est annulé, « Ailes » s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de valeur équivalente. Si vous participez au voyage de remplacement, le montant déjà versé sera imputé sur celui-ci et une éventuelle différence de prix en votre faveur vous sera remboursée. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera immédiatement remboursé. Toute autre prestation est exclue. (Pour la façon de procéder, voir ch. 5.3)

6.4. Indemnité pour faux frais

Si le voyage doit être annulé du fait que le nombre de participants minimum n'est pas atteint (ch. 6.2) ou pour d'autres raisons et que vous ne participez à aucun voyage de remplacement, nous vous verserons une indemnité pour faux frais de Chf. 100.- par personne mais au maximum de Chf. 200.- par commande.

7. Modifications du programme et défaut de prestations en cours de voyage.

7.1. Si une modification du programme intervient en cours de voyage, affectant de façon significative un élément important du voyage convenu, « Ailes » vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix du voyage convenu et celui des prestations effectivement fournies.

7.2. Si un élément important du voyage convenu fait défaut ou si vous refusez, pour des raisons majeures, les modifications prévues pour pallier la suppression d'éléments importants du voyage, le guide de voyage d' « Ailes », l'agence locale d' « Ailes » ou le prestataire de services vous aideront à organiser votre rapatriement. « Ailes » vous bonifiera la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies jusqu'alors. Toute autre prétention en dommages-intérêts sera réglée conformément au ch. 10.

8. Interruption prématurée du voyage

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, 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 d' « Ailes », l'agence locale d' « Ailes » ou le prestataire de services vous aidera, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré. Nous attirons votre attention, à ce propos, sur les conditions de l'assurance obligatoire des frais d'annulation et des frais de rapatriement, sous ch. 11.

9. Réclamations

9.1. 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 d'« Ailes » 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.

9.2. Le guide de voyage, l'agence locale d' « Ailes » ou le prestataire de services mettra tout en œuvre 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 d' « Ailes » ou le prestataire de services. Le guide de voyage, la représentation locale d' « Ailes » ou le prestataire de services est tenu d'enregistrer par écrit le déroulement des faits et votre réclamation. Ils 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.

9.3. 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 (ch. 9.1 et 9.2; pour le montant des dommages-intérêts, voir ch. 10).

9.4. Énonciation de vos prétentions à l'égard d' « Ailes »

Si vous désirez vous prévaloir de défaillances, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à l'encontre d' « Ailes », vous devez adresser votre réclamation à « Ailes » par écrit dans les 30 jours suivant votre retour. Vous devrez y joindre la confirmation du guide de voyage, de l'agence locale d' « Ailes » ou du prestataire de services ainsi que les pièces justificatives y afférentes.

10. Responsabilité d' « Ailes »

10.1. Généralités

« Ailes » vous indemnisera 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 d' « Ailes » 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 ch. 10.2.4).

10.2. Limitations et exclusions de responsabilités

10.2.1. Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à l'indemnisation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, « Ailes » est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée conformément aux dispositions desdites conventions.

Il existe notamment des conventions internationales stipulant des restrictions de responsabilité en matière de

transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

10.2.2. Exclusions de responsabilité

« Ailes » n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

a) des négligences de votre part avant ou pendant le voyage ;

b) des négligences imprévisibles ou irréparables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;

c) un cas de force majeure ou un événement qu' « Ailes », le bureau de réservation ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni empêcher malgré toute la diligence requise. Dans ces cas, « Ailes » est dispensé de toute obligation de verser des dommages & intérêts.

10.2.3. Dommages corporels, accidents et maladies

« Ailes » répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que ces dommages soient consécutifs à une faute de « Ailes » ou de ses prestataires de services. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées.

10.2.4. Dommages matériels et financiers

La responsabilité d' « Ailes » est limitée au prix du voyage au maximum pour les dommages matériels et financiers résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou s'il résulte d'une négligence grave ; demeurent réservées les limitations de responsabilité stipulées par les conventions internationales.

10.3. Manifestations au cours du voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire pendant le voyage à des manifestations ou à des excursions proposées sur place. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. Ce peut être le cas, en particulier, pour la location de planches à voile, la plongée, les soins ainsi que pour les safaris qui n'auraient pas été retenus à l'avance par « Ailes ». 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 « Ailes », les présentes Conditions générales de contrat et de voyage sont applicables.

11. Assurances

La police combinée d'assurances obligatoire conclue avec la compagnie ELVIA inclut les assurances des frais d'annulation et de rapatriement mentionnés aux ch. 11.1 et 11.2:

11.1. Assurance des frais d'annulation

Cette assurance couvre le détenteur légitime du certificat d'assurance pour les frais d'annulation mis à sa charge par contrat, du jour de la réservation jusqu'à la date de départ, dans les cas suivants: maladie subite et grave, accident grave ou décès de l'assuré, de ses enfants, de son conjoint, de ses frères et sœurs, parents, beaux-parents ou du compagnon de voyage inscrit au même voyage (les justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autres attestations officielles sont indispensables) mais également en cas de dommages matériels importants touchant l'assuré dans ses biens par suite d'incendie ou du fait des éléments naturels et qui exigent sa présence à son domicile. Sont explicitement exclus de l'assurance les maladies et accidents antérieurs à la réservation du voyage. Le certificat d'assurance et les conditions détaillées vous seront remis en même temps que vos documents de voyage.

11.2. Assurance des frais de rapatriement

En cas d'événement exigeant votre rapatriement en cours de voyage (maladie grave, accident ou décès du voyageur ou d'un de ses proches demeuré au pays) cette assurance offre une protection idéale pour les frais supplémentaires parfois considérables que peut éventuellement entraîner un retour direct non prévu au programme. Veuillez vous référer aux conditions d'assurance figurant dans votre police.

11.3. Assurances complémentaires

Nous vous recommandons de vous assurer que vous disposez d'une couverture d'assurance appropriée, en d'autres termes de vérifier votre couverture d'assurance privée dans cette optique avant d'effectuer votre réservation. Nous vous remettrons volontiers, lors de votre réservation ou avec votre documentation de voyage, des propositions d'assurances contre les risques d'accidents d'aviation et de voyage, de maladie durant le voyage et d'assurance-bagages.

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

12.1. Les formalités d'entrée concernant les citoyens suisses sont mises à jour par le Département des Affaires Etrangères. Nous vous informons des documents requis sur votre offre ou confirmation de voyage. En ce qui concerne les dispositions visant les ressortissants d'autres pays, l'ambassade nationale peut vous informer.

12.2. 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.

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

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

13. Reconfirmation des billets d'avion

Dans le cas des voyages non accompagnés, vous êtes personnellement responsable, le cas échéant, de la reconfirmation du vol de retour. Le défaut de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires pouvant en découler sont à votre charge.

14. Droit applicable

Le contrat conclu entre « Ailes » et vous-même est soumis au droit suisse.

15. For

Pour tout litige relatif aux contrats conclus entre « Ailes » et les participants aux voyages, le for juridique exclusif est à Fribourg.

16. Organisation et direction technique

Ailes - Manuel Chablais
Impasse des Remparts 2
1470 Estavayer le Lac – Suisse
Tel. 022 548 1541
info@ailes.ch