Conditions générales de contrat et de voyage (page 1)

Nous vous remercions de vous intéresser à l'arrangement de voyage proposé par VT VACANCES SA cité ci-après VTV.

1.0 Ce que règlent les présentes conditions générales de contrat et de voyage

1.1 Ces conditions générales de contrat et de voyage règlent les rapports juridiques entre vous-même et VTV en ce qui concerne les arrangements forfaitaires, la vente de vols seuls ou d'autres prestations offertes par VTV.

1.2 Si votre bureau de réservation 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 les cas, VTV n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez dès lors pas vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et de voyage.

2.0 Comment le contrat entre vous-même et VTV prend-il effet ?

2.1 Le contrat entre vous-même et VTV prend effet quand votre inscription par écrit, par téléphone ou sur présentation personnelle au bureau de réservation est acceptée sans réserve. Dès ce moment, les droits et devoirs qui découlent du contrat (y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage) prennent effet tant pour vous que pour VTV.

2.2 Les désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par votre bureau de réservation.

3.0 Prix et modalités de paiement

3.1 Prix
Les prix des arrangements de voyage sont indiqués dans les brochures de VTV. Sauf disposition différente dans les brochures ou les tarifs, les prix des arrangements s'entendent par personne, en euros, logement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir chiffre 5.

3.2 Conditions de paiement
Le montant total de la réservation est dû dès sa confirmation. Les places seront définitivement confirmées lorsque le paiement de l'acompte sera en possession de VTV. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais VTV peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

3.2.1 Arrangements forfaitaires
Pour ce type de réservation, un acompte de minimum 30% jusqu'à la totalité du forfait est dû dès la confirmation de la réservation. Il doit couvrir au minimum les coûts d'émission des billets d'avion et les montants des acomptes à payer aux hôtels.

3.2.2 Vols seuls
Le montant total de la réservation est dû dès sa confirmation. Le paiement de la facture est à effectuer « à réception ». Les places ne seront définitivement confirmées que lorsque le paiement total sera en possession de VTV.

3.2.3 Acomptes
Les acomptes doivent être versés dès que le bureau de réservation a accepté sans restriction votre inscription. Si le bureau de réservation ne reçoit pas les acomptes dans les délais prescrits, VTV peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

3.3.4 Paiement du solde
Le solde du prix du voyage doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 21 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais VTV peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.
Sauf convention contraire, les documents vous seront remis ou envoyés dès réception de votre versement concernant la totalité du montant facturé.

3.4 Réservations à court terme
Si vous réservez votre voyage moins de 21 jours avant la date de départ, le montant total de la facture devra être payé lors de la réservation.

3.5 Taxes de réservations pour logements seuls
VTV offre les frais de réservation de € 50.- par dossier.

3.6 Participation aux frais de votre bureau de réservation pour conseils et réservations
Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation peut percevoir, en sus des prix mentionnés dans les brochures, une participation aux frais pour conseils et réservations conformément aux directives de la Fédération Suisse du Voyage (FSV).

4.0 Modification de votre inscription, de votre programme de voyage ou impossibilité d'entreprendre le voyage (annulation)

4.1 Généralités
Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez modifier le voyage réservé, vous devez en faire part par écrit (par lettre recommandée ou par courriel) au bureau de réservation. Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être retournés simultanément au bureau de réservation.

NOTE IMPORTANTE
Les billets d'avion sont émis au moment de la réservation du forfait. De ce fait, si les autres prestations sont en demande et qu'elles ne se confirment pas par manque de disponibilité, des alternatives seront proposées. Si les alternatives proposées ne sont pas acceptées, des frais liés à l'émission des billets d'avion seront facturés.

4.2 Frais de dossier
En cas d'annulation, de modification de votre réservation de voyage, il peut être perçu une somme de € 100.- par personne, au maximum € 300.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi chiffre 4.3). Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance frais d'annulation. Ces frais de dossier ne sont pas perçus pour toute annulation effectuée depuis notre plateforme de réservation en ligne sur un dossier réservé via cette même plateforme de réservation en ligne.

4.3 Frais d'annulation
Si vous vous désistez moins de 31 jours avant la date de départ, respectivement 45 jours, pour tous les forfaits cités ci-dessous, nous devons prélever en plus de la taxe d'établissement de dossier une indemnité calculée comme due en pour cent du prix forfaitaire. Ces conditions sont également applicables lors de modifications.

4.3.1 Frais d'annulation pour les arrangements forfaitaires

a) Frais d'annulation sur l'Europe - Forfaits avec ferries, vols de ligne, vols low cost ou vols charter.

Forfaits standards :
31-15 jours avant le départ, **minimum 30%** du prix du forfait
14-8 jours avant le départ, **minimum 50%** du prix du forfait
7-4 jours avant le départ, **minimum 80%** du prix du forfait
3 jours au **jour du départ**, **100%** du prix du forfait

Forfaits incluant une offre early booking, une offre first/last minute ou une offre spéciale :
Jour de la réservation jusqu'à **31 jours** avant le départ, **minimum 30%** du prix du forfait
30-15 jours avant le départ, **minimum 50%** du prix du forfait
14 jours au jour du départ, **100%** du prix du forfait

Les billets d'avion sont émis au moment de la réservation. Ils sont remboursables contre frais de dossier s'ils sont annulés le jour de la réservation. Dès le lendemain de la réservation, ils ne sont plus remboursables mais peuvent, selon les cas, être modifiables contre supplément. Nous pouvons vous renseigner sur les conditions actuellement en vigueur.

b) Frais d'annulation sur l'Europe - Forfaits avec Air Mountain au départ de La Chaux-de-Fonds

Forfaits standards :
45-22 jours avant le départ, **minimum 50%** du prix du forfait
21-8 jours avant le départ, **minimum 80%** du prix du forfait
7 jours au **jour du départ**, **100%** du prix du forfait

Forfaits incluant une offre early booking, une offre first/last minute ou une offre spéciale :
Jour de la réservation jusqu'à **46 jours** avant le départ, **minimum 30%** du prix du forfait
45-22 jours avant le départ, **minimum 50%** du prix du forfait
21-8 jours avant le départ, **minimum 80%** du prix du forfait
7 jours au **jour du départ**, **100%** du prix du forfait

c) Frais d'annulation sur l'Amérique du nord, l'Amérique centrale, l'Amérique du sud, l'Afrique, la Polynésie, l'Océan Indien et les Caraïbes - Forfaits avec vols de ligne.

Forfaits standards :
45-15 jours avant le départ, **minimum 30%** du prix du forfait
14-8 jours avant le départ, **minimum 50%** du prix du forfait
7 jours au jour du départ, **100%** du prix du forfait

Forfaits incluant une offre early booking, une offre first/last minute ou une offre spéciale :
Jour de la réservation jusqu'à **31 jours** avant le départ, **minimum 30%** du prix du forfait
30-15 jours avant le départ, **minimum 50%** du prix du forfait
14 jours au jour du départ, **100%** du prix du forfait

Les billets d'avion sont émis au moment de la réservation. Ils sont remboursables contre frais de dossier s'ils sont annulés le jour de la réservation. Dès le lendemain de la réservation, ils ne sont plus remboursables mais peuvent, selon les cas, être modifiables contre supplément. Nous pouvons vous renseigner sur les conditions actuellement en vigueur.

d) Frais d'annulation pour les voyages lecteurs (croisières et arrangements forfaitaires, quel que soit la destination)

120-45 jours avant le départ, **minimum 30%** du prix du forfait
44-31 jours avant le départ, **minimum 50%** du prix du forfait
30-15 jours avant le départ, **minimum 80%** du prix du forfait
14 jours au jour du départ, **100%** du prix du forfait

4.3.2 Frais d'annulation pour des prestations seules (vol seul, hôtel seul, circuit seul, voiture seule, etc...)
Les frais d'annulation sont spécifiques à chaque prestation. Ils sont communiqués automatiquement au moment de la réservation si celle-ci est effectuée via notre plateforme de réservation en ligne. Nous pouvons également vous renseigner à tout moment sur les conditions en vigueur.

4.3.3 Frais d'annulation pour les groupes
Les conditions d'annulation spécifiques pour les groupes vous sont communiquées en même temps que l'offre de voyage. Elles doivent être validées par vos soins en même temps que la validation de l'offre et avant le lancement des réservations.

4.3.4 Conditions particulières d'annulation
Certains hôtels, villas, résidences et agritourismes ont des conditions d'annulation spécifiques, quel que soit le type de forfait. Nous pouvons vous renseigner sur les conditions en vigueur.
Une arrivée tardive au départ de l'avion ou une présentation avec des documents de voyage non en règle ne donne droit à aucun remboursement.
La réception de votre déclaration au bureau de réservation fait foi pour déterminer la date de l'annulation ou du changement. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi.

4.3.5 Conditions d'annulation et de modification de voyage spécifiques à la crise de la COVID-19.
En cas de retour de la crise de la COVID-19, des conditions d'annulation et de modification spécifiques annulent et remplacent provisoirement les conditions des chiffres 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3 et 4.3.4 :

a) Si les participants désirent annuler ou modifier leur réservation alors que le voyage est réalisable* selon la confirmation initiale, seuls les frais effectifs pris par les différents prestataires de service seront facturés.
* Par « voyage réalisable », VTV considère que le voyage peut être entrepris et que les prestations réservées peuvent être fournies. Des mesures sanitaires obligatoires peuvent être prises à tout moment par les différents pays pour contrer la progression de la pandémie. Si ces mesures n'entravent pas le bon déroulement du voyage, elles ne pourront pas être considérées comme facteur d'un voyage non réalisable. L'obligation d'être vacciné et/ou de faire un test (PCR ou autre) avant le départ en voyage ou avant le retour de voyage ne peut être considérée comme un cas de voyage non réalisable. Une mise en quarantaine obligatoire au retour du voyage ne peut également pas être considérée comme un cas de voyage non réalisable.

b) Si le voyage n'est plus réalisable (fermeture des frontières, obligation de quarantaine dans le pays de destination, vol annulé et impossibilité de trouver une alternative convenable, fermeture du lieu de résidence et impossibilité de trouver une alternative convenable), le voyage sera annulé de manière proactive par VTV et les participants seront indemnisés selon la règle suivante :

Annulation d'un voyage à forfait : les participants recevront le remboursement de la totalité des sommes investies.

Annulation d'une prestation individuelle (vol seul, hôtel seul, etc…) : les participants percevront les sommes remboursées par le prestataire de service.

4.4 Assurance frais d'annulation
Dans le cas de nécessité impérieuse, les frais d'annulation sont pris en charge par une assurance frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance ou qu'elle soit comprise dans l'arrangement. Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance. Si vous n'avez pas encore conclu une assurance frais d'annulation et si une telle assurance n'est pas comprise dans votre arrangement, nous vous conseillons d'en conclure une auprès de votre bureau de réservation.

4.5 Voyageur de remplacement
Un voyageur de remplacement peut être accepté uniquement sur les vols charter et aux conditions de la compagnie aérienne. Si vous êtes obligé de renoncer à votre voyage, vous avez la faculté de céder votre réservation à une personne tierce. Le voyageur de remplacement doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières du voyage (état de santé, etc.) et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Pour certains voyages, il n'est pas possible, compte tenu des conditions de transport particulières, de modifier la réservation ou, le cas échéant, seulement jusqu'à une date déterminée (qui peut être différente des délais énumérés ci-après).

Un voyageur de remplacement est en général agréé:
a) jusqu'à 2 jours avant le départ (jour de départ non compris), pour les voyages en Europe et dans les pays sans obligation de visa;
b) après accord avec votre bureau de réservation et suivant nos possibilités d'organisation (délai d'obtention de visas, établissement de nouveaux documents, etc.), pour les voyages outre-mer et dans les pays avec obligation de visa.

Les frais de dossier (chiffre 4.2) et les autres frais supplémentaires éventuels sont à votre charge et à celle du voyageur de remplacement.
Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes solidairement responsables du paiement du prix du voyage.
VTV vous fera savoir dans un délai approprié si le voyageur de remplacement indiqué peut participer au voyage.

Un examen du cas (qui peut demander plusieurs jours en haute saison) s'avère notamment nécessaire pour les voyages impliquant des critères spéciaux.

Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des critères du voyage, des dispositions officielles, des prestations légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation (chiffres 4.2 et 4.3).

5.0 Modifications apportées aux prospectus, aux prix, aux transports

5.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat
VTV se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les indications de la brochure, la description des prestations, les prix figurant dans les prospectus et tarifs. Le cas échéant, votre bureau de réservation vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat
Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir après:

a) une augmentation ultérieure du coût des transports (y compris du prix du carburant);
b) l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (p.ex. taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc.);
c) une modification des taux de change;
d) des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (p.ex. taxe à la valeur ajoutée).

Si le coût des prestations comprises dans le voyage augmente, il peut être répercuté sur le voyageur et le prix du voyage augmente en conséquence. VTV appliquera l'augmentation de prix au plus tard 22 jours avant le départ. Si la hausse de prix dépasse 10%, vous pouvez exercer les droits stipulés sous chiffre 5.4.

5.3 Modification du programme ou changements sur le plan des transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ
VTV se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (p.ex. logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) si des frais imprévus ou inévitables

l'exigent. VTV fera son possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement. VTV vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

5.4 Quels sont vos droits si, après la conclusion du contrat, le prix du voyage est majoré, le programme est modifié ou si des changements interviennent sur le plan des transports
Si des modifications de programme ou de certaines prestations modifient de façon notable un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivants:

a) vous pouvez accepter la modification du contrat;
b) vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement;
c) vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés. Nous ferons de notre mieux pour vous soumettre un voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée. S'il est plus cher, seul le prix convenu initialement devra être payé.

A défaut de nouvelles de votre part sur la base des alinéas b) et c) précités nous admettrons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues (le délai de 5 jours sera respecté si vous remettez votre communication le 5ème jour à la poste).

6.0 Annulation du voyage par VTV

6.1 Annulation pour des raisons qui vous sont imputables
VTV est en droit d'annuler votre voyage si vous lui en donnez un motif valable par vos actes ou omissions. VTV vous remboursera dans ce cas le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention de votre part étant exclue. Les frais d'annulation selon chiffre 4.2 ss. et toute autre prétention en dommages intérêts demeurent réservés.

6.2 Nombre minimum de participants
Tous les voyages proposés par VTV impliquent un nombre minimum de participants, chaque fois indiqué dans la publication du voyage. Si le nombre de personnes inscrites pour le voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, VTV peut annuler le voyage au plus tard 22 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous chiffre 5.4; toute autre prétention est exclue.

6.3 Cas de force majeure, grèves
Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, désordres, etc.), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre VTV à annuler le voyage. Le cas échéant, VTV vous en informera le plus rapidement possible.
Si le voyage est annulé, VTV s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de qualité équivalente. Si vous participez au voyage de remplacement, le prix déjà payé sera imputé sur le prix du voyage de remplacement et une éventuelle différence de prix vous sera remboursée. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera remboursé.

Toute autre prétention est exclue. (pour la manière de procéder, voir chiffre 5.4).

6.4 Annulation du voyage par VTV pour d'autres motifs
VTV a le droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. Le cas échéant, vous en serez informé aussi rapidement que possible et vous pourrez faire valoir vos droits conformément au chiffre 5.4.

6.5 Indemnité pour faux frais
Si le voyage doit être annulé du fait que le nombre de participants minimum requis n'est pas atteint (chiffre 6.2) ou pour tout autre motif (chiffre 6.4) et si vous ne participez à aucun voyage de remplacement, nous vous verserons une indemnité pour faux frais de € 50.- par personne, mais au maximum € 150.- par commande.
Aucune indemnité pour faux frais n'est versée pour les voyages comprenant des programmes spéciaux (théâtre, concerts, sports, foires) ou élaborés spécialement à l'intention d'un groupe selon vos instructions.

7.0 Modifications du programme, défaut de prestations au cours du voyage

7.1 Si une modification du programme intervient au cours du voyage, affectant notablement une partie du voyage convenu, VTV vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix convenu du voyage et celui des prestations fournies.

7.2 Si une partie importante du voyage est annulée ou si vous refusez pour des raisons majeures les modifications du programme prévues pour pallier cette suppression, le guide de voyage de VTV, l'agence locale de VTV ou le prestataire vous aideront à organiser votre rapatriement. VTV vous bonifiera la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies.

Toute autre prétention en dommages-intérêts se règlera d'après le chiffre 10.

8.0 Vous commencez le voyage, mais vous ne pouvez l'achever.

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront remboursées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de VTV. Dans les cas urgents (p. ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide du voyage, l'agence locale VTV ou le prestataire vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré. Notez à ce propos que vous pouvez conclure une assurance frais de rapatriement, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage.
Votre bureau de réservation vous communiquera volontiers toute précision à ce sujet.

9.0 Si le voyage donne lieu à réclamation de votre part

9.1 Réclamation et demande d'assistance
Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt au guide de VTV, à l'agence locale de VTV ou au prestataire une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2 Le guide, l'agence locale de VTV ou le prestataire s'efforceront de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage, ou si elle s'avère impossible ou insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide, par le guide, l'agence locale de VTV ou le prestataire.

Le guide, l'agence locale de VTV ou le prestataire sont tenus d'établir un rapport écrit sur les faits et de consigner votre réclamation. Ils ne sont toutefois pas habilités à reconnaître des prétentions en dommages-intérêts.

9.3 Intervention personnelle
Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié au voyage et s'il ne s'agit pas d'un défaut mineur, vous avez le droit de remédier vous-même à la défaillance.

Les frais que vous aurez subis vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtels, moyens de transport, etc.) et moyennant justificatifs.

Cela, sous réserve que vous ayez déposé une réclamation contre la défaillance et exigé une confirmation écrite (chiffres 9.1 et 9.2). (pour le montant des dommages-intérêts, se référer au chiffre 10).

9.4 Comment faire valoir ses prétentions envers VTV
Si vous désirez vous prévaloir de défauts, demander des remboursements ou des dommages-intérêts de VTV, vous devez adresser votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant votre retour. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du guide, de l'agence locale de VTV ou du prestataire, ainsi que des justificatifs éventuels. La non observation de ces prescriptions peut entraîner la perte du droit à toute indemnité.

10.0 Responsabilité de VTV

10.1 Généralités
VTV vous indemnisera de la valeur des prestations convenues, qui n'ont pas ou mal été fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où le guide de VTV, l'agence locale de VTV ou le prestataire n'ont pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente. (pour le montant des prétentions, voir chiffre 10.2.4).

10.2 Limitation et exclusion de responsabilité
10.2.1 Conventions internationales
Si des conventions internationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, VTV est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée aux dispositions contenues dans les conventions en cause.
Il existe notamment des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

10.2.2 Exclusion de responsabilité
VTV n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

a) à des manquements de votre part avant ou durant le voyage;
b) à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
c) à un cas de force majeure ou à un événement que VTV, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.

Dans ce cas, toute obligation à dommages-intérêts de VTV est exclue.

10.2.3 Dommages corporels, accidents, maladies
VTV répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient consécutifs à une faute de VTV ou de ses prestataires de services. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées (chiffre 10.2.1).

10.2.4 Dommages matériels
La responsabilité de VTV est limitée à deux fois le prix du voyage au maximum pour les dommages matériels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservées, les limitations de responsabilité inférieures stipulées par les conventions internationales.

10.3 Manifestations au cours du voyage
Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire durant le voyage à des manifestations ou des excursions locales.

Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques (randonnées en haute altitude, chaleurs élevées) et qu'elles exigent une bonne condition physique indispensable au départ. Vous assumez seul la responsabilité de décider de participer à de telles manifestations ou excursions.

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent aux manifestations et excursions organisées par VTV. Si ces manifestations et excursions sont organisées par des tiers et si le guide ou l'agence locale de VTV ont simplement agi en qualité d'intermédiaires, vous ne pouvez pas vous en prévaloir.

11.0 Garantie

VTV est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit la sûreté des montants que vous avez versés à la réservation de votre forfait de voyage. La feuille d'information "Un voyage aller et retour garanti" vous renseignera en détails sur ce point; vous pouvez l'obtenir auprès du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, Etzelstr. 42, 8038 Zürich, chez VTV ou auprès de votre agence de voyages affiliée à ce fonds.

11.1 Assurances
La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi VTV vous recommande de conclure une assurance complémentaire, par ex. une assurance bagages, frais d'annulation, accidents, maladie, frais spéciaux de rapatriement, etc.

12.0 Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

12.1 Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans la publication du voyage. Elles sont valables pour les citoyens de Suisse et du Liechtenstein. Les citoyens des autres pays doivent se renseigner auprès de leur bureau de réservation ou du consulat compétent pour connaître les dispositions qui leur sont applicables.

12.2 Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande de visa nécessaire. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.

12.3 Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ si vous emportez bien avec vous tous les documents requis.

12.4 VTV vous rend attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge. VTV attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

13.0 Reconfirmation des billets d'avion

Vous êtes personnellement responsable de l'éventuelle reconfirmation du vol de retour pour les voyages non accompagnés. La documentation de voyage vous donne les indications utiles. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport, dont les coûts supplémentaires éventuels seraient à votre charge.

14.0 Activités sportives

Parmi les hôtels que nous avons sélectionnés, beaucoup proposent diverses activités sportives. Les installations offertes ont en général une capacité restreinte et ne se trouvent pas toujours à proximité immédiate de l'hôtel. Les installations et l'équipement appartiennent souvent à des tiers. Ceux-ci sont chargés d'organiser diverses activités sportives en collaboration avec l'hôtel ou sur son ordre.
Bien entendu, nous n'avons sur ces tiers que peu d'influence, voire aucune. C'est pourquoi nous ne pouvons vous garantir que les sports mentionnés dans nos brochures pourront être pratiqués en tout temps et sans réserve.
Si un sport vous intéresse plus particulièrement, veuillez vous renseigner encore une fois avant le départ si vous aurez effectivement la possibilité de le pratiquer pendant vos vacances. Dans le cas contraire, nous ne pouvons assumer de responsabilité.

15.0 Vous voyagez seul - chambre individuelle

VTV ne peut donner aucune garantie en ce qui concerne les chambres individuelles pendant les séjours balnéaires, les randonnées ou circuits étant donné qu'elles n'existent qu'en nombre restreint dans beaucoup d'hôtels.

Si aucune chambre individuelle n'est disponible, malgré une confirmation en ce sens de l'hôtel, vous avez le droit de demander au guide le remboursement du supplément déjà payé.

Si, voyageant seul, VTV ne vous trouve pas de partenaire pour la chambre, on vous attribuera une chambre individuelle, ce qui implique un supplément de prix correspondant.

VTV vous signale que les chambres individuelles ne présentent pas toujours le même confort que les chambres à 2 lits, malgré des suppléments de prix parfois sensibles. L'aménagement intérieur ne correspond souvent pas à celui des chambres pour 2 personnes et il faut aussi courir le risque de ne pas obtenir une chambre bien située.

16.0 Photo Copyrights

VT VACANCES SA, Ecublens (Suisse).

17.0 Ombudsman

17.1 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 VTV ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.

17.2 Adresse de l'ombudsman:
Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42 - CH-8038 Zürich

18.0 Prescription

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

19.0 For juridique

19.1 Les relations entre vous et VT VACANCES SA sont exclusivement régies par le droit suisse. VT VACANCES SA ne peut être actionnée qu'à son siège, Chemin du Croset 7, CH-1024 Ecublens.

Conditions générales de contrat et de voyage applicables dès le 01.01.2026 (version €)