



# Conditions de vente

## 1 • VOTRE VOYAGE ULTRAPERSONNALISÉ, SELON VOS ENVIES

Voyageurs du Monde vous propose de créer votre voyage selon vos envies et met à votre disposition pour vous inspirer sur des destinations, des expériences et thématiques de voyages sur son site [www.voyageursdumonde.ch](http://www.voyageursdumonde.ch) (ci-après, le "Site") et par divers supports imprimés (magazines ...) des suggestions d'expériences de voyages et des idées de budget. Pour obtenir votre offre ultra personnalisée de voyage, nous vous invitons à soumettre une demande, (1) soit depuis notre site [www.voyageursdumonde.ch](http://www.voyageursdumonde.ch), en accédant à la rubrique "faites créer votre voyage", (2) soit en contactant nos conseillers spécialistes accessibles dans nos agences ou par téléphone. Généralement dans un délai de 48 heures, un conseiller voyageur vous proposera, à partir de l'expression de vos envies, sur un support écrit avec une durée de validité votre programme de voyage et son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 8 – Prix, ci-après. En cas de dépassement de la durée de validité de votre programme de voyage et/ou d'évolutions dans les conditions de vos prestations, Voyageurs du Monde pourra établir un nouveau programme pour votre voyage, si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées. Dès lors que vous souhaitez confirmer votre programme de voyage, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire, (1) soit depuis le Site, rubrique "Espace client" en saisissant votre code identifiant et votre mot de passe communiqués par votre conseiller Voyageurs du Monde, (2) soit dans l'une de nos agences.

### 1.1 – Inscription

Vous acceptez de réaliser le voyage, tel que détaillé dans votre programme de voyage, par votre inscription. Celle-ci est réalisée par la signature de votre programme de voyage, des conditions de vente Voyageurs du Monde et, le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance proposée que vous aurez choisie, qui s'opère (1) soit par votre validation (double clic) en ligne dans votre espace client du Site, (2) soit par votre acceptation par écrit ainsi que par le paiement à Voyageurs du Monde du prix du voyage selon les modalités précisées aux articles 1.2.1 et 1.2.2. ci-dessous.

### 1.2 – Modalités de paiement – factures

**1.2.1.** Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Voyageurs du Monde d'un acompte de 35% du montant total du voyage (ci-après, l'"Acompte"). Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance proposée et acceptée par

le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de toute autre somme payée pour le voyage.

**1.2.2.** Vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte puis solde du prix pour une inscription à plus de 35 jours de la date du départ ou prix total pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ) :

- dans toutes nos agences : (1) par carte bancaire, (2) chèque bancaire ou postal (pour tout paiement jusqu'à 35 jours de la date du départ) et (3) en espèces dans la limite de 100.000 CHF ou "chèques cadeaux du groupe Voyageurs du Monde".
- sur le Site, rubrique "Espace Client" par carte bancaire, en accédant à votre dossier de voyage en saisissant le code identifiant et le mot de passe communiqués.

**1.2.3.** Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Voyageurs du Monde, il sera communiqué un justificatif et une facture sera communiquée à la personne qui a réalisée l'inscription au nom du/des voyageurs du programme de voyage. En cas d'inscription à plus de 35 jours de la date du départ du voyage, le solde du prix du voyage devra être payé, sans relance de Voyageurs du Monde, au plus tard 35 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après. Votre inscription est définitive dès la signature de votre programme de voyage. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

### 1.3 – Circuits en groupe

#### 1.3.1 Inscription.

Si vous souhaitez vous inscrire sur l'un de nos circuits accompagnés proposé dans notre offre (brochure ou Site) nous vous invitons à faire une demande soit depuis notre Site, rubrique "faites créer votre voyage" ou en contactant l'un de nos conseillers qui vous établira votre programme de voyage pour ce circuit. Le prix total de votre voyage sera celui mentionné sur le programme de votre voyage, en fonction des dates de votre voyage et vous pourrez vous inscrire comme précisé au 1.1. ci-dessus. En cas de décalage entre le prix mentionné en brochure et celui mentionné sur le Site, seul le prix disponible le Site est applicable. Les modalités de paiement sont celles prévues à l'article 1.2.

#### 1.3.2 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.

## 2 • INFORMATIONS VOYAGE

### 2.1 – Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte d'identité en cours de validité et qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa/autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes : vos noms, prénom(s), date de naissance qui figurent sur le passeport ou carte d'identité (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...), préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

**ATTENTION :** vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Voyageurs du Monde délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité belge. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Voyageurs du Monde, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a réalisé l'inscription au contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Voyageurs du Monde ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des >

conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Frais d'obtention de visas : les passeports sont à remettre à Voyageurs du Monde au minimum 40 jours avant la date du départ pour lui permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Les frais d'obtention par visa seront facturés par Voyageurs du Monde au tarif applicable selon la destination, auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'expédition à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport. Toute demande d'obtention de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par Voyageurs du Monde de 60 CHF à 230 CHF (selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport. En cas d'annulation du voyage, les frais d'obtention de visas ainsi que le montant du visa ne sont remboursables ni par Voyageurs du Monde ni par son assureur.

## [2.2 - 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 les informations relatives aux pays de destination et/ou traversés sur le site du Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) accessibles à <https://www.eda.admin.ch/eda/fr/dfae/representations-et-conseils-auxvoyageurs.html>, rubrique "conseils aux voyageurs" sous rubrique, "destination de voyage". 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.

## [2.3 Accessibilité](#)

Nos voyages ultra personnalisés sur mesure permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités inhérentes à un voyage d'agrément (transport, hébergement, excursions...). A l'occasion de l'expression de votre projet de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités pour chacun des voyageurs pour nous permettre de vous proposer des prestations adaptées et accessibles en cas de mobilité réduite. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions relatives à l'accessibilité de nos circuits accompagnés. Si votre demande comporte des prestations de transport notamment aérien, il appartient au voyageur concerné de se signaler à l'avance afin d'organiser l'assistance nécessaire pour le transport, en particulier aérien, à la fois en aéroport et en vol.

## [2.4 Transmission des informations](#)

La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Voyageurs du Monde concernant le voyage de sorte que Voyageurs du Monde ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

## **3 • MODIFICATIONS / INTERRUPTIONS DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE(S) VOYAGEUR(S)**

### [3.1. Prestations de transport](#)

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé par le(s) voyageur(s), auprès de Voyageurs du Monde, par tout moyen avant le départ. Faute d'encaissement, Voyageurs du Monde ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

### [3.2. Autres prestations](#)

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retraits (prolongation, retour différé, changement d'hébergement...)) de prestations de voyage, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de Voyageurs du Monde et le paiement à Voyageurs du Monde des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Voyageurs du Monde ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou demande de non réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Voyageurs du Monde ou des prestataires désignés.

### [3.3. Cas particuliers](#)

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de règlement des frais de modifications serait considéré comme une annulation/ résiliation de la part du/es voyageur(s) pour lequel il sera fait application des conditions prévues à l'article 4.

## **4 • CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RÉSILIATION**

Si le(s) voyageur(s) inscrits sur le voyage se trouve(nt) dans l'obligation d'annuler leur participation au voyage, il(s) devra/ont informer leur assureur et la personne qui a réalisé l'inscription au voyage doit en informer Voyageurs du Monde 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 qui lui sont communiqués directement par son assuré, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annulation de la participation au voyage pour accepter de rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont remboursables ni par Voyageurs du Monde ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous pourrions vous appliquer (1) soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés à la date de votre annulation, (2) soit le barème de frais d'annulation précisé aux 4.1 et 4.2 ci-après. Sauf indication contraire, il sera fait application du barème prévu au 4.1 et 4.2 ci-dessous.

## [4.1. Barème des frais d'annulation totale](#)

- Plus de 60 jours avant la date de départ : 10% du prix total TTC du voyage
- De 60 à 31 jours avant la date de départ : 20% du prix total TTC du voyage
- De 30 à 21 jours avant la date de départ : 35% du prix total TTC du voyage
- De 20 à 14 jours avant la date de départ : 50% du prix total TTC du voyage
- De 13 à 7 jours avant la date de départ : 60% du prix total TTC du voyage
- Moins de 7 jours avant la date de départ : 65% du prix total TTC du voyage

Des frais de traitement de l'annulation viendront s'ajouter à ce barème :

- 400 CHF pour un voyage d'une durée inférieure ou égale à 8 jours
- 600 CHF pour un voyage d'une durée supérieure à 8 jours

Le montant total des frais d'annulation (frais en % + montant forfaitaire) ne pourra dépasser le montant total TTC du voyage.

## [4.2. Frais d'annulation partielle](#)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : les frais d'annulation ci-dessus (2.1) seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation.
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote part des prestations partagées du voyage.
- Lorsque plusieurs voyageurs 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 pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Voyageurs du Monde et engagés par le(s) voyageur(s), tels que les 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.

## **5 • TRANSPORT AÉRIEN**

### [5.1 - Compagnies aériennes](#)

Voyageurs du Monde vous communiquera sur votre programme de voyage l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues à cette date. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Voyageurs du Monde s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site <https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban.fr> ou demandée à votre conseiller Voyageurs du Monde. Les taxes d'embarquement des billets non consommés sont remboursées sur demande.

Nous vous précisons que :

- Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies >

aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

- Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas en capacité de vous acheminer, malgré son obligation d'assistance, Voyageurs du Monde pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables.
- Les procédures d'enregistrement à distance (avant de se rendre à l'aéroport) pour obtenir la carte d'embarquement (avec le choix ou non du siège en cabine) sont réalisables dans les délais (nombre d'heures avant l'horaire prévu du vol) fixés par chaque compagnie aérienne en fonction des vols.

## 5.2 – Conditions de transport

Les conditions de transport, en particulier le nombre de bagages autorisés et leur poids maximum sans supplément, de la compagnie aérienne sont disponibles sur le site de la compagnie aérienne ou sur demande auprès de Voyageurs du Monde. Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, toute compagnie aérienne peut être amenée à 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 aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Voyageurs du Monde, retards ou annulations ou grèves extérieures à Voyageurs du Monde, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article 4 ci-dessus lui seront facturés. Voyageurs du Monde 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, il appartient à chaque 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 litige bagage, refus d'embarquement (surbooking), retard 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. Le service Clients de Voyageurs du Monde pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans le suivi de la réclamation.

## 5.3 – Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Voyageurs du Monde vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. Voyageurs du Monde ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées. Par ailleurs, Voyageurs du Monde ne saurait être tenue de rembourser les frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrites chez Voyageurs du Monde et/ou impliquerait la modification des prestations du voyage

souscrites chez Voyageurs du Monde et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer pré et/ou post acheminement.

## 6 • ASSURANCES

Voyageurs du Monde vous propose trois différentes formules d'assurance pour votre voyage. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le Site 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 appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance. Dans les formules proposées, il est précisé qu'en cas d'annulation la prime d'assurance, les frais d'inscriptions, les frais de visa ne sont remboursables ni par Voyageurs du Monde ni par l'assureur.

○ Contrat Tranquillité - ALLIANZ - facturé 4,30% du prix total TTC du voyage Le contrat le plus complet pour ceux qui veulent bénéficier de garanties étendues.

○ Contrat Tranquillité carte bancaire - ALLIANZ - facturé 2,80% du prix total TTC du voyage.

Ce contrat permet de compléter les plafonds et /ou garanties de votre carte bancaire. Les garanties de ce contrat ne fonctionnent qu'à la condition que la totalité du prix du voyage soit réglée avec une carte bancaire multiservices délivrée par une banque française, suisse ou belge : Mastercard Gold, Visa Premier, Platinum, Infinite, American Express.

○ Contrat Assistance plus ALLIANZ - facturé 2,30 % du prix total TTC du voyage Ce contrat permet de bénéficier d'une assistance à destination uniquement, elle ne couvre pas l'annulation.

### Procédure de déclaration et de traitement des demandes

• Demande d'assistance médicale : Vous devez contacter Mutuaide (plateau d'assistance d'Allianz) pour toute demande d'assistance médicale 24h/24, 7/7. Tél. depuis la France 01.45.16.43.21 – tél. depuis l'étranger +33. (0)1.45.16.43.21. Par mail [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

• Autres demandes : En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (retard d'avion, perte de bagages etc...). Nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : <http://voyageursdumonde.assurinco.com>

## 7 • MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité (carte d'identité ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Par ailleurs, il sera fait mention sur les documents communiqués par Voyageurs du Monde d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable majeur d'établir un contact direct.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui

permettre de sortir du territoire et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom de famille que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale (livret de famille, décision de justice ...).

## 8 • PRIX

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 de l'une ou l'autre des variations suivantes :

- augmentation du coût des transports, y compris le prix du carburant,
- augmentation des redevances et taxes afférentes à certaines prestations, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports,
- modification des taux de change qui s'appliquent au voyage à forfait.

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 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.

## 9 • PRESTATIONS TERRESTRES

### 9.1 Prestations non utilisées/modifications

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme indiqué à l'article 3, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/des voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Voyageurs du Monde. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) du fait du voyageur ne donneront lieu à aucun remboursement.

### 9.2 Précisions sur les circuits en groupe

#### 9.2.1 Chambre individuelle

Sur les "circuits accompagnés", le voyageur qui s'inscrit seul et qui n'a 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 déduisons ce supplément. Dès lors que le prix est fixé sur une base de 3 personnes (chambre avec lit double et un lit d'appoint), dès lors que cette répartition n'est pas confortable pour des adultes, nous vous conseillons de demander alors une chambre individuelle. Si la 3<sup>ème</sup> personne désire une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

#### 9.2.2 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.

## 10 • RESPONSABILITÉ

### 10.1 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 indemnisera de la différence entre la valeur des prestations fournies et celles qui ont été convenues, dans la mesure où le prestataire local n'a pas 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.

### 10.2. 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.

### 10.3. 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..

## 11 • 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.

## 12. OMBUDSMAN

### 12.1. 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.

### 12.2. Adresse de l'Ombudsman :

Ombudsman de la branche Suisse du voyage Etzelstrassz 42 CH-8038 Zurich Téléphone : 044 485 45 35 Fax : 044 485 45 30 12.3. Distributeur du voyage : Voyageurs du Monde. SA Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19 1204 Genève. Tél. : 022 .518 .04 .94 12.4 Organisateur du voyage : Voyageurs du Monde (France) 55 rue Sainte Anne 75002 Paris

## 13. INFORMATIONS PERSONNELLES ET PROTECTIONS DES DONNÉES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Voyageurs du Monde SA, dont le siège social est situé au Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19, 1204 Genève, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Voyageurs du Monde lors de votre demande en vue de la souscription d'un voyage ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant vos demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Voyageurs du Monde et ses partenaires (nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux affiliées et partenaires de Voyageurs du Monde, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos affiliées et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur.

Voyageurs du Monde s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation.

Conformément à la Loi fédérale sur la protection des données du 19 juin 1992 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Voyageurs du Monde SA - Service Relations Clients, Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19, 1204 Genève.

Voyageurs du Monde a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Voyageurs du Monde SA - Service du Délégué à la Protection des Données, Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19, 1204 Genève – [dpd@voyageursdumonde.ch](mailto:dpd@voyageursdumonde.ch)

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PF PDT) si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies.

## 14. GARANTIE VOYAGE

Notre entreprise est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. A ce titre, elle garantit les montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement. Plus amples informations auprès de votre agence de voyage ou sur [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

## 15. 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.

## 16. CLÔTURE DE RÉDACTION

Les présentes conditions de vente ont été achevées le 1<sup>er</sup> juillet 2018

Voyageurs du Monde Rue du Marché 28 et rue de la Rôtisserie 19 1204 Genève Licence d'agence CHE 116 219 852 TVA

Tél. : +41 (0)22 518 04 94 - Fax : +41 (0)22 518 00 33

Membre du Fonds de Garantie de la branche Suisse de Voyages  
Les conditions générales et particulières de vente sont accessibles sur notre site [voyageursdumonde.ch](http://voyageursdumonde.ch) en bas de la page d'accueil, rubrique "Conditions de vente et assurances". Elles sont également accessibles sur demande auprès de votre conseiller et vous seront, en tout état de cause, communiquées préalablement à la souscription de votre contrat de voyage.