

CONDITIONS DE VENTE VOYAGE

1. VOYAGE SUR MESURE / CIRCUITS EN GROUPE INSCRIPTION

1.1. Voyage sur mesure

Pour obtenir votre programme personnalisé de voyage, vous pouvez soumettre votre demande de devis à l'un de nos conseillers de notre agence Voyageurs du Monde SA, ou bien faire une demande de devis par téléphone ou directement sur notre site : [www.voyageursdumonde.fr/rubrique "voyage sur mesure"](http://www.voyageursdumonde.fr/rubrique%20voyage%20sur%20mesure) puis demande de devis.

Dans un délai de 48 heures généralement un conseiller vous proposera, à partir de l'expression de vos souhaits, un devis (avec une durée de validité) contenant votre programme de voyage et son prix tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 9 – Tarif, ci-après.

En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, Voyageurs du Monde SA pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées.

Dès lors que vous nous confirmerez ce devis, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire, soit sur le site Internet www.voyageursdumonde.fr, rubrique "Espace clients" en saisissant (1) le code identifiant et (2) le mot de passe indiqués sur le devis Voyageurs du Monde SA et en validant les conditions de vente de Voyageurs du Monde SA, soit dans notre agence ou par courrier en paraphant et signant le devis, le bulletin d'inscription, les conditions d'assurance voyage proposées le cas échéant, et les conditions de vente de Voyageurs du Monde SA qui vous seront communiqués.

1.2. Circuits en groupe

Vous pouvez vous inscrire sur l'un de nos circuits accompagnés proposé en agence ou sur le site www.voyageursdumonde.fr. Le prix total vous sera communiqué par un de nos conseillers. Vous pouvez également ajouter d'autres prestations à nos circuits accompagnés et/ou vouloir le privatiser avec les personnes de votre choix. Dans ce cas, vous devez contacter Voyageurs du Monde SA qui vous préparera un devis. Pour vous inscrire, les démarches seront identiques à celles du voyage sur mesure, ci-dessus (1.1).

1.3 - Inscription

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par Voyageurs du Monde SA du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé ou de la validation du BI via notre site, par la procédure d'inscription en ligne et de la confirmation par Voyageurs du Monde SA de la disponibilité des prestations souhaitées.

1.4 – Modalités de paiement - factures

1.4.1. Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Voyageurs du Monde SA d'un acompte de 35% du montant total du voyage. Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. A moins de 15 jours de la date du départ le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire, ou espèces.

- Pour toute réservation d'un voyage moins de 5 jours avant le départ, des "frais d'urgence" d'un montant de 65 CHF seront facturés par dossier.
- La prolongation de votre séjour ou un départ anticipé sur nos circuits accompagnés est possible si la demande de modification est faite lors de l'inscription. En dehors du prix des prestations complémentaires, des frais de 185 CHF par personne seront facturés.
- L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Nous pourrions être amenés à facturer la somme de 65 CHF par devis établi, que nous déduirons de la facture d'Acompte du voyage.
- L'achat de vols intérieurs sans prestations terrestres et/ou sans vol international entraîne la facturation de frais de réservation pour un montant de 65 CHF par personne.

- Tous achats de prestations terrestres sans transport aérien international donneront lieu à la facturation de frais de 65 CHF par personne.
- Voyageurs du Monde SA peut vous proposer de réserver des hôtels non référencés dans les brochures de Voyageurs du Monde et autres supports de son offre de voyages (site Internet, presse...). Nous pourrions être amenés à vous facturer des frais de réservation appliqués par ces prestataires compris entre 20 et 100 CHF par personne en complément du prix de la prestation hôtelière.
- Le montant de la prime de l'assurance souscrite par le voyageur pour son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'Acompte ou de toute autre somme régler par le client à la signature/validation du contrat de voyage (bulletin d'inscription).

1.4.2. Vous pouvez régler le prix de votre voyage selon les modalités suivantes :

- dans notre agence :

Pour toute inscription à plus de 35 jours de la date de départ :

Vous pouvez régler l'acompte et le solde du voyage par carte bancaire, virement bancaire ou espèces ou bulletin de versement.

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ :

Le paiement du prix total du voyage sera accepté par virement bancaire ou espèces.

- par correspondance : Vous pouvez procéder au règlement de l'acompte, du solde ou du prix total du voyage par virement bancaire uniquement.

- Sur le site www.voyageursdumonde.fr (rubrique "Espace Clients") : Paiement par carte bancaire, en accédant à votre dossier de voyage en saisissant (1) le code identifiant et (2) le mot de passe mentionnés sur votre devis

Pour votre information, si vous souhaitez régler au moyen d'un bulletin de versement, nous vous remercions de bien vouloir en informer votre conseiller afin que celui-ci puisse vous le remettre ou vous le faire parvenir dans les meilleurs délais compte tenu des délais de paiement ci-dessus précisés.

1.4.3. A réception de tout paiement au titre de votre voyage Voyageurs du Monde SA vous adressera une facture. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ.

Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, automatiquement et sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date du départ. En cas de retard constaté et non remédié dans les 5 jours calendaires, l'arrangement sera considéré comme annulé de votre fait avec application des frais d'annulation visés à l'article 2 ci-après.

2. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Voyageurs du Monde SA et son assureur voyage par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation: C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que l'assureur apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

2.1 - Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers (2.3)

- plus de 60 jours avant la date de départ : 7% du montant total des prestations, avec un minimum de 125 CHF par personne. Ces sommes ne sont pas remboursables par les assurances voyages proposées.
- de 60 à 31 jours avant la date de départ : 15 % du montant total des prestations, avec un minimum de 250 CHF par personne.
- de 30 à 21 jours avant la date de départ : 35 % du montant total des prestations.

- de 20 à 14 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations.
- de 13 à 7 jours avant la date de départ : 75 % du montant total des prestations.
- moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total des prestations.

2.2 - Barème de frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (2.3)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (BI) annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le voyageur qui annule sur :

- Le prix des prestations nominatives (billets d'avion...) et non consommées du voyage à la date de l'annulation, Et
- La quote part des prestations partagées du voyage qui seront consommées et partagées par les autres voyageurs.

- En cas d'annulation, Voyageurs du Monde SA demandera à chaque client la restitution, sans délai, des billets de passage aérien émis et remis à chaque client, sauf pour les billets électroniques.

2.3. Cas particuliers:

- 100 % de frais d'annulation dès l'inscription sur les croisières ou certains hôtels exceptionnels, en particulier pour tous les hébergements exclusifs du groupe Voyageurs du Monde (bateaux sur le Nil : Steam Ship Sudan et La Flaneuse du Nil, Les Camps Nomades au Maroc, la Villa Nomade à Marrakech et la pousada Villa Bahia au Brésil, la Satyagraha House en Afrique du Sud).
- 100 % de frais d'annulation pour tous les billets émis à compter de la date d'inscription.
- Voyageurs du Monde SA peut proposer au client des produits exceptionnels en raison notamment d'une tarification avantageuse, ou d'événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner des modifications du barème des frais d'annulation. Les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur votre devis.

Les autres dispositions des présentes continueront de s'appliquer.

- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Voyageurs du Monde SA pour ce dossier, quel que soit le payeur.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que se soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Voyageurs du Monde SA et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

3. TRANSPORT AÉRIEN

3.1 – Compagnies aériennes

Voyageurs du Monde SA vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols et votre classe de réservation (économique, affaire, 1ère classe ou autre...).

En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Voyageurs du Monde SA s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets d'avions non remboursables. Il vous sera précisé lors de votre inscription si votre billet d'avion est ou non remboursable.

3.2 – Conditions de transport

Conformément aux conventions Internationales en matière de transport aérien, toute compagnie aérienne peut être amenée à

CONDITIONS DE VENTE VOYAGE

modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. En cas de modifications, par la compagnie notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Voyageurs du Monde SA, retards ou annulations ou grèves extérieures à Voyageurs du Monde SA, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le voyageur décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 2 ci-dessus. Voyageurs du Monde SA ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le voyageur sera sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs").

Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Voyageurs du Monde SA pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

3.3 – Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un manquement imprévisible et insurmontable imputable à un tiers étranger ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez Voyageurs du Monde SA et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, Voyageurs du Monde SA ne remboursera pas les frais induits.

4. INFORMATIONS VOYAGE

4.1 - Formalités administratives et sanitaires

Voyageurs du Monde SA vous informe sur vos obligations en matière de passeport et de visa pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage, ainsi que sur vos formalités à accomplir en matière de santé et de vaccins.

Voyageurs du Monde SA délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité Suisse. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents.

Il appartient au voyageur, de vérifier qu'il est en possession des documents, administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage. Voyageurs du Monde SA ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

Un voyageur qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Voyageurs du Monde SA peut s'occuper à votre demande, des formalités requises pour l'obtention du ou des visas nécessaires à la réalisation de votre voyage. Vous devrez pour cela, remettre à Voyageurs du Monde SA vos passeports et documents dans le délai prescrit par les autorités compétentes pour permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Les frais

d'obtention par visa seront facturés par Voyageurs du Monde SA sur devis et selon la destination.

4.2 - Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Voyageurs du Monde SA se tient aux recommandations du Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) et ou à celles de l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP).

Voyageurs du Monde SA vous conseille de consulter le site du Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) les informations relatives sur vos pays de destination et traversés sur <http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/travad.html> rubrique "conseils aux voyageurs" sous rubrique, "destination de voyage" pour sélectionner le pays concerné. Voyageurs du Monde SA attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ et qu'il est conseillé de les consulter régulièrement.

5. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR AVANT LE DÉPART

Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 5% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 65 CHF par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables par les assurances voyages. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le voyageur du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un voyageur, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du voyageur inscrit, suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés à l'article 2.

6. ASSURANCES

Voyageurs du Monde SA vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits ci-dessous sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le site www.voyageursdumonde.fr ou sur demande auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement La Mobilière – Mutuaide afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscription les frais de visa ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont remboursables ni par Voyageurs du Monde SA ni par l'assureur.

6.1 – Contrat Assistance plus n° 495 200146003 – Mobilière – Mutaide

Nous vous proposons une assurance avec des garanties d'assistance étendues (rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurance bagages, dédommagement en cas de retard aérien, voyage de compensation égal à votre voyage (en cas de rapatriement médical assuré par La Mobilière – Mutuaide) pour le rapatrié et son conjoint). Cette assurance est facturée 1,70 % du montant total des prestations (rubrique du bulletin d'inscription).

6.2 – Contrat tranquillité n°495200146002 – Mobilière – Mutaide

Afin de partir en toute sérénité, nous vous proposons une assurance qui comprend des garanties étendues : annulation, rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger, frais de recherche et de secours, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurances bagages y compris le matériel sportif, dédommagement en cas de retard aérien, voyage de compensation égal à votre voyage (en cas de rapatriement médical assuré par La Mobilière – Mutuaide) pour le

rapatrié et son conjoint, le cas échéant assistance complémentaire aux personnes (aide ménagère, garde d'enfants....) en cas de rapatriement au cours du voyage).

Ce contrat tranquillité est aussi le seul à prévoir des garanties suite à la survenance de circonstances exceptionnelles, extérieures et indépendantes de notre volonté empêchant le bon déroulement de votre voyage :

Vous n'avez pas été en mesure de partir :

> remboursement des frais de déplacement à hauteur de 120 CHF par personne sur remise de pièces justificatives.

> en cas de report du voyage : prise en charge des frais de report à hauteur de 265 CHF par personne.

En cas de retour différé de voyage : prise en charge des frais hôteliers dans la limite de 205 CHF par nuitée et par personne pendant 5 jours.

Cette assurance est facturée 4,30% du montant total des prestations.

6.3. Procédure de déclaration de sinistre assurance

En cas d'annulation ou de tout autre incident couvert par les contrats, vous devez contacter MUTUAIDE

Tél. : +33. (0)1.45.16.43.21- Fax. : +33.(0)1.45.16.63.92,

en précisant le numéro du contrat :

> Contrat Assistance plus n°495200146003,

> Contrat tranquillité n°495200146002.

L'assureur est la Mobilière Suisse Société d'assurance SA, Bundesgasse 35 CH-3001 Berne.

Pour toute demande d'assistance 24h/24, 7/7.

Tél. +33. (0)1.45.16.43.21 – Fax. : +33. (0)1.45.16.63.92

7. RECONFIRMATION

Les personnes qui voyagent seuls doivent obligatoirement reconfirmer leur vol auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, au plus tard 3 jours avant la date de celui-ci, faute de quoi leur réservation ne serait pas maintenue. Dans le cadre d'un circuit accompagné, ces formalités sont assurées par le guide-accompagnateur.

8. ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans les supports de nos offres de voyages (site Internet, presse...), pour chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 3 semaines avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées sans autres indemnités. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

9. TARIFS

A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme, définitif et en francs suisses. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, dans les ports et les aéroports.
- Modification des taux de change

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Voyageurs du Monde SA s'engage à en informer le voyageur par écrit au plus tard 3 semaines avant la date de votre départ.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de

CONDITIONS DE VENTE VOYAGE

cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 2.

Par ailleurs, si la différence de prix représente plus de 10% du prix du voyage convenu à l'origine vous pouvez solliciter l'application des dispositions de l'article 10 de la loi fédérale sur les voyages à forfait du 18.06.1993.

10. PRESTATIONS TERRESTRES

10.1 Prestations non utilisées/modifications

Les prestations volontairement modifiées par le voyageur sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux responsables ou organismes locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Voyageurs du Monde SA. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

10.2 Précisions sur les circuits en groupe.

11.2.1 Chambre individuelle

Sur les "circuits accompagnés", le voyageur s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduirons ce supplément au moment du règlement du solde.

Prix base 3 personnes : chambre double+un lit d'appoint (ce service n'étant cependant pas confortable pour les adultes, nous vous conseillons alors la chambre individuelle). Si la 3ème personne désire une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

10.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

11. RESPONSABILITÉ

11.1 Généralités :

Voyageurs du Monde SA revend des prestations organisées par Voyageurs du Monde, 55 rue Sainte Anne 75002 Paris.

Nous vous assurons que l'organisateur Voyageurs du Monde opère une sélection minutieuse des prestataires de services et partenaires qui contribuent à la réalisation de votre séjour (compagnies aériennes, hôteliers...).

Nous nous engageons à exécuter l'arrangement de votre voyage avec toute la diligence nécessaire.

En cas de prestations inférieures justifiables Voyageurs du Monde SA vous indemniser de la différence entre la valeur des prestations fournies et celles qui ont été convenues, dans la mesure où le prestataire local n'a pu vous fournir sur place une prestation de qualité équivalente et si pour cette différence de valeur, une faute peut nous être imputée. Notre responsabilité se limite à deux fois le prix du voyage.

11.2. Limitations de responsabilité :

Si des conventions internationales ou des lois nationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite de l'arrangement, Voyageurs du Monde SA est en droit de s'en prévaloir et sa

responsabilité sera limitée à ce que prévoit les dispositions contenues dans ces conventions et/ou dans ces lois.

11.3. Exclusions de la responsabilité

Voyageurs du Monde SA ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites (notamment aux préconisations de l'article 2 ci-dessus), au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Voyageurs du Monde SA tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Voyageurs du Monde SA, incidents techniques extérieurs à Voyageurs du Monde SA, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du voyageur.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des voyageurs et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Voyageurs du Monde SA se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

12. RÉCLAMATIONS

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée par écrit à Voyageurs du Monde SA - Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19,1204 Genève, dans le mois suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

13. OMBUDSMAN

13.1. En cas de litige

vous pouvez contacter l'Ombudsman de la branche suisse du voyage. Il s'efforcera de parvenir à un accord juste et équitable lors de toute sorte de litige entre vous et notre agence de voyage..

13.2. Adresse de l'Ombudsman

Ombudsman de la branche Suisse du voyage
Etzelstrass 42
CH- 8038 Zurich

Téléphone : 044 485 45 35

Fax : 044 485 45 30

13.3. Distributeur du voyage :

Voyageurs du Monde. SA
Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19
1204 Genève.
Tél. : 225.180.494.
Fax : 225.180.033.

13.4 Organisateur du voyage :

Voyageurs du Monde (France)
55 rue Sainte Anne
75002 Paris

14. INFORMATIONS PERSONNELLES ET PROTECTIONS DES DONNEES.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Ces données sont destinées à Voyageurs du Monde SA et ses sociétés du groupes ; elles peuvent également être transmises à des tiers et ou transférées à l'étranger.

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à Voyageurs du Monde SA- Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19,1204 Genève.

15. GARANTIE VOYAGE

Nous sommes membres du Fonds de garantie de la branche Suisse du voyage. Nous vous garantissons le nantissement des montants que vous avez versés en relation avec votre réservation du voyage à forfait.

Pour plus de détails, veuillez consulter le site internet : www.garantiefonds.ch

16. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

Seules les dispositions du droit Suisse sont applicables dans les rapports découlant de l'arrangement de voyage que vous avez souscrit avec Voyageurs du Monde SA. Le for est Genève.

17. CLOTURE DE REDACTION :

Les présentes conditions de vente ont été achevées le 03-08-2012.