



WhyNot voyages

CONDITIONS GÉNÉRALES

Un grand merci pour la confiance et l'intérêt que vous nous accordez.

Nous vous conseillons de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyages (CGCV) ci-après. Ces conditions contractuelles sont valables pour les voyages organisés par « **WhyNot voyages** » dénommée ci-après **WNV**

1. OBJET DU CONTRAT

WNV organise des voyages pour vous. Nous nous engageons à:

- Organiser votre voyage du début à la fin selon les indications et descriptions figurant sur le site Internet WNV.
- Mettre à votre disposition l'hébergement convenu.
- Vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous avez choisi.

Demandes spéciales: WNV ne peut accepter de demandes spéciales que dans la mesure où ces demandes sont indiquées comme n'impliquant aucun engagement de notre part. Vous voudrez bien noter que nos prestations s'entendent, à l'arrivée de l'aéroport jusqu'au départ de votre voyage. Nous vous prions de consulter dans chaque cas le programme de voyage. Il vous incombe, dès lors, d'être en temps voulu sur le lieu de départ.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat est conclu entre le voyageur WNV et vous lors de l'acceptation de votre réservation, une fois l'acompte payé. C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement WNV et vous-même.

Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du voyage ainsi que le nom sur les documents de voyage - et particulièrement sur le billet d'avion) comme de vos propres obligations. Les obligations contractuelles et les CGCV sont les mêmes pour tous les participants à un voyage.

2.2 Passeport, visa, vaccinations

Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires, autorisant votre entrée dans le pays de votre choix. Tous les inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge.

3. PRIX

3.1 Prix

Les prix sont fixés sur demande.

3.2 Paiements

Les forfaits doivent être payés avant le départ de la manière suivante:



WhyNot voyages

- Acompte de 30 à 40% du forfait selon destination (mais au minimum CHF 300.-) lors de la réservation, au plus tard dès que vous aurez reçu notre confirmation de celle-ci.
- Solde au plus tard 45 jours avant le départ selon destination.
- Les billets d'avion sont à payer à 100% au plus tard dans les 72h.

En cas de réservations à court terme et/ou de réservations avec 100% de frais d'annulation et/ou de réservations nécessitant l'émission immédiate des documents de voyage, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat.

Si un paiement n'est pas effectué dans les délais prescrits, nous sommes en droit de refuser de fournir les prestations réservées ou de ne pas vous remettre vos documents de voyage.

3.3 Modifications de prix

Les prix WNV peuvent être augmentés dans les cas de figure suivants:

- Modifications des taux de change,
- Hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée),
- Fautes d'impressions explicables de façon plausible.

WNV procédera à ces augmentations de prix au plus tard 45 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Dans ce cas, WNV vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous avez déjà versé. Vous pouvez également remplacer cette restitution par la réservation d'un autre voyage proposé par WNV. Dans la mesure du possible, WNV s'efforcera alors de tenir compte de vos vœux et imputera les versements que vous avez déjà effectués sans déduction sur le prix du nouveau forfait.

3.4 Validité des prix

Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation. En cas de paiement par carte de crédit, un supplément peut être perçu.

3.5 Réservation billets d'avion

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

Par enfant/adulte en classe économique	CHF 50.- pour un billet
Par enfant/adulte en classe business	CHF 120.- pour un billet

3.6 Annulation, modifications billets d'avion

Pour l'annulation et ou modification d'un billet d'avion, WNV facture CHF 100.- pour la transaction et s'ajoutera en sus les frais de la compagnie.

4. DIFFICULTÉS EN COURS DE VOYAGE

4.1 Problèmes sur place

Si le voyage ne correspond pas à la description WNV ou de la confirmation de commande ou s'il présente un autre défaut, vous pouvez et devez demander une assistance immédiate et gratuite à WNV, au guide ou au représentant local WNV. Si cette aide est impossible, vous devez exiger du



WhyNot voyages

guide ou du représentant local WNV qu'ils confirment par écrit cette impossibilité. Ceci est une condition indispensable pour votre demande de dédommagement.

4.2 Solution de remplacement dans les 48h

Si WNV, le guide ou le représentant local WNV ne vous offrent pas de solution adéquate dans les 48 heures, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. WNV vous remboursera vos frais sur présentation des justificatifs et pour autant que les montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues.

Si les défauts survenus sont à ce point grave que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour sur votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au guide ou au représentant local WNV. Le guide ou le représentant local WNV sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

4.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit vos réclamations du guide ou du représentant local WNV au plus tard 30 jours après votre retour à WNV, à l'attention de WhyNot voyages, chemin du Vignoble 7b, 2022 BEVAIX.

Si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

5. RESPONSABILITÉ

5.1 Généralités

WNV répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursons les prestations manquantes ou vos frais supplémentaires pour autant que le guide ou le représentant local WNV n'aient pas été en mesure de vous offrir une prestation de valeur égale. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au 10% du prix que vous avez payé pour le voyage. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. WNV n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité et à des retards de tiers lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances. Le voyageur n'est aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un retard. Si un passager devait manquer son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations.

WNV n'assume aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

5.2 Accidents et maladies

WNV répond des dommages personnels dus à une faute entraînant l'inexécution ou l'exécution défectueuse d'un voyage par WNV ou une entreprise mandatée par WNV (hôtels, compagnies aériennes, etc.), à condition que, dans ces cas, vous cédiez à WNV vos prétentions en dommages intérêts. Dans les affaires de responsabilités civiles liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.



WhyNot voyages

5.3 Dégâts matériels

WNV répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses, lorsqu'ils sont imputables à WNV ou à une entreprise mandatée par WNV, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à WNV vos droits envers l'auteur du dommage.

Le montant de l'indemnité demeure, cependant, limité au 25% du prix que vous avez payé pour le voyage. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

WNV n'assume aucune responsabilité en cas de perte d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photo et vidéo, etc. (cette règle s'applique aussi aux vols dans les voitures de location), ainsi que de perte, vol, endommagement ou abus de chèques, cartes de crédit et autres moyens de paiement.

5.4 Manifestations spéciales

Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations locales, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait et pouvant comporter des risques ou nécessitant des aptitudes physiques particulières en raison des conditions locales. Nous déclinons toute responsabilité pour ce type de réservations et pour les prestations de service ne faisant pas partie du forfait réservé par le guide à votre intention, sauf si nous ou notre représentant local engageons expressément notre responsabilité en tant qu'organisateur ou fournisseur de prestations de service.

5.5 Garantie

WNV est couvert par La Bâloise Assurance SA et vous garantit la sûreté des montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage.

Le site internet vous renseignera en détails sur ce point; vous pouvez l'obtenir auprès de l'assurance La Bâloise Assurance SA ou auprès de votre agence de voyage.

5.6 Assurances

En plus de l'assurance multirisque (voir point 6.6), nous vous recommandons de contracter une assurance frais médicaux, accidents et bagages dans la mesure où vous n'avez pas déjà contracté des polices garantissant une couverture suffisante à cet égard.

5.7 Pour votre sécurité

Le département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays à risques pour les voyageurs.

Ces informations proviennent de sources autorisées et dignes de confiance. Elles sont disponibles sous www.dfae.admin.ch, au 031 323 84 84 ou auprès de votre agence de voyages.

Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.



WhyNot voyages

6. ANNULATION, MODIFICATION DE VOYAGE

6.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez en informer votre agence de voyages par lettre recommandée en indiquant vos motifs.

La date à laquelle votre agence de voyages reçoit votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Les documents de voyage sont à joindre à cette lettre.

6.2 Modification

Avant le délai d'annulation, des frais de CHF 80.- par personne ou de max. CHF 120.- par dossier seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Pour les mêmes modifications à l'intérieur des délais d'annulation, des frais administratifs de CHF 80.- seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200.- par commande. Pour changement de destination et de dates, veuillez-vous reporter au paragraphe 6.3. En cas de modifications de vol sur votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit de facturer des frais administratifs de CHF 80.- par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200.- par commande en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications.

6.3 Annulation

En cas d'annulation partielle ou totale, vous devrez vous acquitter de frais de dossier de CHF 100.- par personne, mais au maximum de CHF 200.- par commande, indépendamment de la date d'annulation. Cette taxe tombe en cas d'annulation avec 100% de frais d'annulation.

En outre, votre agence de voyages peut vous facturer des frais administratifs supplémentaires. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance, frais d'annulation obligatoire et qu'ils doivent être payés dans tous les cas.

6.3a Annulation exception

Prestations fournies par des tiers

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

Billets d'avions

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.

Pour l'annulation et/ou modification d'un billet d'avion, WNV facture CHF 100.- pour la transaction et s'ajoutera en sus les frais de la compagnie.



6.4 Coûts des annulations

En cas d'annulation ou de modification d'un voyage moins de 30 jours avant le départ, vous devrez, en plus des frais de dossier et de la taxe forfaitaire, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix total du forfait (suppléments repas, etc.) et ceci hors conditions pour l'annulation et/ou modification des billets d'avion:

- 29–08 jours avant le départ 50%,
- 7–0 jours avant le départ 100%

	ANNULATION* OU MODIFICATION DE LA DESTINATION OU DATE DU VOYAGE	MODIFICATION* (NOM, PRESTATIONS)
JUSQU'À 30 JOURS AVANT LE DEPART	CHF 100.- P. PERS. (MAX CHF 200.-)	CHF 100.- P. PERS. (MAX. CHF 200.-)
29–08 JOURS	CHF 100.- P. PERS. (MAX CHF 200.-) +50% DU FORFAIT	CHF 100.- P. PERS. (MAX. CHF 200.-)
7–0 JOURS	+100% DU FORFAIT	
*POUR LES GROUPES, CONDITIONS SPÉCIALES D'ANNULATION ET DE MODIFICATION DEMEURENT RÉSERVÉES.		

6.5 Assurances

La responsabilité des entreprises de voyages, de transports et d'avion est limitée. C'est pourquoi WNV vous recommande de conclure une assurance complémentaire, par exemple: annulation, incidents de voyages, assurance bagages, accidents, maladie, frais spéciaux, rapatriement etc.

Les conditions générales d'assurance La Bâloise Assurance SA s'appliquent à WNV.

Ne sont pas couverts: les frais administratifs, d'éventuelles prestations exclues et mentionnées spécifiquement sur la facture ainsi que les primes d'assurances pour l'assurance multirisque qui ne sont en aucun cas remboursables.

6.6 Prestations d'assurance

Le détail des prestations et les exclusions de couvertures sont définis sur la police d'assurance et dans les conditions générales d'assurance auprès de l'assurance que vous aurez choisie, qui sont dans tous les cas déterminantes.

6.7 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, WNV ne percevra que les frais de dossier.

Un tel remplacement est possible:



WhyNot voyages

– Jusqu'à 48 heures avant le départ convenu pour les voyages dans les pays n'exigeant pas de visa.

– Après entente avec votre agence de voyages et sous réserve de nos propres moyens de nous organiser (durées variables des démarches d'obtention des visa) pour les voyages outre-mer et à destination de pays exigeant des visas.

La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité. Une autre condition est que les entreprises parties prenantes au voyage (hôtels) acceptent également ce changement qui peut entraîner des difficultés, surtout en haute saison, ou ne pas satisfaire aux dispositions des tarifs. En cas d'intervention d'une personne de remplacement, vous continuez cependant à répondre personnellement avec elle du paiement du voyage et de tous les frais.

6.8 Reconfirmation des billets d'avion

Dans le cas des voyages non accompagnés, vous êtes personnellement responsable de la reconfirmation des vols de continuation ou de retour.

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. WNV ne peut en aucun cas être tenue pour responsable.

7. VOUS COMMENCEZ LE VOYAGE, MAIS NE POUVEZ LE TERMINER

7.1 Interruption

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, WNV ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave, accident ou décès d'un de ses proches parents), le guide ou le représentant local WNV vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

8. WNV NE PEUT RÉALISER LE VOYAGE COMME CONVENU OU DOIT L'INTERROMPRE

8.1 Modifications de programme

WNV se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.), si des événements imprévisibles l'exigent. DS s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes.

8.2 Cas de force majeure et grèves

Si WNV estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé, troubles politiques sur le lieu de vacances, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, WNV est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle doit prouver. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

9. PRESCRIPTION

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages intérêts contre WNV sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.



WhyNot voyages

10. PROTECTION DES DONNÉES

Lors du traitement des données personnelles WNV s'en tient au droit suisse sur la protection des données. Vos données sont traitées afin de pouvoir effectuer nos prestations de service. Nous réservons en outre le droit de vous informer des offres actuelles. Tous vos renseignements sont traités de manière absolument confidentielle et ne sont pas transmis à des tiers en dehors du groupe WNV. Si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations, veuillez-vous adresser à WNV.

11. OMBUDSMAN

Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. Il s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre toute différence qui pourrait surgir entre vous et WNV.

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Etzelstrasse 42 – Case postale – 8038 Zürich

info@ombudsman-touristik.ch – www.ombudsman-touristik.ch

12. FOR JURIDIQUE

Les rapports entretenus entre vous et WNV sont exclusivement régis par le droit suisse. Les plaintes à l'encontre de WNV doivent être déposées uniquement à son siège:

Chemin du Vignoble 7b – 2022 BEVAIX

Conditions générales de contrat et de voyage de WNV

(mai, 2017/VD/f)



WhyNot voyages