



1. Prestations/Conclusion du contrat

L'agence Fert & Cie Voyages S.A., en tant qu'organisatrice de voyages, est responsable des prestations citées dans le présent programme et répond, en outre, du choix étudié des partenaires, d'une préparation et d'une exécution compétentes.

2. Inscription/Prix/Réservation/Modalités de paiement

2.1 Les prix des arrangements de voyage sur mesure sont indiqués dans l'offre. Sauf disposition différente mentionnée, les prix s'entendent en Francs suisses par personne et sont calculés sur la base d'un nombre minimum et (ou) maximum de participants. Une rubrique spéciale des prestations non comprises figure dans le devis. Les prix en vigueur au moment de la réservation font foi. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, les prix seront revus à la hausse. De même si le nombre maximum de personnes est dépassé cela peut avoir une incidence sur le coût du voyage.

2.2 Lors de la réservation, il sera perçu un acompte de minimum 30% du prix de l'arrangement. Ce pourcentage peut-être revu à la hausse selon la date de confirmation du séjour. Le solde du paiement sera réglé six semaines avant le départ, sauf dispositions contraires mentionnées dans l'offre ou la facture.

2.3 Si la réservation se fait moins de six semaines avant le départ, l'intégralité de l'arrangement est à régler dès confirmation.

3. Modification de programme, respectivement de prix, du fait de l'organisateur de voyages

L'organisateur de voyages se réserve le droit de modifier les programmes ou les prix, en tout temps, si des mesures prises par les prestataires de services, ou si d'autres circonstances ou événements qu'il n'a pas pu prévoir l'y oblige.

3.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat

L'organisateur de voyages vous avisera, lors de la conclusion du contrat, des modifications intervenues dans les programmes.

3.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Des augmentations de prix peuvent intervenir après :

- une augmentation du coût des transports (y compris du prix du carburant),
- l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (telles que taxes d'aéroport, de sécurité, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc...), l'introduction ou l'augmentation d'impôts ou de taxes d'état
- le non-respect du nombre minimum ou maximum de participants indiqué dans l'offre
- des modifications de cours de change

Si le coût de ces prestations inhérentes au voyage augmente, il peut être mis à votre charge et le prix du voyage sera majoré en conséquence. L'augmentation de prix peut être effectuée jusqu'à l'émission des documents officiels.

3.3 Les prestations comprises dans un forfait (transport, hôtel, billets de spectacle, autres prestations terrestres) sont indépendantes les unes des autres. L'annulation de l'une de ces prestations peut entraîner des frais en cas d'annulation ou de modification des autres.

3.4 Modification pendant le voyage

Des frais supplémentaires résultant de la prolongation du voyage ou de modification de l'itinéraire dues à des circonstances imprévisibles sont à la charge du participant.

4. Modifications de la part du participant

4.1 Des frais de dossier peuvent être perçus en cas de modifications importantes de la réservation. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance frais d'annulation.

4.2. Si des modifications ou changements de réservation sont demandés, l'offre sera réadaptée aux nouvelles conditions. L'organisateur fera le maximum pour adapter son offre aux nouvelles conditions. Si aucune solution de remplacement n'est trouvée, les conditions d'annulation de l'offre initiale s'appliqueront.

4.3 Voyageur de remplacement

Si vous devez renoncer à votre voyage, vous avez la faculté de céder votre réservation à une tierce personne sans frais, à condition que les titres de transport ne soient pas émis.

Le voyageur de remplacement doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Il doit également satisfaire aux exigences particulières du voyage et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Le voyageur de remplacement doit être agréé par le bureau de réservation suivant les possibilités d'organisation et selon les conditions appliquées par le transporteur. Les frais de dossier ainsi que les autres frais supplémentaires sont à votre charge et à celle du voyageur de remplacement. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes responsables solidairement du prix du voyage. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement ou si ce dernier ne peut prendre part au voyage en raison des critères du voyage, dispositions officielles, etc..., votre défection sera considérée comme une annulation.

5. Annulation du voyage par l'organisateur de voyages

5.1 L'organisateur de voyages se réserve le droit d'annuler un voyage si le nombre de participants prévu n'est pas atteint ou si le voyage ne peut s'effectuer pour des raisons impérieuses (cas de force majeure, événements de guerre, refus ou retrait des droits d'atterrissage, etc...).

5.2 Dans de tels cas, le montant versé est remboursé au participant au voyage, toute prétention à un autre dédommagement étant exclue. Il va de soi que l'organisateur de voyages s'efforcera d'offrir au participant un voyage de remplacement équivalent.

5.3 Dans certains pays, l'activité touristique est gérée par l'Etat qui devient l'organisateur de voyages. Ces organismes officiels se réservent le droit de modifier, à tout moment, ou même d'annuler sans préavis tout ou partie du voyage.

6. Annulation par le participant au voyage ou son représentant

6.1 Dès confirmation et en cas d'annulation jusqu'à 60 jours avant le départ, par le participant au voyage ou son représentant, 30% du prix du voyage seront perçus.

De 60 à 31 à jours avant le départ : 50% du prix du voyage

Dès 30 jours avant le départ : 100% du prix du voyage

La date de réception de votre annulation au bureau de réservation fait foi pour déterminer la date d'annulation.

Pour les samedis, dimanches ou jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi.

L'annulation portant sur un billet d'avion émis à l'avance ou à la demande du client ou selon les exigences des compagnies aériennes entraîne des retenues variables selon les conditions des compagnies aériennes.

6.2 Evénements extraordinaires

Si le Département Fédéral des Affaires Etrangères n'a pas annoncé officiellement que la destination qui vous concerne est vivement déconseillée pour cas de guerre, épidémie, catastrophe naturelle etc., il sera perçu, en cas d'annulation, le 100% du prix du voyage.

6.3 Défaut d'enregistrement

Le défaut d'enregistrement au lieu de départ, quelle qu'en soit la raison, même en cas de force majeure, ainsi que l'impossibilité de prendre le départ suite à la non-présentation de documents de voyage valables (passeport, visa, certificat de vaccination, etc...) sont considérés comme une annulation, de même que l'interruption par le participant de tout voyage commencé.

Si un passager ne se conformait pas à ses obligations et devait manquer le vol (visa non valable, etc...), il perdrait tous ses droits à sa place de transport et ne recevrait aucune indemnité.

7. Documents de voyage

Il incombe à chaque passager de se munir de tous les documents de voyage nécessaires (passeport valable, visa et certificat de vaccination). Pour les ressortissants étrangers ou les apatrides (avec ou sans titre de voyage) résidant en Suisse, les conditions d'entrée dans certains pays peuvent être différentes de celles qui s'appliquent aux ressortissants suisses. Toutefois, vous êtes personnellement responsable de l'observation des dispositions prescrites concernant les passeports, les visas, les restrictions douanières ainsi que les règlements sanitaires. Votre agence de voyages vous fournira volontiers tous les renseignements à ce sujet, mais ne peut être tenu responsable en cas de litige.

8. Interruption prématurée du voyage par le participant

Si vous devez interrompre votre voyage prématurément, le prix de l'arrangement de voyage ne peut être remboursé. Les prestations non utilisées vous seront éventuellement remboursées – sous déduction des frais de dossier – pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de l'organisateur de voyages. Dans les cas urgents (maladie, accident, etc...), le guide du voyage ou le prestataire local vous aideront, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré. Les frais éventuels encourus sont à votre charge.

9. Assurances

9.1 Aucune assurance (annulation, responsabilité civile, accidents, maladie, rapatriement, bagages, etc.) n'est incluse dans l'arrangement mais nous pouvons vous en proposer. Nous vous recommandons de vérifier si vos assurances habituelles couvrent ces risques dans le monde entier.

9.2 Frais de dossier

Les frais de dossier ne sont pas couverts par la police d'assurance obligatoire. Ces frais doivent être réglés par le participant.

10. Différence entre la prestation prévue et celle fournie

10.1 Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat, vous avez le droit et le devoir de signaler aussitôt aux guides ou prestataires de services locaux le défaut constaté et de demander qu'il y soit remédié immédiatement. Vous avez également la même obligation à l'égard de l'organisateur de voyages, pour autant que les circonstances permettent de l'exiger de vous, compte tenu des moyens de communications dont vous disposez sur place. Le guide, le prestataire de services et, le cas échéant, l'organisateur de voyages s'efforceront de faire le nécessaire dans un délai approprié à la nature et à la durée du voyage.

Si aucune aide n'est apportée ou si elle s'avère insuffisante, vous devez adresser une réclamation écrite expliquant le défaut invoqué ainsi que le défaut d'aide aux guides ou prestataires de services locaux qui sont tenus d'établir un rapport écrit sur les faits et de consigner votre réclamation. Ils ne sont toutefois pas habilités à reconnaître le bien-fondé d'une éventuelle indemnité qui devra respecter la procédure prévue au chiffre 10.2. Le cas échéant, vous pouvez, pour de justes motifs, refuser l'aide et l'indemnité précitée et demander à l'organisateur de s'efforcer de vous fournir un moyen de transport équivalent qui vous ramènera au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu et la réparation du dommage. Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié et s'il s'agit d'un défaut important, vous avez le droit d'y remédier vous-même. Les frais que vous aurez subis vous seront remboursés dans les limites du chiffre 10.2 et moyennant justificatifs, pour autant que vous ayez déposé une réclamation et exigé une confirmation écrite ou sous forme appropriée.

10.2 Si vous voulez faire valoir des défauts et demander une indemnité à l'organisateur du voyage, vous devez adresser votre réclamation, par écrit, dans les 10 jours suivant la fin du voyage prévue dans le contrat. La confirmation des guides ou prestataires de services locaux, ainsi que les éventuels justificatifs devront y être annexés. En cas de non-respect de la procédure susmentionnée, aucune assistance, aucune intervention ou aucune indemnité se seront accordées.

L'indemnité est, dans tous les cas, limitée à la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies.

11. Prescription d'entrée, de visa et de santé

11.1 Citoyens suisses : pour la plupart des pays en dehors de l'Europe, votre passeport doit être valable au moins six mois au-delà de la date de sortie du pays. Pour certains pays, un visa est obligatoire.

Votre agence de voyages peut, sur demande, vous mettre à disposition les formulaires nécessaires.

11.2 Ressortissants d'autres pays : vous renseigner auprès de votre agence de voyages.

11.3 Le responsable du groupe est tenu de fournir la liste des participants avec l'indication de leur nationalité au plus tard 30 jours avant le départ. Dans le cas contraire, l'agence de voyages ne peut être tenue pour responsable des conséquences liées au non-respect de cette disposition.

12. Reconfirmation des billets d'avion

Si le voyage n'est pas accompagné par un représentant Fert, c'est le responsable du groupe qui devra entrer en contact avec le correspondant local ou la compagnie aérienne concernée pour les reconfirmations des vols retour. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport dont les coûts supplémentaires éventuels seront à votre charge.

13. Dommages

Pour tous les dommages résultant d'une inexécution ou d'une exécution imparfaite du contrat et qui ne sont pas corporels, la responsabilité de Fert & Cie Voyages S.A. est limitée au double du prix du voyage convenu, dans les limites de l'art. 16 de la loi du 18 juin 1993 sur les voyages à forfait. Dans la mesure où le dommage résulte d'un défaut et excède l'indemnité prévue au chiffre 10.2, la procédure de réclamation doit avoir été respectée.

14. Ombudsman

Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'Ombudsman indépendant du secteur des voyages. Il s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et l'organisateur de voyages.

Adresse de l'Ombudsman:

Ombudsman de la Fédération Suisse des Agences de Voyages

Case Postale 383

8034 Zürich

15. Droit applicable et for

Les parties soumettent les présentes conditions générales et les dispositions des contrats qui y renvoient au droit suisse. Dans la mesure où aucune disposition de droit impératif n'y fait obstacle, les tribunaux compétents pour traiter les litiges susmentionnés sont ceux du Canton de Genève. Avec l'achat d'un arrangement, le participant accepte ces conditions de voyage et ce contrat.

La présente rédaction a été achevée en juillet 2023.

Fert Voyages se réserve le droit d'apporter après cette date des modifications en ce qui concerne les chiffres et les prix indiqués. Veuillez par conséquent consulter votre agence de voyages avant votre réservation.