

Conditions générales de vente

Les présentes clauses contractuelles régissent les relations juridiques entre vous et nous, CARLIVIER SA, pour les voyages à forfait ou les prestations individuelles proposées en notre nom propre. En cas de prestations fournies par des tiers, comme les voyages à forfait proposés par d'autres organisateurs ou des prestations individuelles telles que les billets d'avion, les croisières, les billets ou les locations de voiture, veuillez conclure le contrat directement avec ces autres entreprises, auquel cas nous ne serons pas votre partie contractante.

1. Inscription, confirmation, paiement

Votre inscription par écrit ou par téléphone a valeur d'engagement. Le contrat de voyage entre vous et nous entre en vigueur avec l'acceptation sans réserve de votre enregistrement. En l'absence d'accord contraire, le voyage doit être payé au plus tard dans les 30 jours qui suivent le départ. En cas de réservations de dernière minute, l'ensemble de la facture doit être réglé immédiatement. Pour les voyages individuels, les vols charter, les vols réguliers ou d'autres prestations payables immédiatement, seront appliquées les conditions de paiement des prestataires concernés. Pour les croisières, un versement de 30% du prix du voyage est exigible immédiatement. La somme restante doit être réglée au plus tard 30 jours après le départ. En cas de paiement ou de paiement complémentaire hors délai, nous avons le droit de dénoncer le contrat sans compensation et d'exiger les frais d'annulation définis au chiffre 2.2.

1.1 En sus des prix indiqués dans le catalogue, votre service de réservation peut facturer des frais supplémentaires de traitement de dossier et de réservation.

1.2 Avec les voyages gratuits, la réservation du programme d'excursions est obligatoire.

2. Modifications de réservation ou annulation du voyage par le voyageur Toute modification ou annulation doit être effectuée par écrit

Nous attirons expressément votre attention sur les conditions tarifaires strictes appliquées par les compagnies aériennes et de croisière. En cas de modification de réservation, de changement de nom ou d'annulation, des taux élevés (jusqu'à 100%) seront appliqués. Ceux-ci sont toujours facturés en sus des frais de traitement de dossier et des éventuelles assurances d'annulation.

2.1 En cas de modification de nom, de désignation d'un autre voyageur, de changement des dates de voyage jusqu'à 31 jours avant la date de départ, nous exigeons des frais de traitement de dossier de 60 francs par personne, au maximum 120 francs par dossier. Passé ce délai, les conditions d'annulation du chiffre 2.2 s'appliquent. Les frais de traitement de dossier ne sont pas couverts par la protection annulation ni les assurances annulation.

2.2 Si vous annulez votre voyage jusqu'à 61 jours avant le début du voyage, nous exigeons des frais de traitement de dossier 60 francs par personne, au maximum 120 francs par dossier. Les frais de traitement de dossier ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation obligatoire ni par la protection annulation. Si vous annulez votre voyage à moins de 61 jours du départ, des frais d'annulation ou de modification seront prélevés en sus des frais de traitement de dossier :
De 61 à 31 jours avant le départ : 30%
De 30 à 16 jours avant le départ : 60%
De 16 à 1 jour avant le départ : 90%
Non-présentation : 100%

Des variations des frais d'annulation (p. ex. vols réguliers, croisières, prestations externes) ne peuvent par ailleurs pas être exclues. Les billets d'entrée pour des manifestations sportives et culturelles seront entièrement facturés en cas de modification de réservation ou d'annulation.

2.3 Le calcul des délais est déterminé par l'arrivée chez nous de votre notification écrite. Si elle arrive le week-end ou un jour férié, le calcul se base sur le jour ouvré suivant.

3. Assurance frais d'annulation et rapatriement d'urgence

L'assurance obligatoire pour les frais d'annulation et le rapatriement d'urgence n'est pas incluse dans les prix forfaitaires et sera facturée séparément (cf. liste des prix). Les prestations détaillées de l'assurance figurent sur le certificat d'assurance. Si vous possédez déjà votre propre assurance frais d'annulation et rapatriement d'urgence, vous pouvez renoncer par écrit à cette assurance à l'occasion de la réservation.

4. Dispositions relatives à l'entrée sur le territoire

Vous trouverez dans le prospectus ou la description du voyage les dispositions relatives à l'entrée sur le territoire pour les citoyens suisses. Les informations concernant les dispositions relatives à l'entrée sur le territoire pour les ressortissants d'autres pays ainsi que leur exécution sont du ressort des participants concernés. Les participants sont personnellement responsables du respect de ces directives et doivent avoir sur eux les documents de voyage nécessaires (tels que passeport, carte d'identité, etc.) Avant votre départ, veuillez vérifier la documentation afin de vous assurer que vos documents de voyage sont complets et valables. CARLIVIER attire votre attention sur le fait qu'en cas de refus d'entrée dans un pays étranger, vous devrez entreprendre le voyage de retour à vos propres frais. Nous vous informons expressément des conséquences juridiques du transport de biens interdits à l'entrée comme à la sortie.

5. Car CARLIVIER

Il est possible de réserver des places dans nos autocars contre paiement. L'attribution de ces places se fait suivant l'ordre des inscriptions. Les places sont attribuées pour toute la durée du voyage. Il peut arriver qu'à certaines dates, nous ne disposions pas de suffisamment d'autocars. Dans ce cas, nous nous réservons expressément le droit d'utiliser des véhicules de sociétés partenaires ou des types de véhicules différents de ceux initialement prévus. Des changements de l'attribution des places sont alors possibles. Nos autocars sont tous non-fumeurs.

6. Modifications de programme et de prix

6.1 Modifications avant la conclusion du contrat

Nous nous réservons expressément le droit de modifier les informations contenues dans les prospectus, les descriptions des prestations ainsi que les prix indiqués dans les prospectus et dans les listes de prix avant votre réservation. Si cela se produisait, votre bureau de réservation vous informera de ces changements avant la conclusion du contrat.

6.2 Modifications de prix après la conclusion du contrat

Dans des cas exceptionnels, il peut arriver que le prix convenu doive être augmenté. Les hausses de tarif peuvent résulter de :

- l'augmentation après coup des frais de transport, par exemple des majorations du coût du carburant ;
- l'apparition ou l'augmentation de taxes ou de prélèvements publics (par exemple taxes d'aéroport, taxes d'atterrissage, taxes d'embarquement ou de débarquement, etc.) ou l'introduction d'une taxe de garantie des fonds du client conformément à la loi fédérale suisse sur les voyages organisés ;
- des modifications du taux de change ;
- des hausses des prix décidées par l'État (par exemple TVA). Si les frais liés à ces prestations de voyage augmentent, il est possible qu'ils vous soient facturés. Le prix du voyage sera augmenté en conséquence. Nous procéderons à l'augmentation du prix au plus tard 15 jours avant le début du voyage. Si l'augmentation du prix devait excéder les 10%, vous bénéficiez des droits mentionnés au chiffre 6.4.

6.3 Modifications du programme, changements des conditions de transport après votre réservation et avant le début du voyage

Nous nous réservons le droit de modifier le programme du voyage ou les prestations individuelles convenues (comme par exemple l'hébergement, le mode de transport, le véhicule de transport, les compagnies aériennes, les horaires d'avion, etc.) dans votre intérêt si des circonstances imprévues ou inévitables l'exigent. Nous nous efforçons de vous proposer des prestations de remplacement d'une valeur similaire. Nous vous informons le plus rapidement possible de telles modifications et de leurs conséquences sur le prix.

6.4 Vos droits en cas d'augmentation du prix du voyage, de modifications du programme ou de changements du mode de transport après la conclusion du contrat

Si une modification du programme ou des prestations individuelles convenues conduit à un changement substantiel de l'un des points essentiels du contrat ou entraîne une augmentation du prix supérieure à 10%, vous avez les droits suivants :

- vous pouvez accepter les modifications du contrat ;
- vous pouvez dénoncer le contrat par écrit dans les 5 jours qui suivent la réception de notre notification, et le prix du voyage déjà payé vous sera immédiatement remboursé ;
- ou bien vous pouvez nous informer par écrit dans les 5 jours qui suivent la réception de notre notification que vous souhaitez participer à un voyage de remplacement de même valeur et que nous proposons. Nous nous efforçons de vous en proposer un. Si le voyage de remplacement coûte moins cher, la différence vous sera remboursée.

Si nous ne recevons pas de notification correspondant aux paragraphes b) ou c), cela signifie que vous acceptez l'augmentation du prix, la modification du programme ou le changement des prestations individuelles convenues (le délai de 5 jours est respecté si vous confiez votre notification à la poste suisse le cinquième jour).

7. Annulation du voyage par CARLIVIER

7.1 Taille du groupe

Nos voyages requièrent un nombre minimal de participants. Nous nous réservons le droit d'annuler sans compensation si ce nombre n'est pas atteint dans un délai de 5 à 22 jours au maximum avant le début du voyage. Ce délai est de 14 jours pour les voyages de 2, 3 et 4 jours. Pour les excursions d'une journée, il court jusqu'à la veille du voyage.

7.2 Raisons impérieuses

Si des raisons impérieuses tels des cas de force majeure, des troubles, des graves, des mesures prises par l'État, des épidémies, etc. empêchent le voyage de se dérouler en toute sécurité, nous vous informons de l'annulation du voyage dès que possible.

7.3 Dans les deux cas, nous nous efforçons de vous proposer un voyage de remplacement de valeur équivalente. Si vous ne souhaitez pas y prendre part, les sommes déjà versées vous seront remboursées sans délai. Toute autre demande de votre part sera rejetée.

8. Modifications de programme, annulation de prestations pendant le voyage

Si des modifications de programme devaient avoir lieu au cours du voyage, nous nous efforçons de vous proposer une alternative ou une prestation de remplacement de même valeur. Si la valeur du programme est objectivement diminuée par la modification de celui-ci, nous vous remboursons la différence. Si des changements de programme nécessaires et imprévus conduisent à des coûts supplémentaires sans que cela relève de la responsabilité de CARLIVIER et qu'il n'y a aucune possibilité de prestation de remplacement ni de rapatriement, et que la mesure a été prise dans l'intérêt objectif du client, alors ces frais supplémentaires sont à la charge du client. Au cours du voyage, le client ne dispose d'un droit de rétractation que si une partie substantielle des prestations convenues n'est pas fournie et qu'il est impossible de proposer d'alternative adaptée ou que le client refuse la prestation de remplacement pour des raisons importantes.

9. Interruption du voyage par le client

Si vous interrompez le voyage, le prix du voyage ne peut pas vous être remboursé. D'éventuels coûts supplémentaires (par exemple voyage de retour) seront à votre charge. Si vous devez interrompre le voyage pour raisons impérieuses (maladie, accident, etc.), notre accompagnateur de voyage ou notre chauffeur vous aidera à organiser votre voyage de retour.

10. Interruption du voyage par CARLIVIER

Si des raisons impérieuses comme les cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les troubles, les guerres, les graves, les épidémies, etc. nous forcent à interrompre le voyage, nous vous remboursons la valeur objective des prestations non fournies. D'éventuels frais supplémentaires (par exemple trajet de retour) devront être à votre charge. Si une prestation de remplacement plus chère a été choisie dans votre intérêt (par exemple vol régulier au lieu de charter).

11. Si vous avez des réclamations

11.1 Si le voyage ne correspond pas à l'accord contractuel ou si vous avez à déclarer un préjudice, vous avez l'obligation de vous plaindre immédiatement de ces carences ou de ces dommages auprès de notre accompagnateur ou de notre chauffeur.

11.2 Notre accompagnateur de voyage ou notre chauffeur s'efforcera de vous apporter son aide dans un délai adapté au voyage. Si aucune solution n'a été trouvée dans un délai adapté au voyage, vous devez demander à l'accompagnateur ou au chauffeur de vous faire une attestation écrite des lacunes ou des dommages déplorés ainsi que de l'échec des solutions. Ceux-ci ne sont cependant pas habilités à reconnaître la validité d'une demande de dommages et intérêts ou autre. Si vous omettez de faire votre réclamation et de demander l'attestation écrite, nous ne pourrions plus traiter votre réclamation après la fin du voyage, et vous perdrez vos droits potentiels envers nous.

11.3 Vous devez faire valoir votre créance à l'encontre de CARLIVIER de la manière suivante

Si vous voulez faire valoir vos reproches de lacunes ou vos demandes de dommages et intérêts ou de remboursement auprès de nous, vous devez nous faire parvenir votre réclamation par écrit dans un délai de 30 jours après la date de la fin de votre voyage. Vous devez joindre à votre réclamation l'attestation de l'accompagnateur, du chauffeur et d'éventuelles autres preuves. Si vous ne faites pas valoir vos demandes dans un délai de 30 jours après la date de la fin de votre voyage, vous perdrez tous vos droits et toutes vos prétentions.

12. Responsabilité de CARLIVIER

12.1. Généralités

Nous nous réservons la valeur objective des prestations convenues mais non fournies ou mal exécutées dans la mesure où l'accompagnateur ou le chauffeur n'a pas pu proposer sur place une prestation de remplacement de même valeur et que la responsabilité en incombe au prestataire ou à nous-mêmes (pour le montant de la créance, reportez-vous au chiffre 13.2).

12.2 Limitation de responsabilité, exclusion de responsabilité

12.2.1 Accords internationaux

Si les accords internationaux et les lois nationales contiennent des limitations de dédommagement en cas de préjudices résultant de l'exécution ou de l'exécution non conforme du contrat, alors nous pourrions nous y référer et ne serons responsables que dans le cadre défini par ces accords et ces lois. Les accords internationaux et les lois nationales sur la limitation de responsabilité concernent notamment le transport (comme le transport aérien, le transport maritime en haut mer et le transport ferroviaire).

12.2.2 Exclusion de responsabilité

Nous ne sommes pas responsables si l'exécution ou l'exécution non conforme du contrat ou le dommage sont imputables aux causes suivantes : a) omissions de votre part avant ou pendant le voyage ; b) omissions imprévues ou inévitables d'un tiers qui n'est pas associé à la réalisation de la prestation convenue dans le contrat ; c) cas de force majeure ou événement que nous, l'intermédiaire ou le prestataire de services ne pouvait pas prévoir ou éviter malgré ses soins requis. Dans ces cas, nous rejetons l'obligation de dommages et intérêts.

12.2.3 Préjudices personnels

Nous ne sommes pas responsables pour les préjudices personnels, les décès, les dommages corporels, etc. résultant de l'exécution ou de l'exécution non conforme du contrat que si la responsabilité des préjudices incombe à nos prestataires de services ou à nous-mêmes. Sous réserve de la limitation de responsabilité des accords internationaux et des lois nationales (chiffre 12.2.1).

12.2.4 Autres préjudices (dommages matériels et financiers, etc.)

Dans le cas des autres préjudices résultant de l'exécution ou de l'exécution non conforme du contrat, nous ne sommes responsables que si la responsabilité des préjudices incombe à un prestataire de services ou à nous-mêmes. Cette responsabilité de notre part est limitée au maximum au prix du voyage ; sous réserve de limites plus basses dans les accords internationaux et les lois nationales. Les bagages ne sont pas assurés par CARLIVIER et nous rejetons toute responsabilité potentielle. Nous vous recommandons vivement de contracter une assurance bagages appropriée.

12.2.5 Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, etc.

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes personnellement responsable du rangement de vos objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, équipements photo et vidéo, etc. dans un endroit sûr. Dans les hôtels, ces objets doivent être rangés dans le coffre. Vous ne devez en aucun cas laisser ces objets dans l'autocar sans surveillance. Le cas échéant, ne les laissez pas à portée de vue. Nous rejetons toute responsabilité en cas de vol, de perte, d'endommagement, etc. Nous vous recommandons de contracter une assurance bagages.

12.2.6 Plannings de déplacements en autocar, en train, en avion et en bateau

Malgré tous les soins que nous apportons à l'organisation de nos voyages, nous ne pouvons garantir le respect de ces plannings. Des retards peuvent survenir notamment à la suite de grosses difficultés de circulation, d'embouteillages, d'accidents, d'un encombrement de l'espace aérien, de déviations ou de contrôles douaniers retardés. Dans ces cas, nous ne sommes pas responsables. Nous vous conseillons vivement de prendre en compte d'éventuels retards lors de la planification de votre voyage.

12.2.7 Cures, semaines beauté, dentiste, etc.

Les cures médicales sont placées sous surveillance médicale, et les cures de beauté sont réalisées sous la surveillance de professionnels. Nous proposons ces offres en tant qu'intermédiaires et ne pouvons donc pas être tenus pour responsables des médecins, du personnel soignant, de leurs auxiliaires, de l'issue du traitement, etc.

12.3 Animations au cours du voyage

CARLIVIER SA rejette expressément toute responsabilité en cas de préjudices et d'accidents survenant lors de la participation à une activité réservée sur place et non incluse dans l'offre forfaitaire de CARLIVIER SA.

12.4 Responsabilité contractuelle et extracontractuelle

Les clauses de responsabilité sont valables pour la responsabilité contractuelle ainsi que pour la responsabilité extracontractuelle. Ceci est valable notamment pour la limitation de responsabilité et l'exonération de responsabilité.

13. Transport d'enfants

La législation oblige CARLIVIER SA à protéger les enfants jusqu'à leur quatrième année révolue à l'aide d'un dispositif de retenue certifié selon le règlement CEE/ONU n° 44. Nous mettons à votre disposition de tels dispositifs de sécurité (sous réserve de disponibilité). Ceux-ci sont prêts pendant toute la durée de votre voyage d'agrément et doivent nous être restitués après votre retour en Suisse. Nous avez l'obligation d'emporter vous-même le dispositif le jour du départ et le jour de l'arrivée tout comme en cas d'éventuelle correspondance, et de l'utiliser à bord de l'autocar. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il nous est interdit de transporter les parents et les accompagnateurs ainsi que les enfants qui se présentent à l'embarcation sans le siège-auto livré préalablement pour le voyage.

14. Protection des données

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées chez nous conformément à la loi suisse de protection des données. Nous transmettrons ces données à nos prestataires uniquement dans la mesure où elles sont nécessaires à la bonne exécution du contrat. Ces prestataires peuvent également se trouver à l'étranger et être soumis à des directives de protection des données étrangères, qui peuvent parfois être moins strictes que les dispositions suisses. Il est également possible que nous ou notre prestataire devions mettre à disposition ou transmettre ces données ou une partie d'entre elles aux autorités ou aux organismes d'Etat. En réservant un voyage chez nous, vous acceptez que nous vous informions à l'avenir de nos offres, de nos actions promotionnelles, etc. Nous pouvez à tout moment demander à être retiré de notre liste de diffusion (par téléphone au 032 544 46 50 ; par e-mail à info@carlivier.ch).

15. Médiateur

15.1 Avant de porter une affaire devant les tribunaux, vous devriez vous adresser au médiateur indépendant de la branche du voyage. Le médiateur s'efforcera de trouver un accord juste et équilibré pour toute sorte de problème survenant entre vous et nous ou l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez effectué votre réservation.

15.2 Voici l'adresse du médiateur : Ombudsman de la branche suisse du voyage, Case postale, 8038 Zürich

16. Droit applicable et juridiction compétente

16.1 Les relations juridiques qui existent entre vous et nous sont soumises au droit suisse.

16.2 Pour toute plainte contre nous, CARLIVIER SA, le seul tribunal compétent est celui de Savagnier. Nous pouvons porter plainte contre le consommateur à son lieu d'habitation ou à Savagnier. Les prix incluent la TVA au taux actuellement valable pour les transactions nationales.

Savagnier, janvier 2018

CARLIVIER
THE SAVAGNIER TRAVEL