

Travel One SA

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 vous-même et Travel One en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par Travel One et toutes les autres prestations offertes par Travel One.

1.2. Ces Conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations suivants: pour tous les arrangements "vol seul" fournis par Travel One, ce sont les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes qui s'appliquent.

Si votre 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, Travel One 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

2.1. Le contrat entre vous-même et Travel One prend effet au moment où votre inscription, communiquée sous forme écrite, téléphonique, électronique ou lors d'une visite personnelle au bureau de Travel One ou 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 Travel One.

2.2. Les souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils ont été acceptés et confirmés sans réserve par Travel One ou votre bureau de réservation.

3. Prix et modalités de paiement

3.1. Prix

Les prix des arrangements de voyages sont indiqués dans les listes de prix de Travel One. 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 ch. 5.

3.2. Acompte

Un acompte de 30% par personne doit être versé au moment de l'acceptation définitive de votre inscription par Travel One ou le bureau de réservation. Au cas où Travel One ou le bureau de réservation ne recevrait pas cet acompte dans les délais, Travel One 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 Travel One ou au bureau de réservation au plus tard 45 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, Travel One 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 45 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 Fr. 100.- par personne. Pour les réservations de nuits d'hôtel isolées, nous percevons en supplément une taxe de réservation de Fr. 50.- par personne.

3.6. Taxe de réservation; paiement au moyen d'une carte de crédit Si vous désirez payer une partie ou l'intégralité du montant de votre voyage au moyen d'une carte de crédit, nous préleverons une taxe de 3% du montant réglé par carte.

3.7. Participation aux frais de votre bureau de réservation pour conseils et 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, conformément aux directives de la FSAV Fédération suisse des agences de voyages.

4. Conditions d'annulation et de modification

4.1. Généralités

Si vous désirez modifier ou annuler le voyage réservé avant votre départ, vous devez en faire part par écrit à Travel One. La réception de votre déclaration auprès de Travel One fait foi pour déterminer la date d'annulation ou de changement. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi.

4.2. Frais d'annulation par le client

4.2.1 Frais de dossier

En cas d'annulation, de changement ou de modification de votre voyage, il est perçu une somme de Fr. 200.- par personne, à titre de frais de dossier. A ce montant peuvent s'ajouter les frais d'annulation propres aux billets d'avion.

4.2.2 Frais d'annulation

En cas d'annulation, les frais suivants s'appliquent:

- Dès la date de confirmation du voyage : le montant de l'acompte
- De 60 à 31 jours avant la date de départ : 50% du montant total du voyage (ou le montant de l'acompte s'il est plus élevé)
- De 30 jours avant la date de départ : 100% du montant total du voyage

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.

4.2.3 Arrangements avec conditions d'annulations plus strictes

Pour certaines prestations, des conditions d'annulations plus strictes que celles énoncées dans les articles 4.2.1 et 4.2.2 peuvent s'appliquer. Nos confirmations de voyage stipuleront ces éventuelles conditions plus restrictives qui feront foi.

4.2.4 Billets d'avion vendus seuls

Les conditions de modification et d'annulation propres à chaque billet s'appliquent (en sus des frais de dossiers énoncés à l'article 4.2.1).

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

5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat.

Travel One 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, Travel One ou votre bureau de réservation vous informerait de ces modifications avant la conclusion du contrat.

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 change; 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. Travel One 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 7 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 7 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, la différence vous sera facturée. 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.

6. Annulation du voyage par Travel One

6.1. Annulation pour des motifs imputables au participant

Travel One est en droit d'annuler le voyage si, par vos actes ou vos omissions, vous lui en fournissez un motif justifié. En ce cas, Travel One 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, Travel One 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 de Travel One est exclue.

6.3. Cas de force majeure. Grèves.

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies/pandémies, troubles sociaux), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre Travel One à annuler le voyage. En ce cas, Travel One vous en informera aussi rapidement que possible. Si le voyage est annulé, Travel One 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, la somme que vous avez déjà versée vous sera remboursée dans les plus brefs délais. Toute autre prestation est exclue. (Pour la façon de procéder, voir ch. 5.3). Dans le cas où l'évènement survient après votre départ, l'éventuelle prolongation forcée de votre séjour est à votre charge.

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, Travel One 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 de Travel One, l'agence locale de Travel One ou le prestataire de services vous aideront à organiser votre rapatriement. Travel One 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. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront bonifiées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de Travel One. Dans les cas d'urgence (maladie ou accident frappant le participant, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide de voyage de Travel One, l'agence locale de Travel One ou le prestataire de services vous aideront, 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 de Travel One 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 de Travel One 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 de Travel One ou le prestataire de services. Le guide de voyage, la représentation locale de Travel One 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. Enonciation de vos prétentions à l'égard de Travel One

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

10. Responsabilité de Travel One

10.1. Généralités

Travel One 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 Travel One 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, Travel One 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

Travel One 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) en cas de force majeure ou un événement que Travel One, le bureau de réservation ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni empêcher malgré toute la diligence requise.

Dans ces cas, Travel One est dispensé de toute obligation de verser des dommages-intérêts.

10.2.3. Dommages corporels, accidents et maladies

Travel One 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 Travel One ou de ses prestataires de services. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées.

10.2.4. Dommages matériels et financiers

La responsabilité de Travel One est limitée au double du 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 et la plongée ainsi que pour les safaris qui n'auraient pas été retenus à l'avance par Travel One. 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 Travel One, les présentes Conditions générales de contrat et de voyage sont applicables.

11. Assurances

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, 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 indiquées sur nos offres et confirmation de voyage. En ce qui concerne les dispositions visant les ressortissants d'autres pays, Travel One ou votre bureau de réservation vous remettra sur demande une liste adéquate.

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. Travel One vous rend attentif au fait qu'en cas de refus de l'entrée dans un pays, les frais de rapatriement sont à votre charge. Travel One 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. Vous trouverez les indications nécessaires dans votre documentation de voyage. 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 Travel One et vous-même est soumis au droit suisse.

15. For

Pour tout litige relatif aux contrats conclus entre Travel One et les participants au voyage, le for juridique exclusif est à Crans-près-Céligny.

16. Ombudsman de la branche Suisse du voyage

Dans le cas où le règlement d'un litige ne saurait vous satisfaire. Vous pouvez recourir aux services du médiateur de la branche suisse du voyage. Les services de celui-ci tendent à trouver le meilleur accord entre toutes les parties concernées.

Pour plus d'informations et contact, veuillez consulter le site :

www.ombudsman-touristik.ch

17. Garantie

Nous sommes membres de la Garantie de Voyage « STS » (Swiss Travel Security) et nous vous garantissons les sommes payées dans le cadre de votre réservation.

18. Organisation et direction technique

Travel One SA, Chemin de Montoiseau 13A, 1299 Crans-près-Céligny.