

Nous vous remercions de vous intéresser à l'arrangement de voyage proposé par Tours&Détours cité ci-après.

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

1.1 Ces conditions générales de contrat et de voyage

Elles règlent les rapports juridiques entre vous-même et Tours&Détours en ce qui concerne les arrangements forfaitaires, la vente de vols seuls ou d'autres prestations offertes par Tours&Détours.

1.2 Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services

Ce sont leurs propres conditions générales qui s'appliquent.

Dans tous les cas, Tours&Détours n'est pas partie du contrat et vous ne pouvez dès lors pas vous prévaloir des présentes conditions générales.

2. Comment le contrat entre Tours&Détours et vous-même prend-il effet ?

2.1 Le contrat entre vous-même et Tours&Détours

Il prend effet quand votre inscription par écrit, par téléphone ou sur présentation personnelle au bureau de réservation 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 Tours&Détours.

2.2 Les désirs particuliers

Ils ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par votre bureau de réservation.

3. Prix et modalités de paiement

3.1 Prix

Les prix des arrangements de voyage sont indiqués dans le site internet de Tours&Détours, ou sur d'autres supports publicitaires. Sauf disposition différente de nos offres spéciales ou les tarifs, les prix sont indicatifs et dépendent du programme, des dates et du nombre de clients. Les prix s'entendent sur une base par personne en francs suisses et en chambre double.

Pour les modifications de prix, voir chiffre 5.

3.2 Conditions de paiement

Le montant total de la réservation ou un acompte est dû dès sa confirmation. Les places seront définitivement confirmées lorsque le paiement de l'acompte sera en possession de Tours&Détours. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais Tours&Détours peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

3.2.1 Arrangements forfaitaires ou sur mesure

Pour ce type de réservation, un acompte de minimum 30% jusqu'à la totalité du forfait est dû dès la confirmation de la réservation. Il doit couvrir au minimum les coûts d'émission des billets d'avion et les montants des acomptes à payer aux hôtels. En cas échéant, Tours&Détours fait valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

3.2.2 Paiement du solde

Le solde du prix du voyage doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 30 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais Tours&Détours peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

Sauf convention contraire, les documents vous seront remis ou envoyés dès réception de votre versement concernant la totalité du montant facturé.

3.3 Réservations à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 21 jours avant la date de départ, le montant total de la facture devra être payé lors de la réservation.

3.4 Participation aux frais de votre bureau de réservation pour conseils et réservations

Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation peut percevoir, en sus des prix mentionnés, une participation aux frais pour conseils et réservations conformément aux directives de la Fédération Suisse du Voyage (FSV).

4. Modification de votre inscription, de votre programme de voyage ou impossibilité d'entreprendre le voyage (annulation)

4.1 Généralités

Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez modifier le voyage réservé, vous devez en faire part par écrit (par lettre recommandée ou par courriel) au bureau de réservation.

Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être retournés simultanément au bureau de réservation.

NOTE IMPORTANTE

Les billets d'avion sont émis au moment de la réservation du forfait. De ce fait, si les autres prestations sont en demande et qu'elles ne se confirment pas par manque de disponibilité, des alternatives seront proposées. Si les alternatives proposées ne sont pas acceptées, des frais liés à l'émission des billets d'avion seront facturés.

4.2 Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification de votre réservation de voyage, il peut être perçu une somme de CHF 60.- par personne, au maximum CHF 120.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi chiffre 4.3). Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une assurance annulation.

4.3 Frais d'annulation

Si vous vous désistez moins de 45 jours avant la date de départ, pour tous les forfaits cités ci-dessous, nous devons prélever en plus de la taxe d'établissement de dossier une indemnité calculée comme due en pour cent du prix forfaitaire. Ces conditions sont également applicables lors de modifications.

4.3.1 Frais d'annulation sur tous les forfaits

Sauf offres spéciales, last minutes, offres de fin d'année, dont les conditions seront communiquées lors de la réservation :

29 à 15 jours avant le départ : 30 % 14 à 8 jours avant le départ : 50 %

7 à 4 jours avant le départ : 80 % 3 à 0 jours avant le départ : 100 %

NOTE IMPORTANTE

Les billets d'avion sont émis au moment de la réservation.

Ils sont remboursables contre frais de dossier s'ils sont annulés le jour de la réservation. Dès le lendemain de la réservation, ils ne sont plus remboursables mais peuvent, selon les cas, être modifiables contre supplément.

Nous pouvons vous renseigner sur les conditions actuellement en vigueur.

4.3.2 Frais d'annulation pour des prestations seules (vol seul, hôtel seul, circuit seul, croisière, voiture seule, etc.)

Les frais d'annulation sont spécifiques à chaque prestation. Ils sont communiqués automatiquement au moment de la réservation.

Nous pouvons également vous renseigner à tout moment sur les conditions en vigueur.

4.3.3 Frais d'annulation pour les groupes

Les conditions d'annulation spécifiques pour les groupes vous sont communiquées en même temps que l'offre de voyage.

Elles doivent être validées par vos soins en même temps que la validation de l'offre et avant le lancement des réservations.

4.4 Assurance frais d'annulation

Dans le 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 n'avez pas encore conclu une assurance annulation de voyage et si une telle assurance n'est pas comprise dans votre arrangement, nous vous recommandons d'en conclure une auprès de votre bureau de réservation.

5. Modifications apportées aux prix et aux transports

5.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat Tours&Détours se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les indications en ligne, la description des prestations, et ses tarifs en ligne.

Le cas échéant, votre bureau de réservation vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir par la suite :

- Une augmentation ultérieure du coût des transports (y compris du prix du carburant)
- L'introduction ou l'augmentation des taxes d'aéroport, etc.
- Une modification des taux de change
- Les hausses de prix consécutives à des mesures officielles.

Si le coût des prestations comprises dans le voyage augmente, il peut être répercuté sur le voyageur et le prix du voyage augmente en conséquence. Tours&Détoours appliquera l'augmentation de prix au plus tard 22 jours avant le départ.

Si la hausse de prix dépasse 10%, vous pouvez exercer les droits stipulés sous chiffre 5.4.

5.3 Modification du programme ou changements sur le plan des transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ

Tours&Détoours se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (p.ex. logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) si des frais imprévus ou inévitables l'exige. Tours&Détoours fera son possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement. Tours&Détoours vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

5.4 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 modifient de façon notable un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivants :

- Vous pouvez accepter la modification du contrat
- Vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement.
- 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.

Si 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 5ème jour à la poste).

6. Annulation du voyage par Tours&Détoours

6.1 Annulation pour des raisons qui vous sont imputables

Tours&Détoours est en droit d'annuler votre voyage si vous lui en donnez un motif valable par vos actes ou omissions. Tours&Détoours vous remboursera dans ce cas le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention de votre part étant exclue. Les frais d'annulation selon chiffre 4.2 et toute autre prétention en dommages-intérêts demeurent réservés.

6.2 Nombre minimum de participants

Tous les voyages proposés par Tours&Détoours impliquent un nombre minimum de participants, chaque fois indiqué dans la publication du voyage. Si le nombre de personnes inscrites pour le voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, Tours&Détoours peut annuler le voyage au plus tard 22 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous chiffre 5.4 ; toute autre prétention est exclue.

6.3 Cas de force majeure, grèves

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, désordres, etc.), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre Tours&Détoours à annuler le voyage. Le cas échéant, Tours&Détoours vous en informera le plus rapidement possible.

Si le voyage est annulé, Tours&Détoours s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de qualité équivalente. Si vous participez au voyage de remplacement, le prix déjà payé sera imputé sur le prix du voyage de remplacement et une éventuelle différence de prix vous sera remboursée. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera remboursé. Toute autre prétention est exclue (pour la manière de procéder, voir chiffre 5.4).

6.4 Annulation du voyage par Tours&Détoours pour d'autres motifs

Tours&Détoours a le droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. Le cas

échéant, vous en serez informé aussi rapidement que possible et vous pourrez faire valoir vos droits conformément (chiffre 5.4).

6.5 Indemnité pour faux frais

Si le voyage doit être annulé du fait que le nombre de participants minimum requis n'est pas atteint (chiffre 6.2) ou pour tout autre motif (chiffre 6.4) et si vous ne participez à aucun voyage de remplacement, nous vous verserons une indemnité pour faux frais de CHF 50.- par personne, mais au maximum CHF 200.- 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.

7. Modifications du programme, défaut de prestations au cours du voyage

7.1 Si une modification du programme intervient au cours du voyage

Affectant notablement une partie du voyage convenu, Tours&Détoours vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix convenu du voyage et celui des prestations fournies.

7.2 Si une partie importante du voyage est annulée ou si vous refusez pour des raisons majeures

Les modifications du programme prévues pour pallier cette suppression, le guide de voyage de Tours&Détoours, l'agence locale de Tours&Détoours ou le prestataire vous aideront à organiser votre rapatriement. Tours&Détoours vous bonifiera la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies. Toute autre prétention en dommages-intérêts se règlera d'après le chiffre 10.

8. Vous commencez le voyage, mais vous ne pouvez l'achever

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront remboursées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de Tours&Détoours.

Dans les cas urgents (ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide du voyage, le représentant légal de Tours&Détoours ou le prestataire vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré.

Notez à ce propos que vous pouvez conclure une assurance annulation et assistance, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage. Votre bureau de réservation vous communiquera volontiers toute précision à ce sujet.

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

9.1 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 avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt au guide de Tours&Détoours, à l'agence locale de Tours&Détoours ou au prestataire une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2 Le guide, l'agence locale de Tours&Détoours ou le prestataire s'efforceront de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage.

Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage, ou si elle s'avère impossible ou 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 de Tours&Détoours ou le prestataire. Le guide, l'agence locale de Tours&Détoours 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 en dommages-intérêts.

9.3 Intervention personnelle

Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié au voyage et s'il ne s'agit pas d'un défaut mineur, vous avez le droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez subis vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtels, moyens de transport, etc.) et moyennant justificatifs. Cela, sous réserve que vous ayez déposé une réclamation contre la défaillance et exigé une confirmation écrite (chiffres 9.1 et 9.2).

Pour le montant des dommages-intérêts, se référer au chiffre 10).

9.4 Comment faire valoir ses prétentions envers Tours&Détoours

Si vous désirez vous prévaloir de défauts, demander des remboursements ou des dommages-intérêts de Tours&Détoours, vous devez adresser votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant votre retour.

Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du guide, de l'agence locale de Tours&Détoours ou du prestataire, ainsi que des justificatifs éventuels. La non-observation de ces prescriptions peut entraîner la perte du droit à toute indemnité.

10. Responsabilité de Tours&Détours

10.1 Généralités

Tours&Détours vous indemnisera de la valeur des prestations convenues, qui n'ont pas ou mal été fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où le guide de Tours&Détours, l'agence locale de Tours&Détours ou le prestataire n'ont pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente.

Pour le montant des prétentions, voir chiffre 10.2.4).

10.2 Limitation et exclusion de responsabilité

10.2.1 Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, Tours&Détours est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée aux dispositions contenues dans les conventions en cause.

Il existe notamment des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

10.2.2 Exclusion de responsabilité

Tours&Détours n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

- à des manquements de votre part avant ou durant le voyage
- à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat
- à un cas de force majeure ou à un événement que Tours&Détours, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien. Dans ce cas, toute obligation à dommages- intérêts de Tours&Détours est exclue.

10.2.3 Dommages corporels, accidents, maladies

Tours&Détours répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient consécutifs à une faute de Tours&Détours ou de ses prestataires de services. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées (chiffre 10.2.1).

10.2.4 Dommages matériels

La responsabilité de Tours&Détours est limitée à deux fois le prix du voyage au maximum pour les 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 réservées, les limitations de responsabilité inférieures 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 au cours du voyage pour des manifestations ou des excursions locales. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques (randonnées en haute altitude, chaleurs élevées) et qu'elles exigent une bonne condition physique indispensable au départ. Vous assumez seul la responsabilité de décider de participer à de telles manifestations ou excursions. Les présentes conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent aux manifestations et excursions organisées par Tours&Détours. Si ces manifestations et excursions sont organisées par des tiers et si le guide ou l'agence locale de Tours&Détours ont simplement agi en qualité d'intermédiaires, vous ne pouvez pas vous en prévaloir.

11. Garantie

Tours&Détours est affiliée au fond de garantie TPA Association qui vous garantit la sûreté des montants que vous avez versés à la réservation de votre forfait de voyage.

Vous trouverez toutes les informations sous leur site internet : www.tpaassociation.ch

11.1 Assurances

La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi Tours&Détours vous recommande de conclure une assurance complémentaire, par ex. une assurance bagages, frais d'annulation, accidents, maladie, frais spéciaux de rapatriement, etc.

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

12.1 Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans la publication du voyage

Elles sont valables pour les citoyens de Suisse et du Liechtenstein. Les citoyens des autres pays doivent se renseigner auprès de leur bureau de réservation ou du consulat compétent pour connaître les dispositions qui leur sont applicables.

12.2 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

12.3 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.

12.4 Tours&Détours 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.

Tours&Détours attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

13. 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.

14. Activités sportives

Parmi les hôtels que nous avons sélectionnés, beaucoup proposent diverses activités sportives. Les installations offertes ont en général une capacité restreinte et ne se trouvent pas toujours à proximité immédiate de l'hôtel. Les installations et l'équipement appartiennent souvent à des tiers. Ceux-ci sont chargés d'organiser diverses activités sportives en collaboration avec l'hôtel ou sur son ordre. Bien entendu, nous n'avons sur ces tiers que peu d'influence, voire aucune. C'est pourquoi nous ne pouvons vous garantir que les sports mentionnés dans notre site internet pourront être pratiqués en tout temps et sans réserve.

Si un sport vous intéresse plus particulièrement, veuillez vous renseigner encore une fois avant le départ si vous aurez effectivement la possibilité de le pratiquer pendant vos vacances. Dans le cas contraire, nous ne pouvons assumer de responsabilité.

15. Vous voyagez seul en chambre single

Tours&Détours ne peut donner aucune garantie en ce qui concerne les chambres individuelles pendant les séjours balnéaires, les randonnées ou circuits étant donné qu'elles n'existent qu'en nombre restreint dans beaucoup d'hôtels. Si aucune chambre individuelle n'est disponible, malgré une confirmation en ce sens de l'hôtel, vous avez le droit de demander au guide le remboursement du supplément déjà payé. Si, voyageant seul, Tours&Détours ne vous trouve pas de partenaire pour la chambre, on vous attribuera une chambre individuelle, ce qui implique un supplément de prix correspondant.

Tours&Détours vous signale que les chambres individuelles ne présentent pas toujours le même confort que les chambres à 2 lits, malgré des suppléments de prix parfois sensibles. L'aménagement intérieur ne correspond souvent pas à celui des chambres pour 2 personnes et il faut aussi courir le risque de ne pas obtenir une chambre bien située.

16. Prescription

16.1 Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages-intérêts contre Tours&Détours sont prescrites après un an

Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

17. For juridique

17.1 Les relations entre vous et Tours&Détours sont exclusivement régies par le droit suisse.

Tours&Détours ne peut être actionnée qu'à son siège, Route de Lovens 12, 1756 Onnens

Conditions générales de contrat et de voyage applicables dès le 01 décembre 2018