
1. Champ d'application des Conditions Générales de Contrat et de Voyage

Les présentes Conditions générales de contrat et de voyage, qui font partie intégrante du contrat de voyage, règlent les rapports juridiques entre vous-même et Travel & You en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par l'agence ou d'autres prestations offertes par l'agence en son propre nom.

Par contre, les présentes Conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations concernant :

- les arrangements «Vol seul» fournis par Travel & You, dans ce cas les conditions générales de contrat et de voyage des compagnies aériennes concernées sont applicables;
- les prestations individuelles procurées par Travel & You, dans ce cas, les conditions générales de contrat et de voyage des prestataires de services responsables sont applicables.

Si Travel & You vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services, vous concluez le contrat avec ces entreprises et ce sont leurs propres conditions de contrat qui font foi. Dans ce cas, l'agence Travel & You n'est pas votre partenaire au contrat.

2. Conclusion du contrat

Le contrat avec Travel & You prend effet au moment où l'inscription, communiquée sous forme écrite, téléphonique ou lors d'une visite personnelle à l'adresse de l'agence, est acceptée sans réserves. Lors d'une réservation par écrit, vous recevrez une acceptation explicite de votre inscription.

Au moment de la réservation, vous êtes tenu de communiquer votre nom et celui des personnes accompagnatrices tels qu'elles sont mentionnées sur la pièce d'identité avec laquelle vous voyagez. Si le nom sur les documents de voyage – et plus particulièrement sur le billet d'avion – ne correspond pas, lettre par lettre, à celui qui figure sur la pièce d'identité, on (la compagnie aérienne notamment) peut vous interdire de faire le voyage ou alors vous devrez payer les frais supplémentaires liés à l'émission d'un nouveau billet. Dans ce cas, les prestations perdues ne sont pas remboursées.

3. Prix et modalités de paiement

3.1. Acompte

Un acompte équivalent à 40 % du prix de l'arrangement terrestre doit être versé au moment de l'acceptation définitive de votre inscription par Travel & You. Si l'arrangement inclut la réservation d'un vol, le montant de l'acompte s'élève au minimum à l'équivalent du prix du billet d'avion convenu, et ceci en raison de l'émission immédiate des billets.

Dans le cas où l'acompte ne serait pas reçu en temps voulu, ou dans le cas où un prestataire de service fixe lui-même ses délais pour le versement partiel ou complet de la somme due pour garantir une réservation ferme, Travel & You fixe un délai convenable de 10 jours. Faute de paiement dans ce délai, Travel & You peut refuser les prestations de voyage, annuler le contrat et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation.

3.2. Paiement du solde

A l'exception du cas du versement de la totalité de la somme due, mentionné au chiffre 3.1., le solde du prix de l'arrangement doit parvenir à Travel & You au plus tard 30 jours avant le départ. Sauf convention contraire, les documents de voyage vous seront remis ou adressés dès réception de la totalité du montant facturé. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, Travel & You fixe un délai convenable de 10 jours. Faute de paiement dans ce délai, Travel & You peut refuser les prestations convenues, annuler le contrat et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation.

3.3. Réservation à court terme

En cas de réservation à court terme, moins de 45 jours avant le départ, le montant total de la facture devra être réglé à la conclusion du contrat.

3.4. Conseils et réservations

Nous portons à votre attention qu'en plus des prix mentionnés dans les flyers et sur le site internet, Travel & You prélève des frais de réservation et de dossier supplémentaires. Les frais de dossier se montent à CHF 30.- par personne adulte et par dossier mais au maximum CHF 100.- par dossier.

Les frais de réservation pour les billets d'avion se montent à :

Par enfant (0-18)	CHF 50.-
Par adulte en classe économique	CHF 30.- pour un billet au prix de CHF 0.- à CHF 299.-
Par adulte en classe économique	CHF 50.- pour un billet au prix de CHF 300.- à CHF 699.-
Par adulte en classe économique	CHF 100.- pour un billet au prix dès CHF 700.-
Par adulte en classe business	CHF 200.-

4. Conditions d'annulation et de modification par le voyageur

4.1. Généralités

Généralement, toute annulation ou modification doit être effectuée par écrit. Travel & You se tient aux recommandations du Département Fédéral des Affaires Étrangères (DFAE) et/ou à celles de l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP). Si ces autorités fédérales déconseillent de voyager dans l'un des pays ou régions pour lequel vous avez déjà effectué une réservation, vous pouvez, dans une période déterminée, modifier cette dernière sans aucun frais. En cas d'annulation, aucune taxe d'annulation n'est prélevée, mais des frais de dossier selon le chiffre 3.4, des primes d'assurance et d'éventuels frais de visa pourront être requis.

Si le DFAE ou le OFSP ne prévoient aucune restriction explicite de se rendre dans les pays ou régions pour lesquels le voyageur a effectué une réservation, il doit en faire part personnellement ou par lettre recommandée, à Travel & You. Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être restitués immédiatement à Travel & You et les conditions suivantes sont applicables :

4.2. Frais d'annulation

En cas d'annulation, de changement ou de modification du voyage entre la confirmation et 121 jours avant la date de départ, les frais d'annulation se montent à 10% du prix de l'arrangement. Si l'annulation à lieu moins de 121 jours avant la date de départ ou si une modification de réservation est demandée, les frais d'annulation suivants sont perçus:

120 à 61 jours avant le départ	20 % du prix des prestations
60 à 31 jours avant le départ	40 % du prix des prestations
30 à 15 jours avant le départ	80 % du prix des prestations
14 jours au jour du départ	100 % du prix des prestations

A ces montants peuvent s'ajouter tous les frais inhérents à la résolution du cas, ainsi que les frais d'annulation de certaines prestations comme billets d'avion ou autres.

A noter que les frais de dossiers ci-dessous et de réservation perçus par Travel & You ne seront pas remboursés.

4.3. Frais de dossier

En outre, Travel & You se réserve le droit de vous facturer à titre de dédommagement, un montant de CHF 120.- pour toute offre ayant demandé un temps conséquent de préparation et n'ayant pas abouti à la conclusion d'un contrat.

Ces frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation.

4.4. Exceptions

Prestations fournies par des tiers

Pour les voyages d'autres prestataires et pour lesquels Travel & You n'officialie qu'en tant qu'intermédiaire, les conditions spéciales du prestataire sont applicables et vous seront communiquées avant la réservation.

Billets d'avion

Si un passager ne se présente pas pour prendre le vol, il doit tout de même s'acquitter de la totalité du prix du billet et le voyageur est exempt de toute obligation de transport. Ceci est également valable en cas de modification des horaires de vol.

4.5. Assurance des frais d'annulation et de rapatriement

Chaque voyageur peut se prémunir contre les conséquences d'une annulation totale ou partielle en concluant une assurance privée pour frais d'annulation et de rapatriement (voir art. 9).

5. Modifications apportées au programme du voyage ou à son prix

5.1 Modification antérieure à la conclusion du contrat

Travel & You se réserve expressément le droit de modifier avant la réservation du voyageur les indications du prospectus, la description des prestations, les prix figurant dans les prospectus et tarifs. Le cas échéant, Travel & You vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2 Modification de prix postérieure à la conclusion du contrat

Il est possible, dans certains cas exceptionnels énumérés ci-dessous, que le prix convenu doive être revu à la hausse après la rédaction de l'offre :

- a) Augmentation des coûts de transports (par exemple du carburant) ;
- b) Nouvelle introduction ou augmentation de taxes ou de redevances officielles (par exemple taxe d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement et d'embarquement, etc.) ;
- c) Modification des taux de change ;
- d) Hausses de prix consécutives à des mesures officielles (par exemple TVA).

Une hausse du prix établi par le contrat n'est autorisée que si elle intervient au moins trois semaines avant la date du départ. Si le prix des prestations comprises dans l'arrangement augmente, la hausse peut être supportée par vous-même. Le prix du voyage augmentera donc en conséquence.

Lorsque la hausse dépasse 10%, vous pouvez exercer les droits stipulés sous l'article 5.4.

5.3 Modification du programme ou changements sur le plan des transports, intervenus entre la réservation et la date de départ

Si des frais imprévus ou inévitables ou si des motifs de sécurité l'exigent, Travel & You se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt, le programme du voyage ou certaines prestations convenues. Travel & You fera son possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement. Travel & You vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

5.4 Vos droits en cas de modification essentielle du programme ou des prix après la conclusion du contrat

Travel & You vous notifie toute modification essentielle du contrat et vous indique l'incidence sur le prix dans les plus brefs délais. En cas de modification essentielle du programme ou d'une hausse de prix dépassant 10%, vous disposez des droits suivants :

- a) Accepter la modification du contrat ;
- b) Résilier par écrit le contrat dans les cinq jours suivant la réception de la communication de Travel & You et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement ;

- c) Faire savoir à Travel & You dans les cinq jours suivant la réception de la communication de Travel & You que vous désirez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposée. Travel & You fera de son mieux pour vous soumettre un voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée.

A défaut de nouvelles de votre part sur la base des alinéas a) et b) ci-avant, Travel & You admettra que vous avez accepté l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues.

6. Modification de programme, défaut de prestations au cours du voyage

6.1 Mesures de remplacement

Lorsque, après votre départ, des prestations convenues ne sont pas fournies ou que Travel & You constate qu'elle ne pourra en assurer une part, elle vous proposera une solution de remplacement et vous aurez droit à la réparation du dommage à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies. Lorsqu'il n'est pas possible de prendre des mesures de remplacement, Travel & You vous fournira un moyen de transport qui vous ramènera au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu.

6.2 Faits non imputables à Travel & You

Si votre programme doit être modifié, transformé ou interrompu pendant que vous voyagez, pour des raisons non imputables à Travel & You telles que des problèmes météorologiques, climatiques, grèves, etc., Travel & You ne sera en aucun cas tenue pour responsable et vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement.

Travel & You fera tout son possible pour trouver une solution de remplacement équivalente, ceci sans garantie. Toute autre prétention en dommages et intérêts se réglera d'après l'art. 8 des présentes conditions générales.

7. Réclamation de votre part

7.1 Réclamation

Dans le cas où, au cours du voyage, vous auriez une réclamation à formuler, veuillez la communiquer immédiatement au représentant ou au prestataire de services concerné. Il s'agit d'une condition indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages et intérêts et permet en outre, dans la plupart des cas, de remédier au mal. Si votre intervention n'aboutit à aucune solution convenable, vous devez exiger du représentant ou du prestataire de services, une confirmation écrite déterminant l'objet et le déroulement des faits de la réclamation. Le prestataire de services n'est nullement autorisé à reconnaître une quelconque prétention à des dommages et intérêts.

7.2 Intervention personnelle

Pour autant qu'aucune solution adéquate ne vous soit fournie dans un délai approprié et qu'il ne s'agisse pas d'un défaut mineur, vous êtes en droit de remédier vous-mêmes à la défaillance. Les frais que vous aurez ainsi encourus vous seront remboursés par Travel & You dans le cadre de sa responsabilité contractuelle et légale sur présentation de pièces justificatives et ce pour autant que vous ayez formulé une réclamation contre le défaut constaté, demandé une confirmation écrite (art. 7.1) et adressé par écrit et dans un délai de 4 semaines après la fin prévue du voyage votre demande d'indemnité à Travel & You. Si ces prescriptions ne sont pas observées, le voyageur perd tout droit d'indemnité.

8. Responsabilité

8.1 Principe

Travel & You vous indemnise au cas où des prestations convenues n'ont pas été ou ont été mal exécutées ou si vous avez encouru des frais supplémentaires dans la mesure où il n'a pas été possible de trouver sur place une prestation de remplacement équivalente.

8.2 Limitation et exclusion de responsabilité

8.2.1 Convention internationales

Si des conventions internationales ou des législations nationales prévoient des limitations ou des exclusions à l'indemnisation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, Travel & You est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée conformément aux dispositions des dites conventions et législations. Il existe notamment des conventions internationales et des législations nationales stipulant des restrictions ou des exclusions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

8.2.2 Exclusion de responsabilité

Travel & You n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

- a) Des négligences de votre part avant ou pendant le voyage ;
- b) Des négligences imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat (ex : grèves, retards de vol) ;
- c) En cas de force majeure ou d'un événement que Travel & You ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni empêcher malgré toute la diligence requise. Dans ce cas, Travel & You est dispensée de toute obligation de verser des dommages-intérêts.

8.2.3 Dommages corporels, accidents, maladies

Travel & You répond des dommages corporels, décès, blessures et des maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient consécutifs à une faute grave de Travel & You ou de ses prestataires de services.

Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées.

Les accidents ou dommages consécutifs à l'exercice d'une activité extrême (ex : rafting, spéléologie, escalade, etc.) sont entièrement assumées par vous-mêmes. Travel & You ne peut en rien être tenue responsable des conséquences de ce genre d'activités.

8.2.4 Dommages matériels

La responsabilité de Travel & You est limitée au montant du prix du voyage au maximum pour les dommages matériels résultant de l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave ou qu'il résulte d'un cas de force majeure auquel cas aucune responsabilité de Travel & You n'existe.

8.2.5 Travel & You comme intermédiaire non partie au contrat

En application du cas visé par l'art. 1 dernier paragraphe des présentes conditions générales, Travel & You n'assume aucune responsabilité lorsque le contrat est directement conclu entre vous-mêmes et d'autres organisateurs ou prestataires de services.

9. Assurances

Si vous annulez le contrat avec Travel & You ou si vous interrompez votre voyage, y compris dans les cas définis à l'article 4 des présentes conditions générales, vous devrez payer des frais d'annulation et éventuellement des frais supplémentaires de rapatriement. De ce fait, la conclusion d'une assurance pour frais d'annulation et rapatriement est très recommandée. Travel & You peut vous proposer la conclusion d'une assurance annulation qui doit couvrir au moins les cas suivants (liste non exhaustive) :

- a) Annulation ou interruption du voyage en cas d'accident, de maladie ou de décès de l'assuré ou de ses proches ;
- b) Les cas tels que définis à l'art. 4 des présentes conditions générales.

Travel & You rappelle que les assurances ne versent en règle générale aucune prestation pour une annulation ou une interruption de voyage sans motif assuré. En général, les assurances n'interviennent pas si les causes de l'annulation ou du rapatriement étaient connues au moment de la conclusion du contrat. Le fait d'avoir conclu une assurance ne libère pas le voyageur de son obligation de payer vis-à-vis de Travel & You. Les autres assurances de voyage (vol, bagages, maladie, accident, etc.) sont également recommandées.

En outre, le voyageur est personnellement responsable pour sa participation à diverses excursions auxquelles il prendrait part durant son séjour et aux risques encourus par celles-ci.

10. Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

Les formalités d'entrée concernant les citoyens suisses sont indiquées dans les documents de voyages remis par Travel & You ou dans les descriptifs de voyages. Travel & You peut délivrer, sur votre demande, le visa nécessaire ; les frais qui en découlent seront à votre charge.

Travel & You décline toute responsabilité en cas de refoulement à l'entrée d'un pays si aucun visa n'a été obtenu. Dans tous les cas, vous êtes personnellement responsable de l'observation des dispositions prescrites concernant le passeport, les visas et les restrictions douanières et sanitaires.

Travel & You vous rend attentif au fait qu'en cas de refus de l'entrée dans un pays, les frais de rapatriement sont à votre charge. Travel & You attire aussi expressément votre attention sur les suites judiciaires entraînées par l'importation illégale de marchandises et d'autres articles.

11. Reconfirmation des billets d'avion

Dans le cas des voyages non accompagnés, vous êtes personnellement responsable, le cas échéant, de la reconfirmation des vols de continuation ou de retour 72 heures avant le départ auprès de la représentation correspondante. Les indications nécessaires figurent dans la documentation de voyage. Le défaut de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires pouvant en découler sont à votre charge.

En cas de retard, de report ou d'annulation du vol, vous êtes tenu de vous adresser directement à la compagnie pour toute réclamation ou demande de prestation d'indemnisation. Travel & You ne peut en aucun cas être tenue pour responsable.

12. Droit applicable

Le contrat conclu entre vous et Travel & You est soumis aux dispositions du droit suisse.

13. For

Les plaintes déposées contre Travel & You ne peuvent l'être que devant les juridictions compétentes du canton de Neuchâtel.

14. Ombudsman (médiateur)

En cas d'un éventuel litige, vous pouvez contacter le médiateur de la branche suisse du voyage. Celui-ci s'appliquera à trouver un accord équitable pour résoudre tout différend. L'adresse du médiateur est la suivante :

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42
Postfach
8038 Zurich
info@ombudsman-touristik.ch, www.ombudsman-touristik.ch

Lieu : Saint-Aubin-Sauges

Date : 4 février 2020

Version : 01