

# Conditions générales de contrat de vente

Les présentes conditions générales de vente règlent les rapports entre « le client » et « Vacances et Loisirs SA ».

Ces conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux arrangements « vol seul » fournis par VL; ce sont alors les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes responsables qui s'appliquent.

Si VL vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. Dans tous ces cas, VL n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez dès lors pas vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et de voyage.

## Compagnies aériennes

Les compagnies aériennes sont toujours susceptibles de majorer leurs prix (notamment en cas de hausse du carburant). Les prix seront toujours répercutés sur votre facture pour autant que les billets ne soient pas émis. Des changements peuvent intervenir dans les cours du change. Nous nous réservons donc la possibilité de répercuter ces frais sur votre facture. Si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix convenu, vous avez la possibilité de résilier votre contrat dans les 5 jours ouvrés.

Au cas où la compagnie aérienne vous déclasserait, nous ne pouvons être en aucun cas responsable. Dans certaines conditions il est possible de demander un dédommagement. Pour cette raison vous devez demander à la compagnie une preuve afin de faire les démarches nécessaires.

## Responsabilité

« Vacances et Loisirs SA » agit en tant qu'organisateur de voyages et est également revendeur de produits de partenaires Suisses et étrangers qualifiés. « Vacances et Loisirs SA » choisit ses partenaires en fonction des besoins afin d'exécuter les programmes et de satisfaire sa clientèle.

En ce qui concerne le transport aérien, les compagnies que nous proposons offrent toutes les garanties de confort et de sécurité. Les nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner certains retards ou changements. Le retard éventuellement subi ou les changements ne pourraient entraîner aucune indemnisation de la part de « Vacances et Loisirs SA ». Cependant, selon le droit des passager aériens, il est impératif de contacter la compagnie aérienne pour obtenir de leur part au minimum une attestation. Les billets d'avions sont soumis aux conditions générales des compagnies aériennes concernées.

En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour ou si, pour des raisons impérieuses, nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou une partie des engagements prévus, nous ferons tout notre possible pour les remplacer par des prestations au moins équivalentes.

Il appartient « au client » de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage. Nous donnons à titre indicatif les renseignements sur les visas et vaccins exigés pour chaque pays, mais les formalités peuvent changer, et restent dans tous les cas à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificat de vaccination, etc..) ou qui serait refoulé ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Pour toutes locations de véhicules, d'appartements, de villas ou même certains hôtels, une carte de crédit est exigée pour le dépôt de la caution sur place.

#### **Inscription et conclusion du contrat**

Votre inscription prend effet dès le moment où vous nous donnez votre accord, soit par écrit, par téléphone, par voie électronique (p. ex. par e-mail, internet, etc.) ou en personne à l'un de nos bureaux de réservation. Si vous inscrivez d'autres participant(e)s au voyage, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles au même titre que les vôtres. Les accords contractuels et les conditions générales de voyages et de contrat sont valables pour tous les participants au voyage. Nous ne sommes en aucun cas responsables d'une éventuelle erreur sur les noms dont vous nous auriez fait part. Des frais de changement de nom sont exigés en cas d'erreur.

#### **Prix et modalités de paiement**

Les prix peuvent subir des fluctuations diverses : négociations, changements de la demande, taux de change. Sauf contre-indication, tous nos tarifs sont communiqués en francs Suisses et au prix du jour.

Au moment de l'inscription vous devez vous acquitter d'un acompte. Ce montant est fixé lors de la réservation. Le montant minimum de l'acompte correspond au total des vols de ligne et de 35 % du montant total des prestations. Puis 35% 2 mois plus tard. Le solde sera versé au plus tard 45 jours avant le départ (sauf conditions particulières et spéciales mentionnées par nos partenaires et/ou sur la facture).

Pour toutes les réservations à moins de 45 jours avant le départ, la totalité du montant doit être versée au moment de la conclusion du contrat.

Pour les réservations dépassant une date de départ de plus de 5 mois, « Vacances et Loisirs SA » pourra adapter les modes de paiement en plusieurs demandes d'acomptes.

Pour les dossiers demandant diverses recherches et donc celui-ci n'est pas finalisé, un ou plusieurs acomptes seront demandés afin de couvrir les frais et réservations des différents prestataires.

### **Modes de paiement**

Vous avez la possibilité de payer votre prestation à l'aide d'un des modes suivants :

- En cash à l'un de nos bureaux de réservation
- Virement bancaire
- Bulletin de versement
- Par carte (Postcard, Carte de débit, Mastercard, Visa)
- Paiement en ligne avec notre SecurePayGate WORDLINE

### **Modifications de la part du voyageur**

En cas de demande de changements de la part d'un ou plusieurs voyageurs après l'inscription, « Vacances et Loisirs SA » facturera le montant de CHF 100.00 de frais par personne et au maximum CHF 1500.00 par commande en sus des modifications demandées par chaque prestataire. Les frais de modification des différents prestataires varient selon les cas (période de voyage, date de modification, etc. (Si la modification consiste à un ajout de prestation sur le même voyage, les frais de CHF 100.00 ne sont pas perçus. « Vacances et Loisirs SA » pourra renoncer à percevoir les frais selon la nature et les prix de modifications de celui-ci.

Tout voyage écourté par le voyageur, toute prestation non utilisée du fait par le voyageur, ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### **Annulation de part du voyageur**

Toute annulation doit nous parvenir par lettre recommandée. La date de réception de la lettre faisant foi.

En cas d'annulation totale ou partielle du voyage, nous facturons les frais suivants :

Jusqu'à 61 jours du départ :	35% + CHF 100.00 par personne
60 à 31 jours du départ :	75 % du montant restant + CHF 100.00 de frais par personne
30 à 0 jours du départ :	100 % du montant restant + CHF 100.00 de frais par personne

En cas d'annulation des offres spéciales, l'annulation est facturée à 100%

Dans le cas d'un forfait incluant des vols dont les billets ont été émis avant l'annulation, des frais d'annulation de la compagnie aérienne s'appliquent en supplément des frais mentionnés ci-dessus. Les frais des compagnies aériennes varient selon les cas et peuvent s'élever à 100% du prix du billet, taxes comprises.

En cas d'annulation totale ou partielle de la confirmation, nous facturons des frais de CHF 100.00 par personne et au maximum CHF 300.00 par commande.

Au cas où le Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) déconseille de voyager dans un pays ou une région dans lequel/laquelle vous avez déjà réservé un voyage, vous pouvez modifier sans frais votre réservation pendant une période donnée. Vous n'aurez pas à vous acquitter des frais d'annulation.

#### **Interruption du voyage par « le client »**

En cas d'interruption du voyage par votre part, restitution d'un véhicule avant la date prévue ou annulation de toute autre prestation sur place, généralement nous ne pouvons pas vous accorder un remboursement. Si les prestataires sur place octroient un remboursement, nous vous rembourserons la somme indiquée par le prestataire avec une déduction de nos frais de CHF 100.00 par personne. Afin d'effectuer ce type de transactions nous avons besoin d'une lettre écrite par le prestataire concerné. Nous vous rembourserons le montant dès que le prestataire nous aura restitué les montants sur notre compte bancaire.

Si vous manquez votre avion, bateau, train, il n'y a aucune possibilité de remboursement.

Si vous manquez votre avion, bateau, train de retour, vous devez réserver votre retour entièrement à vos frais. Le risque de retard est entièrement à la charge du voyageur.

## **Passport, visa et vaccins**

Vous êtes personnellement responsables d'être en possession des documents de voyage requis. Nous vous informons sur les dispositions concernant le passeport et le visa ainsi que sur les règlements sanitaires et éventuelles vaccinations. Ces informations se trouvent sur notre site internet ou sur votre confirmation de voyage ou facture. Nous ne prenons aucune responsabilité si un passager ne peut pas effectuer son vol en cas de documents de voyage incomplets. Dans un tel cas, tout droit à un remboursement est exclu.

En cas de modifications des prescriptions d'entrée, Vacances et Loisirs SA vous en avertira au plus vite dans la limite de ses connaissances et ne pourra être tenu responsable de ces changements.

En cas de refus d'entrée dans un pays Vacances et Loisirs SA ne peut être tenu responsable, le voyage de retour sera à votre charge et les clauses d'annulation sont applicables.

## **Documents de voyage**

Les instructions concernant le voyage, date, horaire, rendez-vous, numéro de vol, etc., vous seront communiquées généralement 10 jours avant votre départ. Les documents de voyages (E- ticket, voucher, etc.) sont envoyés par courrier, par courriel ou remis à nos bureaux selon entente préalable.

## **Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans nos prix, ceci pour éviter toute double assurance. Toutefois, nous sommes à votre disposition pour toute question, information ou vente complémentaire de produits d'assurances. Les prestations d'assurance sont régies par le certificat d'assurance du preneur.

La responsabilité des entreprises de voyages, de transport et d'aviation est limitée. Si vous annulez le contrat avec VL ou si vous interrompez prématurément votre voyage, vous devez payer des frais d'annulation et éventuellement des frais supplémentaires de rapatriement. De ce fait pour tout voyage la conclusion d'une assurance pour frais d'annulation et rapatriement est obligatoire, couvrant notamment l'annulation ou interruption du voyage en cas d'accident, de maladie ou de décès de l'assuré ou de ses proches. Nous rappelons expressément que les assurances ne versent en générale aucune prestation pour une annulation ou une interruption de voyage sans motif assuré. Le fait d'avoir conclu une assurance ne libère pas le voyageur de son obligation de payer vis-à-vis de VL.

Les autres assurances de voyage, vol, bagages (pertes, vol ou dégâts), maladie, accidents d'aviation, etc. sont expressément recommandées.

## **Réclamations**

Si les prestations ne correspondent pas à la description du catalogue ou de l'offre, ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenus de vous adresser sans délai à l'accompagnateur de voyages ou au prestataire de service en question (hôtelier, loueur ou agent local), en lui demandant de remédier au problème.

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à « Vacances et Loisirs SA » par pli recommandé, avec les annexes demandées (photos et documents), au maximum deux semaines après la date du retour.

## **Garantie Voyage**

Vacances et Loisirs SA est membre du Fonds de Garantie de la branche Suisse du Voyage et vous garantit le nantissement des montants versés à la réservation de votre forfait de voyage. Les dispositions de la Loi fédérale sur les voyages à forfait font foi. (vols seuls exclus).

## **For Juridique**

Le for juridique est exclusivement à Genève

## **Droit applicable**

Le droit suisse est seul applicable.

L'INSCRIPTION A L'UN DE NOS VOYAGES OU SEJOURS IMPLIQUE L'ACCEPTATION DE TOUTES NOS CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES ET DE CONTRAT.

Edition : 12.01.2026 (remplace toutes les précédentes)