

Conditions générales de voyage et de contrat

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat (ci-après les conditions générales) réglementent les relations juridiques entre vous-même et serei-voyages pour les arrangements et les autres prestations fournies par serei-voyages.

1. Champs d'application

- serei-voyages s'engage à organiser votre voyage et à vous fournir toutes les prestations mentionnées dans l'arrangement choisi selon les indications et descriptions issues du catalogue et autres publications.
- Les désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que si ceux-ci ont été acceptés et confirmés sans réserve et par écrit par serei-voyages.
- Les conditions générales ne s'appliquent pas à la vente des billets d'avion seuls qui est soumise aux conditions générales de contrat et de voyage des compagnies aériennes respectives.
- Lorsque serei-voyages vous procure des arrangements de voyages ou prestations de services d'autres voyagistes ou entreprises de services, ce sont leurs propres conditions de contrat qui sont applicables. Dans ces cas, serei-voyages n'est pas votre partenaire contractuel.

2. Conclusion du contrat

- Le contrat entre le vacancier et serei-voyages est établi sur la base de la réservation écrite au moyen du formulaire de réservation définitive pour les voyages individuels et pour les institutions et du bulletin d'inscription dûment complété et signé pour les voyages de groupe et de rupture. Elle doit être acceptée sans réserve par serei-voyages. Les droits et obligations découlant du contrat entrent en vigueur pour les deux parties dès l'acceptation. Toutes mentions erronées ou manquantes sur le bulletin d'inscription ainsi que leurs conséquences sont de la responsabilité unique et totale du vacancier ou de son représentant.
- Sauf avis contraire, les documents de voyages sont remis 10 jours avant le départ.
- La pré-réservation d'un séjour de groupe est valable pendant 2 semaines. Si aucune confirmation n'est adressée à serei-voyages dans ce délai, l'arrangement est remis en vente sans avertissement préalable.

3. Prix et conditions de paiement

- Les prix s'entendent en francs suisses TVA comprise et, sauf disposition particulière, par personne en chambre double.
- Tous les arrangements de voyages doivent être payés avant le départ, les conditions de paiement étant les suivantes:
 - le paiement intégral de l'arrangement est à effectuer au plus tard 45 jours avant le départ;
 - pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le départ, l'arrangement doit être payé à réception de la facture de serei-voyages.

Si vous ne respectez pas ces conditions de paiement, serei-voyages peut annuler votre réservation et vous facturer les frais d'annulation conformément au chiffre 7, lettre b).

4. Frais de dossier

- Frais exigés par facture ou par personne:

Arrangement forfaitaire	CHF 60.-/facture
Vol Europe	CHF 90.-/personne
Vol Long courrier et business	CHF 150.-/personne

Ces mêmes frais sont perçus pour chaque modification d'un dossier confirmé. Ces frais ne sont pas remboursés en cas d'annulation selon chiffre 7.
- Les frais supplémentaires engendrés par une réservation faite moins de 15 jours avant le départ sont facturés intégralement.
- Des frais jusqu'à CHF 200.- pourront être perçus en cas d'offres sans suite.

5. Modifications du contrat par le client

- Si vous désirez modifier votre voyage, vous devez en informer serei-voyages avant le départ par lettre recommandée en y expliquant vos motifs et en y joignant vos documents de voyage.
- Pour une modification intervenant après l'établissement de la confirmation/facture, des frais de dossier seront perçus en plus des frais de nos prestataires (cf. chiffre 7).

6. Modifications de l'arrangement et du prix par serei-voyages

- serei-voyages se réserve le droit de modifier ses offres et les prix de ces dernières. Il en avertit le client à la réservation. serei-voyages s'efforcera alors de proposer des prestations similaires en remplacement.
- Dans certaines circonstances, serei-voyages peut être amené à modifier ses prix, notamment dans les cas suivants:
 - nombre d'inscriptions insuffisant à un séjour;
 - augmentation des prix de la part des entreprises de transport (par suite d'une hausse du prix des carburants par exemple);
 - nouvelles taxes, respectivement augmentation de celles-ci (taxes d'aéroport, TVA, taxes de sécurité, etc.);
 - modification des taux de change.
- serei-voyages communique en principe toutes modifications de l'arrangement et/ou du prix au plus tard 15 jours avant le départ.
- Dans les cas de modifications importantes du programme et/ou du prix de plus

de 10% du prix forfaitaire figurant sur la confirmation, vous avez les possibilités suivantes:

- acceptation de la modification du contrat;
 - résiliation du contrat gratuitement dans les 5 jours suivants la réception de notre communication;
 - acceptation, dans les 5 jours suivants notre communication, d'un arrangement (destination et prix) de remplacement proposé par serei-voyages.
- Tout silence de votre part vaut comme acceptation de la modification du contrat.
 - Toute différence de prix en votre faveur vous sera remboursée dans les 30 jours suivant votre décision, selon lettre d) ci-dessus.

7. Annulation par le client

- Si vous désirez annuler votre voyage, vous devez en informer serei-voyages avant le départ par lettre recommandée en y expliquant vos motifs et en y joignant vos documents de voyage.
- Les frais suivants sont perçus, en plus des frais de dossier selon le chiffre 4:
 - jusqu'à 61 jours avant le départ: CHF 200.-;
 - 60 à 31 jours avant le départ: 30% du prix du voyage;
 - 30 à 22 jours avant le départ: 50% du prix du voyage;
 - 21 à 15 jours avant le départ: 80% du prix du voyage;
 - 14 à 0 jours avant le départ ou si la personne ne se présente pas le jour du départ: 100% du prix du voyage;
 - en cas d'annulation d'offres spéciales à n'importe quel moment, l'intégralité du prix de l'arrangement est à payer. Le prix équivaut au prix de l'arrangement convenu.
- Les conditions d'annulation applicables aux vols de ligne sont celles de la compagnie aérienne et de la classe de tarif concernées.
- Une assurance frais d'annulation est obligatoire. Une assurance annulation/assistance est automatiquement incluse dans les tarifs des séjours de groupe serei. L'assurance annulation couvre le risque d'annulation pour raison grave (maladie grave, accident ou décès du client ou d'un proche parent). Toute demande d'annulation est transmise à la compagnie d'assurance qui acceptera ou non le cas. Les frais médicaux sur le lieu de séjour ne sont pas couverts par l'assurance annulation/assistance couverture Monde (prise en charge par l'assurance maladie de base LAMal ou complémentaire LCA). Remarque: l'assurance assistance ne couvre pas les renvois à domicile décidés par serei-voyages dus à un comportement inadéquat ou le rapatriement suite à une maladie pré-existante (chiffres 8 et 10).
- D'autres assurances peuvent être conclues auprès de serei-voyages (assurance vol, bagages, etc.). Ces diverses couvertures d'assurances sont à votre charge.

8. Annulation par serei-voyages

- serei-voyages se réserve le droit de modifier tout ou partie du programme de voyage ou des prestations convenues (logements, moyens de transport, types d'avion, compagnies aérienne, horaires, etc.) si des événements imprévisibles l'exigent. Le cas échéant, serei-voyages s'efforce de vous fournir des prestations équivalentes.
- Si le nombre d'inscriptions est insuffisant, serei-voyages se réserve le droit d'annuler le voyage au plus tard 15 jours avant le départ. Le chiffre 6 est alors applicable.
- Lors des séjours de groupe avec encadrement (groupe serei) et lors des séjours de rupture, serei-voyages et/ou le personnel d'encadrement peut refuser la participation d'un vacancier dans les cas suivants:
 - le vacancier n'a pas remis au personnel d'encadrement ses documents officiels (carte d'identité, passeport, carte d'assurance maladie, etc.);
 - le vacancier présente un trouble du comportement jugé grave au moment du départ (par exemple agressivité verbale ou physique, ivresse, consommation ou possession de drogue);
 - le handicap ne correspond pas à celui annoncé dans le bulletin d'inscription et rend le voyage impossible;
 - le vacancier est atteint d'une maladie transmissible.
- Toute prétention à un remboursement du fait de l'annulation par serei-voyages est exclue.

9. Problèmes en cours de voyage

- serei-voyages se porte garant de la bonne exécution du contrat de voyage sous réserve du chiffre 8 ci-dessus.
- Si le voyage ne correspond pas à la réservation ou s'il présente de graves défauts, vous pouvez demander au responsable de voyage, au représentant local ou au prestataire de services qu'il remédie immédiatement et gratuitement à la situation. Si cela s'avère impossible, vous devez demander une attestation confirmant votre réclamation. Vous devez en avertir le plus rapidement possible serei-voyages (le jour même ou le jour ouvrable le plus proche).
- Vous avez le droit de remédier vous-mêmes aux défauts de votre voyage si le responsable de voyage, le représentant local ou le prestataire de services n'offre pas, dans un délai convenable, une solution adéquate. Vos frais dûment justifiés sont alors remboursés
- Vos réclamations et l'attestation de votre réclamation doivent parvenir dans un

délai de 8 jours après votre retour à **serei-voyages**, rue de la Ronde 30, 2300 La Chaux-de-Fonds.

- e) En cas de non-respect des conditions selon lettres **b)**, **c)** et **d)** ci-dessus, vos prétentions ne pourront plus être prises en considération.
- f) La responsabilité de **serei-voyages** n'est pas engagée en cas de modifications de programme dues à des grèves, attentats, coups d'Etat, mesures d'exception prises par un Gouvernement, retard de vol ou de tiers et manquements importants de votre part avant ou pendant le séjour.

10. Interruption du voyage

- a) **serei-voyages** peut décider du renvoi d'un vacancier dans les cas suivants:
 - le vacancier présente un trouble jugé grave du comportement ou il présente une agressivité (verbale ou physique) inacceptable;
 - le comportement du vacancier perturbe de manière intolérable les autres vacanciers;
 - le handicap ne correspond pas à celui annoncé dans le bulletin d'inscription ou des informations non mentionnées, et qui, de ce fait, désorganise le séjour de manière importante;
 - le vacancier commet des actes de délinquances (consommation de drogue, cleptomanie, pyromanie, etc.).

En cas de renvoi pour les raisons évoquées ci-dessus, **serei-voyages** se réserve le droit de demander au détenteur de l'autorité parentale, au tuteur, ou au responsable du vacancier de venir chercher le vacancier sur le lieu de vacances. Les frais y afférant sont alors à leur charge.

Rappel: les cas de renvoi ci-dessus ne sont pas couverts par l'assurance.

- b) Si vous désirez interrompre votre voyage pour une raison quelconque, vous ne pouvez prétendre à un remboursement de la part de **serei-voyages**.
- c) Dans les cas urgents (maladie, accident, décès d'un proche parent), **serei-voyages** entreprend, dans la mesure du possible, les démarches nécessaires à votre rapatriement. La prise en charge de ce dernier et des frais qui y sont liés restant du ressort de l'assurance.

11. Responsabilité de serei-voyages

- a) **serei-voyages** répond des dommages aux personnes dus à l'inobservation du contrat de voyage de sa part ou de prestataires de services, à condition toutefois que, dans les cas cités, vous cédiez à **serei-voyages** les droits qui vous reviennent envers ces sociétés. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées.
- b) **serei-voyages** répond également des dommages corporels provoqués par le personnel d'encadrement.
- c) Si d'autres préjudices, notamment matériels, sont imputables à une faute de **serei-voyages** ou d'une entreprise mandatée par **serei-voyages**, **serei-voyages** répond du dommage subi, mais seulement jusqu'à concurrence du double du prix de l'arrangement. L'application des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité (trafic aérien, navigation en haute mer, train) demeurent toutefois réservées.

12. Responsabilité du client

- a) La personne voyageant avec **serei-voyages** doit être au bénéfice d'une assurance responsabilité civile.
- b) D'une manière générale, les dommages matériels et/ou corporels causés par le comportement inadéquat d'un vacancier ainsi que son rapatriement et les frais y afférant sont à la charge exclusive de ce dernier lorsque l'assurance refuse leur prise en charge.
- c) Dans le cadre des voyages de groupe avec encadrement (groupe serei) et lors des séjours de rupture, les vacanciers pratiquant des activités sportives ou autres à risque sans encadrement en assument seuls la responsabilité. La lettre **b)** ci-dessus est applicable par analogie.
- d) Une assurance-maladie et accidents valables sur le lieu du séjour est obligatoire.

13. Bulletin d'inscription

- a) Le client ou son représentant (détenteur de l'autorité parentale, tuteur, éducateur, etc.) est tenu de compléter le bulletin d'inscription de manière précise et complète en indiquant notamment la nature exacte du handicap. Attention: il est impératif que le handicap soit stabilisé et que l'état de santé général soit bon pour pouvoir participer à un voyage de groupe avec encadrement (groupe serei).
- b) **serei-voyages** peut interrompre en tout temps le séjour d'un vacancier si des informations ne figurent pas sur le bulletin d'inscription ou si l'on s'avère qu'elles sont erronées. Dans ce cas, les chiffres **10** et **12 b)** s'appliquent par analogie.
- c) **serei-voyages** décline toute responsabilité pour tous dommages résultant d'un comportement ou d'un fait commis par le client qui aurait pu être évité par une mention appropriée sur le bulletin d'inscription. La lettre **b)** ci-dessus s'applique cas échéant.
- d) Les coordonnées d'une personne pouvant être atteignable 24h/24h durant tout le séjour, doivent impérativement figurer sur le bulletin d'inscription. La lettre **b)** ci-dessus s'applique cas échéant.

14. Documents officiels, prescriptions d'entrée et sanitaires

- a) Nos programmes de voyages mentionnent, à l'intention des citoyens suisses, les prescriptions d'entrée et les mesures sanitaires à observer dans les différents pays. Ces dispositions étant toutefois susceptibles de modifications à court terme, nous vous recommandons de vous renseigner lors de la réservation sur celles concernant votre voyage. Les personnes de nationalité étrangère se renseigneront directement auprès de leur consulat / ambassade au sujet des documents de voyages qu'ils doivent avoir à l'entrée et à la sortie d'un pays tiers. Vous êtes responsable de l'obtention des documents requis, du respect de ces prescriptions et des inconvénients que vous pourriez subir en cas de leur inobservation (clauses d'annulation applicables ou frais de retour à votre charge dans les cas de refus d'entrée dans un pays). En aucun cas, **serei-**

voyages ne peut être rendu responsable des inconvénients découlant du refus d'entrée / de sortie d'un pays étranger.

- b) Dans le cadre des voyages de groupe avec encadrement (groupe serei) et lors des séjours de rupture, la remise au personnel d'encadrement des documents officiels (carte d'identité, passeport, carte d'assurance maladie, visa) est obligatoire pour tous les vacanciers. La remise des documents doit s'effectuer avant le départ. **serei-voyages** refusera au départ tout vacancier qui ne remet pas au personnel d'encadrement et avant le départ les documents officiels (carte d'identité, passeport, carte d'assurance maladie, visa). Dans ce cas, les chiffres **10** et **12 b)** s'appliquent par analogie.

15. Médicaments

- a) Dans le cadre des voyages de groupe avec encadrement (groupe serei) et lors des séjours de rupture, la liste des médicaments à prendre, la posologie ainsi qu'une réserve suffisante doivent obligatoirement être remises au personnel d'encadrement avant le départ si le bulletin d'inscription le précise. Les médicaments sont exclusivement présentés dans un semainier accompagné d'un document explicatif sur la prise de ceux-ci.
- b) Les injections éventuelles doivent être faites dans la mesure du possible avant le départ. Les injections faites durant le séjour seront effectuées par le personnel médical du lieu de séjour aux frais du client. Il est nécessaire d'avoir un certificat médical pour le matériel d'injection que vous prenez avec vous, ceci dans le but de faciliter les contrôles douaniers.

16. Personne en fauteuil roulant

Pour les personnes en fauteuil roulant voyageant en avion, il est fortement recommandé (voir obligatoire pour certaines compagnies aériennes) d'être en possession d'un certificat médical stipulant qu'un voyage en avion ne présente aucun risque pour leur santé.

serei-voyages n'assume aucune responsabilité en cas de dommage causé à un fauteuil roulant ou à un moyen auxiliaire lors d'un vol ou d'un voyage. Dans ce cas, le vacancier entreprend seul les démarches auprès de la compagnie aérienne responsable du dommage.

17. Billet de train, partenariat avec les CFF

- a) Le billet de train 2^e classe «spécial» des CFF, vendu par **serei-voyages**, est uniquement valable avec un forfait de groupe serei. Le client s'engage à présenter en tout temps son billet de train ainsi que ses documents de voyage. Il peut être soumis à un surclassement tarifaire.
- b) Il est formellement interdit d'utiliser ces billets «spéciaux» pour d'autres trajets ou de les revendre.
- c) Si le client est en possession d'un abonnement demi-tarif ou général, il ne peut prétendre à une réduction supplémentaire.
- d) Le billet de train «spécial» des CFF ne peut être remboursé en cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle.
- e) Le billet «spécial» CFF est inclus pour tous les séjours de groupe.

18. Bon cadeaux

- a) Le bon-cadeau délivré par **serei-voyages** ne peut être validé que sur des séjours proposés dans le catalogue de l'année.
- b) Le bon-cadeau est remis nominativement. Il n'est ni échangeable, ni remboursable en espèces, ni transmissible.
- c) Sa validité est de deux ans dès la date d'émission.
- d) Aucune dérogation ne sera acceptée.

19. Ombudsman

Avant de soumettre tout litige devant les tribunaux, le client et **serei-voyages** s'engagent à s'adresser à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. Ce dernier s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre les parties, votre tour-opérateur ou l'agence de voyages auprès de laquelle la réservation a été effectuée (www.ombudsman-touristik.ch).

20. Garantie de voyage

serei-voyages est affilié au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. A ce titre, **serei-voyages** garantit les montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement.

21. For juridique

Seules les dispositions du droit suisse sont applicables dans les rapports découlant du contrat entre vous et **serei-voyages**. Les plaintes déposées contre **serei-voyages** ne peuvent l'être qu'au for de son siège, soit à La Chaux-de-Fonds.

Edition 2019