

Conditions générales de contrat et de voyage de L'Esprit du Voyage SA



L'ESPRIT DU VOYAGE

Valable pour les réservations à partir du 1 janvier 2024

Nous vous prions d'étudier attentivement les conditions générales de contrat et de voyage ci-après.

1. Objet du contrat

L'Esprit du Voyage SA organise des voyages pour vous. Nous nous engageons à :

- organiser votre voyage du début à la fin selon les indications et descriptions figurant dans les publications de L'Esprit du Voyage. Vous voudrez bien noter que nos prestations s'entendent, en règle générale, d'un point de départ à un point d'arrivée (aéroport, port d'embarquement, gare, etc.). Nous vous prions de consulter dans chaque cas le programme de voyage. Votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ (début du voyage) depuis votre domicile ainsi que votre retour à domicile depuis le lieu d'arrivée (fin du voyage) relève de votre seule responsabilité.

2. Conclusion du contrat

2.1 Moment de conclusion du contrat

Le contrat est conclu entre L'Esprit du Voyage SA et vous lors de l'acceptation de votre inscription écrite (mail, formulaire ou courrier), téléphonique ou personnelle auprès de l'agence L'Esprit du Voyage SA. C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat vous lient effectivement à L'Esprit du Voyage SA.

2.2 Intermédiaire

Lorsque L'Esprit du Voyage SA se limite à vous offrir, en qualité d'intermédiaire, des arrangements de voyage et autres prestations (tel que : excursion, parking, location de bateau, billets de ferry, etc.) proposés par d'autres voyageurs et partenaires, les conditions générales de contrat et de voyage de ceux-ci sont applicables à ces arrangements et prestations. De même, les billets d'avion vendus par L'Esprit du Voyage SA sont tous soumis aux conditions générales de contrat et de voyage des compagnies aériennes concernées. L'Esprit du Voyage SA n'est alors pas votre partenaire contractuel, de sorte que, dans un tel cas, vous ne pouvez invoquer les présentes conditions générales de contrat et de voyage.

2.3 Passeport, visa, vaccinations

Vous trouvez, dans les prospectus, facture et documents de voyage, les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, de visa, voire de police sanitaire, lors de l'entrée dans le pays de vacances que vous avez choisi. Ces exigences pouvant changer à bref délai, veuillez cependant vous renseigner lors de la réservation, dans votre propre intérêt, sur l'existence et le contenu de prescriptions de ce genre, qui pourraient concerner votre voyage.

Tous les participants sont personnellement responsables du respect des exigences en matière de passeport, visa, douane, devises, vaccination et santé et l'obligation de se munir des documents nécessaires. Tous les inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge.

Sur demande, nous vous procurons volontiers tout visa qui vous serait nécessaire, les frais de

service pour la demande effectuée par L'Esprit du Voyage SA ainsi que les frais y afférents vous seront facturés. Le traitement des données clients pour la demande de visa est effectué dans le respect des règles de protection des données. L'Esprit du Voyage SA ne peut être tenu responsable en cas de refus d'obtention du visa ou de refoulement à la frontière.

2.4.1 Moins de 18 ans voyageant seuls et non accompagnés d'une personne détenant l'autorité parentale

Les moins de 18 ans sont tenus de respecter les prescriptions d'entrée conformément au point 2.3. Avant de réserver le voyage, ils devront s'informer des prescriptions à observer auprès de la représentation diplomatique du pays concerné. Il est en outre vivement conseillé de se munir d'une autorisation de voyage signée par la personne détenant l'autorité parentale. Outre la permission signée des parents, l'autorisation de voyage devra aussi mentionner la destination, la durée du voyage et le numéro de téléphone de la personne ayant l'autorité parentale et ne pas être datée de plus de six mois, en principe. Ce document devrait aussi contenir le nom d'un éventuel accompagnant majeur. Veuillez inclure les copies des cartes d'identité des personnes détenant l'autorité parentale. L'Esprit du Voyage SA décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée lors de l'arrivée. Vous êtes seul responsable d'emporter les documents requis.

2.4.2 Service d'accompagnement des mineurs (assistance fournie aux enfants voyageant seuls)

Les frais de service pour la demande effectuée par L'Esprit du Voyage SA ainsi que les frais y afférents vous seront facturés. L'Esprit du Voyage SA décline toute responsabilité en cas de refus d'embarquer ou d'entrée lors de l'arrivée. Vous êtes seul responsable d'emporter les documents requis.

2.5 Transport d'animaux et transport d'armes

Le transport des animaux domestiques et du transport d'armes est soumis aux réglementations de la compagnie de transport concernée et celles du prestataire de service. Les informations concernant le nombre, le type, la taille et le poids sont notamment nécessaires.

Les frais de service pour la demande effectuée par L'Esprit du Voyage SA ainsi que les frais y afférents vous seront facturés. L'Esprit du Voyage SA décline toute responsabilité en cas de refus d'embarquer ou d'entrée lors de l'arrivée. Vous êtes seul responsable d'emporter les documents requis.

3. Prix

3.1 Prix

Sauf indication spéciale, les prix s'entendent en francs suisses, par personne. Les tarifs mentionnés sont les prix du jour. Ils sont

dynamiques et variables jusqu'à la réservation définitive. Ils peuvent également, en fonction des taux de change en vigueur au moment de la réservation définitive, être réadaptés, une augmentation de prix du transporteur (suppléments liés à la hausse du prix du carburant, taxes d'aéroport et de sécurité) restent expressément réservées.

3.2 Honoraires de conseil et de services

En sus des prix mentionnés par personne, L'Esprit du Voyage SA perçoit des honoraires de conseil et de services supplémentaires (non remboursables) pour les réservations et la gestion des dossiers. Ces frais varient de CHF 60.00 à CHF 200.00 en fonction de la nature du dossier ou du nombre de participants.

3.3 Taxes de réservation/suppléments

Lors de la réservation d'un arrangement uniquement terrestre (c'est-à-dire d'un hébergement ou d'un circuit, sans le transport inclus dans le prix forfaitaire), L'Esprit du Voyage SA perçoit un supplément de CHF 60.00 par personne.

Pour l'émission de billets d'avion, la réservation de billets de train, ferries ou autres transports, L'Esprit du Voyage SA perçoit des frais de réservation, veuillez nous consulter.

L'Esprit du Voyage SA perçoit également des frais pour les enregistrements en ligne (web Check-in), réservations de sièges, services spéciaux (réservations internet), frais d'envoi et frais d'envoi express.

3.4 Paiements

Les factures doivent être payées avant le départ et de la manière suivante :

- un acompte minimum de CHF 1'500.00 ou au minimum 30% du prix de votre dossier lors de la réservation, au plus tard dès que vous avez reçu notre confirmation de celle-ci.
- le solde au plus tard 45 jours avant le départ.

En cas de réservation à court terme, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat.

3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix donnés par L'Esprit du Voyage SA doivent être augmentés pour des raisons spéciales, p.ex. :

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant),
- introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation des taxes d'aéroport),
- modifications des taux de change,
- hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée, taxe de séjour, taxe environnementale).

L'Esprit du Voyage SA procédera, avant la date de la prestation convenue, aux augmentations de prix par rapport à ceux mentionnés.

3.6 Validité des prix

Les prix mentionnés lors d'un envoi de proposition de voyage correspondent à une offre non contractuelle. Les prestations proposées ne sont ni réservées ni bloquées. Les prix changent quotidiennement et ne seront confirmés que lors d'une réservation définitive.

La disponibilité sera vérifiée au moment de la création d'une réservation, c'est pour cette raison que l'offre n'a aucune date limite. Pour les offres, aucune demande n'est faite auprès de nos prestataires de service.

4. Difficultés en cours de voyage

4.1 Problèmes sur place

Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou à la confirmation de la commande, voire si elles comportent de graves lacunes, vous avez non seulement le droit, mais aussi le devoir de le signaler immédiatement à notre représentant («Votre contact») selon les documents de voyage ou au prestataire (p. ex. société de transfert, hôtel). Dans le cas de prestations de tiers (p. ex. forfait d'une organisation tierce), veuillez en référer au représentant local dont le nom figure sur les documents de voyage. Ceci est une condition indispensable à une demande de dédommagement ultérieure et permet très souvent de résoudre les problèmes sur place. Si votre intervention n'apporte pas de solution adéquate, vous devez alors exiger du représentant une attestation écrite exposant vos motifs de doléance.

4.2 Solution de remplacement

Si L'Esprit du Voyage SA ou le représentant local ne vous offrent pas, dans les 48 heures, une solution adéquate, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. L'Esprit du Voyage SA pourra vous rembourser ces frais après consultation du dossier, sur présentation de justificatifs, et pour autant que leurs montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues. Si les défauts survenus sont à ce point graves que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour à votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au représentant local. Le représentant local est tenu d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

4.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit, au plus tard 30 jours après votre retour, vos réclamations avec les attestations du représentant à L'Esprit du Voyage SA (Bd de Pérolles 31 – 1700 Fribourg, info@ev-fribourg.ch).

Si la réclamation écrite n'est pas effectuée dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts expire. En outre, si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

5. Responsabilité

5.1 Généralités

L'Esprit du Voyage SA répond de la bonne exécution de l'arrangement de voyage. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. L'Esprit du Voyage SA n'assume notamment

aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité, à des retards de tiers, lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances ou si votre responsabilité est impliquée. Si vous êtes confronté à un retard, adressez-vous à notre représentant local en premier lieu.

5.2 Accidents, maladies et grossesse

Dans les affaires de responsabilité civile liées à l'utilisation de transports (avion, chemin de fer, bateau ou bus, etc.) ou liées à toute autre prestation de votre voyage, le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables. Vous devrez faire valoir ces prétentions, vous-même, directement auprès des prestataires concernés.

Les personnes malades ou accidentées ainsi que les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer des conditions de transport de la compagnie aérienne ou maritime avant de réserver. Vous êtes responsables de vous informer des risques sanitaires encourus liés à votre destination de voyage. Nous n'assumons aucune responsabilité au cas où une personne malade, accidentée ou une femme enceinte se verrait refuser le transport ou tout autre cas de figure.

5.3 Dégâts matériels

L'Esprit du Voyage SA ne répond pas du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses, en tout temps pendant le voyage. Le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

L'Esprit du Voyage SA n'assume aucune responsabilité en cas de perte d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photo et vidéo, etc. (cette règle s'applique aussi aux vols dans les voitures de location), ainsi que de perte, vol, endommagement ou abus de chèques, cartes de crédit et autres moyens de paiement, en tout temps pendant le voyage.

5.4 Manifestations/excursions spéciales

Des manifestations locales ou des excursions peuvent faire l'objet de réservations. Il est possible que, en raison des conditions particulières de l'endroit, l'une ou l'autre de ces excursions ou manifestations comportent des risques ou nécessitent des aptitudes physiques autres que celles de tout un chacun, alors L'Esprit du Voyage SA ne peut en assumer aucune responsabilité.

5.5 Garantie

L'Esprit du Voyage SA est membre du Fonds de Garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit la sûreté des montants que vous avez versés à la réservation de votre forfait de voyage. La feuille d'information „Un voyage aller et retour garanti" vous renseignera en détails sur ce point ; vous pouvez l'obtenir auprès du Fonds de Garantie de la branche suisse du voyage ou à L'Esprit du Voyage SA.

5.6 Pour votre sécurité

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays dont la situation, politique ou autre, pourrait constituer une menace pour la sécurité du voyageur. Elles sont disponibles à l'adresse www.dfae.admin.ch. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.

5.7 Assurances

Nous vous conseillons de souscrire une assurance voyage couvrant les risques de votre voyage (rapatriement, bagages, accident, etc.). Dans la mesure où vous n'avez pas déjà contracté des polices garantissant une couverture suffisante à cet égard, L'Esprit du Voyage SA saura vous renseigner et vous proposer l'assurance adéquate, qui devra être souscrite au plus tard au moment de la réservation de votre voyage.

L'assurance frais d'annulation ne couvre pas les maladies et les accidents antérieures à la date de la confirmation de la réservation.

5.8 Responsabilité pour prestations de tiers

L'Esprit du Voyage SA décline absolument toute responsabilité pour les prestations proposées par des tiers. Celles-ci sont soumises aux conditions contractuelles du prestataire de services.

6. Modification du voyage

6.1 Frais de traitement

En cas de modification du voyage, vous devrez vous acquitter de frais de traitement de CHF 100.00 par personne (hors frais du voyageur, de la compagnie aérienne ou autres prestataires).

Les frais de traitement et débours ne sont pas couverts par l'assurance de voyage (annulation rapatriement).

En cas de modification de destination et de date, ce sont les conditions d'annulation conformément au point 7. qui prévalent.

6.2.1 Modification d'un billet d'avion

Pour toute modification de vol ou du nom du possesseur d'un billet déjà établi, les compagnies aériennes exigent des frais assez élevés que nous sommes dans l'obligation de vous facturer en sus des frais de traitement.

6.2.2 Modification de prestations des voyageurs et autres prestataires

En cas de réservation par l'intermédiaire d'un voyageur, d'une compagnie aérienne ou d'autres prestataires, leurs conditions générales font foi.

6.2.3 Exceptions

Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée, ne peuvent être en aucun cas modifiés. Ce sont alors les conditions d'annulation conformément au point 7. qui prévalent.

En cas de mention de conditions particulières de modification d'une prestation dans la confirmation de votre voyage, les conditions inscrites sur la confirmation font foi.

7. Annulation du voyage

7.1 Frais de traitement

En cas d'annulation du voyage, vous devez vous acquitter de frais de traitement de CHF 100.00 par personne (hors frais du voyageur, de la compagnie aérienne ou autres prestataires).

Les frais de traitement et débours ne sont pas couverts par l'assurance de voyage (annulation rapatriement).

7.2 Notification

Si vous ne pouvez pas effectuer le voyage, vous devez en informer L'Esprit du Voyage SA par écrit en lui en indiquant la raison, le plus vite possible.

La date à laquelle nous recevons votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation.

7.3.1 Frais d'annulation de L'Esprit du Voyage SA

En cas d'annulation de votre part ou de la nôtre du dossier dans le cadre de forfaits et de prestations individuelles ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, vous devrez vous acquitter, en sus des frais de traitement, du pourcentage suivant du prix de votre voyage :

Dès 120 jours avant le départ : 15%
Dès 90 jours avant le départ : 30%
Dès 60 jours avant le départ : 80%
Dès 30 jours avant le départ : 100%

7.3.2 Frais d'annulation des voyageurs et autres prestataires

En cas de réservation par l'intermédiaire d'un voyageur, d'une compagnie aérienne ou d'autres prestataires, leurs conditions générales font foi.

7.3.3 Exceptions

En cas d'annulation de voyage faisant l'objet d'offres spéciales (last minute, etc.), le 100% du prix de l'arrangement sera facturé. En cas de mention de conditions particulières d'annulation d'une prestation dans la confirmation de votre voyage, les conditions inscrites sur la confirmation font foi.

8. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, L'Esprit du Voyage SA ne peut vous rembourser le prix de votre arrangement. Nous vous conseillons de conclure une assurance rapatriement qui couvre les cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident, maladie grave ou décès d'un parent proche) se soldant par une interruption prématurée du voyage. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave ou décès d'un de ses parents proches), le représentant ou

L'Esprit du Voyage SA vous aideront de leurs mieux à organiser votre retour anticipé.

9. L'Esprit du Voyage SA ne peut réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

9.1 Vols

Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie aérienne ne peut fournir les prestations convenues avec le type d'avion prévu, à l'horaire prévu ou en cas d'annulation partielle ou totale du vol, L'Esprit du Voyage SA se réserve le droit de vous proposer le vol par une autre compagnie, avec un autre type d'avion ou un autre horaire. Les frais inévitables sont à charge du client.

9.2 Modifications de programme

L'Esprit du Voyage SA se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.), si des événements imprévisibles l'exigent ou si la modification d'une autre prestation l'entraîne. L'Esprit du Voyage SA s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Les frais inévitables sont à charge du client.

Si L'Esprit du Voyage SA est contraint d'annuler votre voyage en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé en cas de croisières, troubles politiques, guerre, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), L'Esprit du Voyage SA s'efforcera de vous en informer le plus rapidement possible et de vous proposer une solution de rechange. Les frais inévitables sont à charge du client.

Si le voyage doit être interrompu prématurément, L'Esprit du Voyage SA est autorisée à déduire du montant à rembourser les frais qu'elle a déjà engagés et les prestations qu'elle a déjà indubitablement payées. Toute prétention supplémentaire de votre part à une réparation est exclue.

9.3 Problèmes de surréservation

En cas de surréservation, L'Esprit du Voyage SA décline toute responsabilité, mais s'efforcera de trouver une solution de rechange. Les frais inévitables sont à charge du client.

9.4 Participation insuffisante aux circuits et voyages à forfait des voyageurs

Certains circuits et voyages forfaitaires nécessitent un nombre minimum de participants ; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un voyage, ou si se produisent des circonstances particulières qui obligent le voyageur à une modification

importante des prestations offertes, le voyageur peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 30 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci ou selon les conditions du voyageur. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituons toutes les sommes déjà versées. Les coûts des billets d'avion déjà émis ne seront pas couverts ainsi que les honoraires de conseil et de services. Toute demande de dommages et intérêts supplémentaire de votre part est exclue.

9.5 Coûts minorés ou majorés en cas d'adaptations de programme

Si L'Esprit du Voyage SA doit modifier un voyage que vous avez déjà payé et qu'il en résulte des prestations de moindre valeur, vous avez alors droit à un remboursement. Si, par contre, des hausses de coûts surviennent le prix de votre voyage peut être majoré.

Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par L'Esprit du Voyage SA, L'Esprit du Voyage SA a le droit de résilier le contrat.

10. Prescription

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre L'Esprit du Voyage SA sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

11. Médiateur / Ombudsman

Avant une éventuelle action en justice contre L'Esprit du Voyage SA vous devriez vous adresser au médiateur indépendant de la branche du voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de problèmes vous opposant à L'Esprit du Voyage SA.

Adresse : Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzlstrosse 42, Case Postale, 8038 Zürich, +41 44 485 45 35, www.ombudsman-touristik.ch, info@ombudsman-touristik.ch

12. For juridique

Les relations entre vous et L'Esprit du Voyage SA sont exclusivement régies par le droit suisse. L'Esprit du Voyage SA ne peut être actionné qu'à son siège, Bd de Pérolles 31 – 1700 Fribourg – Tél: +41 26 425 56 25 – Mail: info@ev-fribourg.ch

13. Protection des données

Notre traitement des données personnelles dans le cadre des présentes conditions générales de contrat et voyage est soumis à nos règles de confidentialité. Vous les trouverez à l'adresse : www.ev-fribourg.ch/protection-donnees