



CONDITIONS GENERALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE POUR LES VOYAGES FORFAITAIRES ET LES PRESTATIONS PARTICULIERES FOURNIES PAR LES ROUTES DU MONDE

1. QUAND UN CONTRAT S'ETABLIT-IL ENTRE LES ROUTES DU MONDE ET VOUS ?

L'acceptation de votre réservation écrite, téléphonique, électronique ou personnelle et notre confirmation donnent lieu à l'établissement d'un contrat entre **LES ROUTES DU MONDE** et vous.

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage font partie intégrante de ce contrat.

LES ROUTES DU MONDE fonctionne comme intermédiaire pour les arrangements de voyages d'autres organisateurs. Ce sont alors leurs propres conditions de contrat qui sont applicables. Il en va de même pour toutes les prestations particulières (mobil homes, bus, vols seuls, etc.) qui ne sont pas proposées par

LES ROUTES DU MONDE au titre d'offre forfaitaire mais que vous combinez vous-même.

2. CONDITIONS DE PAIEMENT

Tous les prix s'entendent comptants, et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée légale.

- Un acompte de 30% doit être versé lors de la réservation. Le solde est à régler 35 jours avant le départ.
- Pour les réservations effectuées moins de 60 jours avant le départ, l'intégralité du montant doit être payé immédiatement.
- Pour les périodes de fêtes, le montant total pourrait vous être demandé
- Pour les vols en promotion (offres last minute, offres spéciales) et les tarifs spéciaux avec des conditions très restrictives, la totalité du montant est payable de suite.

En cas de non-respect de ces délais, nous sommes en droit d'annuler votre réservation et de vous facturer les frais mentionnés au point 5. Sauf avis contraire, les prix publiés en monnaie étrangère sont convertis au cours du jour interne, et facturés en francs suisses.

3. HONORAIRES / SUPPLEMENTS

Pour la réservation du voyage, des honoraires sont perçus et sont inclus dans les prix publiés

4. ASSURANCE OBLIGATOIRE FRAIS D'ANNULATION

Nous vous prions de vérifier si vous êtes assurés avec une assurance privée (TCS, Livre ETI Monde, par exemple)

Avec les prestations: "Annulation, aide SOS pendant le voyage, protection contre l'insolvabilité des compagnies aériennes, assurance bagages de remplacement. Arrangements terrestres sans protection contre l'insolvabilité des compagnies aériennes/assurance bagages de remplacement mais avec aide en cas de panne. L'assurance est valable à partir de la réservation et après le début du voyage pendant au maximum 62 jours. Les frais de dossier et les taxes ne sont pas assurés.

Il n'est possible de renoncer à ce paquet qu'à la condition de déjà posséder une protection équivalente. S'il y a déjà une assurance annuelle mais sans protection contre l'insolvabilité des compagnies aériennes, cette prestation complémentaire peut être contractée séparément.

Seuls sont valables les taux de primes publiés dans les documents **LES ROUTES DU MONDE**. Ceux-ci ne sont valables que pour des voyages avec **LES ROUTES DU MONDE**. Vous recevrez des informations sur les prestations d'assurance complémentaires dans nos points de vente. Nous recommandons l'assurance complémentaire " frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier".

5. ANNULATION ET MODIFICATIONS DE RESERVATIONS

Les annulations ou modifications de réservations ne sont valables que si elles nous sont adressées par lettre recommandée ou si vous passez personnellement à l'agence et que nous sommes en possession de vos documents de voyage.

a) Dans tous les cas, les frais de dossier se montent à CHF 150.-par personne.

b) En plus des frais de dossier, les frais suivants sont perçus:

Prestations organisées par LES ROUTES DU MONDE (conditions spéciales peuvent appliquer pour les périodes de fêtes)

Toute annulation doit être reçue par écrit par Les Routes du Monde

-Sauf indication contraire dans votre devis, les conditions d'annulation suivantes s'appliqueront à votre réservation :

- Les annulations reçues entre la date de réservation et 61 jours avant le départ entraîneront la perte de l'acompte.
- Les annulations reçues 60 à 46 jours avant le départ seront soumises à des frais d'annulation de 15 % du prix du voyage.
- Les annulations reçues 45 à 29 jours avant le départ seront soumises à des frais d'annulation de 25 % du prix du voyage.
- Les annulations reçues 28 à 15 jours avant le départ seront soumises à des frais d'annulation de 50 % du prix du voyage.
- Les annulations reçues 14 jours ou moins avant le départ feront l'objet d'une confiscation de la totalité du prix du voyage.
- L'annulation des billets d'avion sera soumise à la politique de remboursement de chaque compagnie aérienne et peut être supérieure aux pourcentages ci-dessus, en particulier lorsque des tarifs bas prix / nets sont utilisés.
- L'achat de billets pour des événements spéciaux est soumis à la politique de remboursement de chaque événement individuel. Veuillez vous référer à la politique d'événement spécifique pour plus de détails.
- Les Routes du Monde se réserve le droit de facturer des pénalités financières, des frais et des pertes encourues au-delà de vos frais d'annulation à la suite d'une annulation.



ANNULATIONS LIÉES A LA SITUATION ACTUELLE – COVID 19

La pandémie actuelle nous oblige à vérifier en permanence les conditions d'annulation de chaque entreprise de la zone et de chaque pays touché

N'hésitez pas à vous renseigner sur les conditions valables pour le pays de votre destination. Nous vous communiquerons les informations nécessaires au moment de la confirmation, sachant que la situation peut évoluer à tout moment et sans préavis. Dans ces cas, LES ROUTES DU MONDE fera tout son possible pour vous assister, mais ne pourra, à aucun moment, être tenu responsable des conséquences dérivées de l'annulation des vols ou des restrictions imposées par les pays. En ce sens, chaque passager est responsable de vérifier que ses documents de voyage sont à jour et qu'il remplit les conditions nécessaires pour pouvoir voyager.

A EXEMPTION DES VOYAGES ORGANISÉS POUR LES PÉRIODES DE TRES HAUTE SAISON (PÂQUES, VACANCES D'ÉTÉ, NOËL & FIN D'ANNÉ :

Dans ces cas, les conditions générales seront indiquées sur la facture confirmation. Autrement, ce sont les mêmes communiquées ici

Forfaits organisés par LES ROUTES DU MONDE en combinaison avec des offres spéciales vols

Après émission du billet, 100% du prix du voyage

Offres Last Minute

Dès la réservation, 100% de frais

Hôtels

- 35 –15 jours avant le départ: 30% du prix du séjour
- 14 – 8 jours avant le départ: 50% du prix du séjour
- 7 – 1 jour avant le départ: 80% du prix du séjour
- Si vous ne vous présentez pas le jour prévu de l'arrivée ou si vous interrompez votre séjour: 100% du prix du séjour

Vols de ligne

Pour les billets émis, s'ils sont modifiables, les frais d'annulation perçus par la compagnie aérienne (différents selon la compagnie aérienne et la classe réservée) + CHF 150.- de frais

Les conditions des billets d'avions ne sont pas les mêmes que celles des autres prestations

Si vous ne vous présentez pas à l'aéroport, les frais d'annulation peuvent atteindre jusqu'à 100%.

6. PERSONNE DE REMPLACEMENT

Si vous êtes empêché(e) de partir en voyage, **LES ROUTES DU MONDE** accepte une personne de remplacement disposée à reprendre votre arrangement aux mêmes conditions que celles initialement convenues, sauf pour certaines prestations préalablement communiquées (billets d'avion ou billets de train pour le Machu Picchu par exemple)

Le nom de la personne de remplacement doit nous être communiqué suffisamment tôt et aucune disposition légale ou administrative ne doit faire obstacle. Les compagnies aériennes et certains fournisseurs peuvent appliquer d'autres conditions et n'acceptent pas toujours une personne de remplacement.

LES ROUTES DU MONDE perçoit des frais de dossier de CHF 150.- par dossier. Vous restez en tous les cas personnellement responsable du paiement de l'arrangement et des frais.

7. ANNULATION POUR FORCE MAJEURE

Si nous devons annuler un voyage en cas de force majeure, de troubles politiques, de grèves, de catastrophes, etc., une annulation pour des raisons de sécurité peut intervenir à courte échéance. Dans ce cas, nous interviendrons le plus rapidement possible pour que les frais vous soient remboursés.

8. MODIFICATIONS DE PRIX ET DE PROGRAMME EN CAS DE FORCE MAJEURE

a) Modifications de prix

LES ROUTES DU MONDE se réserve le droit de modifier les prix indiqués dans les cas suivants:

- augmentations ultérieures des tarifs des entreprises de transport (par ex. hausse des prix du carburant)
- introduction ou augmentation de redevances étatiques (p. ex. taxe sur la valeur ajoutée) ou de frais (p. ex. taxes d'aéroport)
- modification des cours de change (les prix indiqués se basent sur le cours des devises au moment de la communication du prix du programme)

Les augmentations des prix appliquées par **LES ROUTES DU MONDE** vous seront toutefois communiquées au plus tard 21 jours avant la date de départ convenue. Si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix forfaitaire indiqué dans notre confirmation, vous êtes en droit de résilier gratuitement votre contrat sans frais. Votre résiliation doit parvenir à **LES ROUTES DU MONDE** écrit dans les 5 jours ouvrables à partir de la réception de notre communication.



b) Modifications de programme

Si des circonstances imprévues l'exigent, **LES ROUTES DU MONDE** se réserve le droit, dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou certaines prestations telles que logement, transport, compagnie aérienne, etc. En cas de modification d'un point important du contrat, nous vous en informons le plus rapidement possible. Si vous n'acceptez pas le changement de programme, vous avez le droit de dénoncer le contrat sans frais. Votre résiliation doit parvenir à **LES ROUTES DU MONDE** par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de notre communication.

Si **LES ROUTES DU MONDE** constate, après le départ, qu'une partie importante des prestations convenues ne peut être fournie, nous nous efforcerons de vous assurer des prestations de remplacement équivalentes.

9. VOTRE VOYAGE NE VOUS SATISFAIT PAS

Notre vœu le plus cher est que vos vacances soient réussies. C'est pour cette raison que nous décrivons nos prestations ainsi que les prestations locales de manière objective et que nous contrôlons régulièrement nos partenaires. Si malgré tout votre voyage ne devait pas correspondre à la description faite dans le catalogue ou sur la confirmation de réservation, ou s'il présentait de graves défauts, la marche à suivre est la suivante:

a) Informez immédiatement le prestataire de service (p. ex. hôtel) et exigez qu'il remédie sans tarder et gratuitement à la situation. Si aucune aide ne s'avère possible, exigez une confirmation écrite de votre réclamation.

b) Vous avez le droit de remédier vous-même à la situation si le prestataire de service n'a rien entrepris dans les 48 heures. Les prestataires de services ne sont pas autorisés à reconnaître des demandes de dommages et intérêts. Les frais encourus vous seront remboursés par **LES ROUTES DU MONDE** sur présentation des pièces justificatives et dans le cadre des prestations initialement réservées.

Si vous n'observez pas les prescriptions ci-dessus, vous perdez tout droit à des dédommagements (article 10). Nous ne pouvons plus prendre vos prétentions en considération une fois le voyage terminé.

10. BONS CADEAUX – BONS DE VOYAGE

Le bon cadeau / bon de voyage n'est ni échangeable, ni remboursable

Les bons cadeaux/de voyage ont une durée d'utilisation limitée précisée sur le document.

Toute demande d'extension non formulée par écrit avant la date de péremption, ne pourra pas être prise en compte, et le bon de cadeau/voyage ne sera plus utilisable

Extension de 3 mois à partir de la date de péremption : perte de 25% de la valeur du montant total du bon

Extension de 6 mois à partir de la date de péremption : perte de 50% de la valeur du montant total du bon

Extension de plus de 6 mois au départ de la date de péremption : perte de la valeur total du bon

11. OBLIGATION D'INDEMNISER ET RESPONSABILITE DE LES ROUTES DU MONDE

Si aucune aide ne vous a été apportée par le prestataire de service, **LES ROUTES DU MONDE** vous rembourse en espèces la moins-value de la prestation ainsi que les frais occasionnés. Aucune indemnité ne peut être exigée si les modifications de programme sont dues à des retards dans le trafic aérien ou ferroviaire, à des modifications d'horaire de vol, ou dans un cas de force majeure tel que grèves, événements de guerre, catastrophes, etc. sur lesquels **LES ROUTES DU MONDE** ne peut exercer aucune influence.

a) **Dommages** : Si des préjudices sont imputables à une faute de **LES ROUTES DU MONDE** ou d'une entreprise mandatée par **LES ROUTES DU MONDE**, nous répondons du dommage jusqu'à concurrence du 100% du prix de l'arrangement payé.

b) **Restrictions de la responsabilité** : Des prétentions à un remboursement sont exclues lorsque vous portez la responsabilité du dommage, lorsque des négligences imprévisibles et omissions sont dues à des tiers non mandatés par **LES ROUTES DU MONDE** ou en cas de force majeure. **LES ROUTES DU MONDE** ne se porte pas garant pour un incident imprévisible ou inéluctable qui intervient malgré le soin apporté par **LES ROUTES DU MONDE** ou par un de ses partenaires.

c) **Prétention à des dommages-intérêts** : Les prétentions doivent parvenir par écrit à **LES ROUTES DU MONDE** 4 semaines après la fin de votre voyage. Après trois mois, le délai de réclamation est déclaré prescrit.

12. DISPOSITIONS D'ENTREE ET DE SANTE

Vous êtes vous-même responsable des préparatifs relatifs à votre voyage (passeport, visa, tests, vaccins).

Les conditions sont souvent différentes pour les ressortissants d'autres nationalités. Veuillez vous renseigner directement auprès de l'ambassade ou du consulat des pays concernés.

13. INFORMATIONS SUR LES REGIONS A RISQUE

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays où il peut y avoir des dangers liés à la sécurité politique ou autres risques. Ces renseignements peuvent être consultés sur Internet: www.eda.admin.ch (A) et www.dfae.admin.ch (F). Les bonnes agences de voyages ainsi que les filiales **LES ROUTES DU MONDE** tiennent ces informations à votre disposition.

- www.dfae.admin.ch
- www.eda.admin.ch

14. FORT JURIDIQUE

Seul le droit suisse est applicable dans les rapports contractuels entre vous et **LES ROUTES DU MONDE**.

Genève, **JANVIER 2023**

3, rue Sismondi, 1201 Genève Tél. : +41 22 732 5640 Fax: +41 22 732 5641 info@lesroutesdumonde.ch