

# Conditions générales de voyages et dispositions contractuelles de Neos Voyages

Les conditions et modalités détaillées ci-après font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre nous et vous, participant de voyage

Les voyages et les prestations de service suivants n'intègrent pas ce contrat: pour les prestations individuelles (vol, voiture de location, chambre d'hôtel, bus, même si vous formez alors un voyage mosaïque) les conditions de ce contrat (exception faite de certaines offres spéciales) sont applicables.

Si vous réservez auprès de votre agence de voyages un arrangement de voyage ou une prestation individuelle d'autres entreprises de transport, les contrats desdits organisateurs et entreprises font foi. Dans ces cas-là, nous ne sommes pas une partie contractante.

Selon les directives de l'Association Suisse des Agents de Voyages, votre agence peut exiger des frais de consultation et de dossier allant de Fr. 50.- à Fr. 150.-.

## 1. Inscription et conclusion du contrat

L'agence de voyages est votre conseiller et vous représente envers nous. Elle nous transmet votre demande d'inscription. Notre confirmation à votre agence de voyages fait foi. Si votre paiement ne nous est pas transmis à temps, nous nous réservons le droit de nous retirer du contrat.

## 2. Prix

### 2.1. Frais de réservation

Si vous nous réservez seulement une prestation hôtelière nous vous facturons des frais de réservation s'élevant à un minimum de Fr.120.- par dossier.

### 2.2. Augmentation des prix

Nous nous réservons le droit d'augmenter les prix en cas d'augmentation du coût des moyens de transport (p. ex. augmentation du prix du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (p. ex. taxes d'aéroport), des modifications du cours de change et de la taxe sur la valeur ajoutée. Nous calculons l'augmentation sur la base des frais supplémentaires effectifs plus des frais de dossier de max. Fr. 30.-.

### 2.3 Prix pour la plongée

Les prix pour la plongée et les informations sont basés sur les renseignements actuels, pour cette raison, veuillez considérer ces données à titre indicatif. Les changements à court terme ne sont pas acceptés. Les frais pour le livre de théorie, le brevet et le logbook ne sont en général pas compris dans le prix du cours.

## 3. Paiement

Lors de l'inscription, vous devez verser un acompte de 30% par personne. Le solde doit être payé jusqu'à 45 jours avant le voyage. Lors d'une inscription tardive, la totalité doit être payée lors de l'inscription. Si vous payez à votre agence de voyage, nous sommes seulement tenus à l'exécution du contrat lorsque votre versement nous a été transmis.

## 4. Conditions d'annulation

### 4.1. Jusqu'à 90 jours avant le départ

En cas d'annulation ou de changement jusqu'à 90 jours avant le départ, vous payerez des frais de 10% du prix du forfait mais au minimum Fr. 200.- par personne (excepté pour les conditions d'annulation spécialement mentionnées pour un produit) et les frais effectifs d'annulation des compagnies aériennes.

#### **4.2. Moins de 90 jours avant le départ**

En cas d'annulation ou de changement moins de 90 jours avant le départ, les conditions suivantes sont applicables :

90-60 jours avant le début du voyage : 40% du prix du forfait

59-30 jours avant le début du voyage : 50% du prix du forfait

29-15 jours avant le début du voyage : 75% du prix du forfait

14-0 jours avant le début du voyage : 100% du prix du forfait

+ les frais de dossier, la protection d'annulation et les frais effectifs d'annulation des compagnies aériennes.

No Show et interruption du voyage : 100% de frais d'annulation

#### **4.3 Conditions d'annulation particulières pour Noël / Nouvel An / Pâques / vacances scolaires et voyages à la carte**

En cas d'annulation ou de changement moins de 90 jours avant le départ, les conditions suivantes sont applicables :

90-30 jours avant le début du voyage : 50% du prix du forfait

29-0 jours avant le début du voyage : 100% du prix du forfait

+ les frais de dossier, la protection d'annulation et les frais effectifs d'annulation des compagnies aériennes

No Show et interruption du voyage : 100% de frais d'annulation

#### **4.3 Conditions d'annulation pour les croisières de plongée**

En cas d'annulation après confirmation, en plus des frais de dossier de Fr.150.- par personne, les frais suivants vous seront calculés sur le prix de l'arrangement :

jusqu'à 180 jours avant la prestation: 25 %

179 à 90 jours avant la prestation : 50 %

dès le 89ème jour avant la prestation: 100 %

+ la protection d'annulation et les frais effectifs d'annulation des compagnies aériennes

No Show et interruption du voyage : 100% de frais d'annulation

#### **4.4 Pour les billets d'avion (vol sec), frais d'annulation ou de modification Neos Fr. 300.-- par personne + frais de dossier + frais effectifs d'annulation des compagnies aériennes.**

No Show et interruption du voyage : 100% de frais d'annulation

#### **4.5 Annulation de notre part**

Une annulation de notre part doit se faire au plus tard quatre semaines avant le départ. Demeurent réservés les forces majeures, les troubles, les grèves ainsi que d'autres circonstances nous obligeant de renoncer à la réalisation du voyage pour l'intérêt des participants. Pour les mêmes raisons, nous nous réservons le droit d'interrompre un voyage déjà en cours. En cas d'annulation de notre part, vous recevrez un remboursement du prix intégral du voyage. Lors d'une interruption, nous vous rembourserons les prestations non-utilisées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

#### **6. Assurances annulation et rapatriement**

Les assurances annulation, rapatriement, bagages ou autre ne sont pas incluses dans nos tarifs.

Nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance de voyage.

#### **6. Passeports, visas, vaccins**

Vous êtes seuls responsables d'être en possession des documents nécessaires à votre voyage, passeport, visas, carnet de vaccinations, etc. Le passeport doit être valable au minimum 6 mois au-delà de la date de retour. L'organisateur n'a aucune responsabilité lorsqu'un passager ne se conforme pas à ces obligations. S'il manque son vol (passeport non valable, pas de visa, etc.), il perd tous ses droits de transport et n'a aucun droit à une indemnité ou un remboursement.

#### **7. Réclamations**

Si les prestations ne correspondent pas au contrat de voyage ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenus de vous

adresser sans délai à l'accompagnateur de voyage ou au prestataire de service en question, en lui demandant de remédier au problème. Si votre intervention n'apporte pas de solution, vous devez exiger un document écrit de la part de l'accompagnateur de voyage ou du prestataire de service en question, confirmant le contenu de votre réclamation. Votre réclamation ou, le cas échéant, la demande en dédommagement doit être envoyée par écrit au plus tard 4 semaines après la fin du voyage.

## **8. Responsabilité**

### **8.1. Arrangements créés par le système mosaïque**

Nous sommes intermédiaires entre vous et les prestataires de services mentionnés dans notre catalogue (entreprises de transport, hôtels, voitures de locations etc.). De ce fait, nous ne pouvons pas nous porter garants du bon accomplissement des services de ces entreprises.

Cependant, nous répondons de la sélection des entreprises appelées à fournir des services. En cas de dommage, nous nous efforcerons de vous aider à faire valoir toutes revendications justifiées.

### **8.2. Voyages forfaitaires**

Lors de voyages forfaitaires, nous répondons des dommages tels que décès, blessures corporelles ou maladies causées par notre faute ou par la faute d'une entreprise mandatée par nous (hôtel, entreprise de transport, etc.).

Lors d'une prétention de tels dommages, vous êtes obligés de renoncer en notre faveur à vos prétentions de dommage et intérêt vis-à-vis de tiers. Nous vous recommandons de conclure une assurance.

### **8.3. Exclusion et limitation**

Indépendamment du fait qu'il s'agit d'un voyage forfaitaire ou mosaïque, la demande en dommages et intérêts reste exclue en cas d'une négligence de votre part, d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers (non prestataire de services) ou de force majeure. Il en va de même en cas de dommage intervenant en dépit de tout soin de notre part ou du prestataire de service du à un événement qui ne peut pas être prévu ou prévenu.

Restent réservées les restrictions d'indemnisation prévues dans les conventions internationales en cas de dommages d'inaccomplissement ou d'accomplissement partiel n'appartenant pas au contrat. Dans tous les autres cas d'utilisation des entreprises de transport (vol, train, bateau, etc...), notre responsabilité est limitée à Fr. 5'000'000.-.

## **9. Changement de programme**

### **9.1. Vols**

Nous ne pouvons pas garantir les types d'avions mentionnés dans notre offre.

Nous nous réservons le droit d'effectuer un vol avec une autre compagnie que celle mentionnée dans notre offre.

Nous ne garantissons pas les horaires mentionnés dans notre offre.

### **9.2 Voiture de location**

Veillez consulter les conditions mentionnées dans ce catalogue pour chaque loueur. En outre, les conditions du contrat de location conclues entre vous et le loueur sont applicables.

### **9.3. Hôtels**

Dans certains cas particuliers (p.ex. "overbooking" de la part de l'hôtel), nous nous réservons le droit de vous loger dans un autre hôtel de la même catégorie.

### **9.4. Voyages forfaitaires**

Lors d'un voyage forfaitaire, des changements imprévus (logement, moyen de transport, prestataire de service, horaires etc.) peuvent intervenir. Nous nous efforcerons dans un tel cas de vous trouver un remplacement équivalent.

Les changements de programme ne donnent aucun droit à des demandes en dommages et intérêts, ni à des indemnités de perte de salaires etc. Par contre, nous vous rembourserons une éventuelle différence entre la valeur inférieure fournie et celle décrite dans nos prestations.

### **9.5. Retards et annulation**

En cas de retard des entreprises de transport, quelle que soit la raison, nous ne prenons aucune responsabilité pour les dommages, tels que perte de salaire, nuitée d'hôtels supplémentaires, repas etc. De même lorsqu'il y a annulation de vol de la part de la compagnie aérienne et qu'il en résulte des frais au passager.

### **10. Sécurité**

Nous sommes membres du STAR (Swiss Travel Association Retailers) et vous garantissons la sécurité de votre montant payé en rapport à votre réservation.

### **11. Droit applicable - For juridique**

Notre relation avec vous est soumise au droit suisse. Genève est le for juridique.

### **12. Ombudsman**

Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant du secteur des voyages. L'ombudsman s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et Neos ou l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Case postale 383 - CH-8034 Zürich