



Conditions Générales

Responsabilités

Les conditions et modalités détaillées ci-après font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre vous et nous. Vous êtes responsable quant à la prise de connaissance des conditions de vente des tours opérateurs et des différents prestataires avec qui vous aurez conclu le contrat via Bluvoyages SA.

1. Inscriptions

L'inscription s'effectue directement auprès de Bluvoyages SA.

2. Prestations

Nos prestations sont précisées dans le prospectus et/ou dans la proposition que vous avez reçu par mail dans un premier temps, puis vous recevrez une facture valant confirmation de réservation dès réception de votre acompte. Vos souhaits particuliers ou des conventions annexes ne deviennent un élément du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit sans réserve par Bluvoyages. Les prestations de Bluvoyages débutent à votre aéroport ou gare de départ. Vous devez gérer personnellement votre acheminement jusqu'à l'aéroport ou la gare et veiller à votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ.

3. Prix et modalités de paiement

Les prix indiqués sur les factures s'entendent par personne et en francs suisses, sauf mention spéciale. Les prix en vigueur au moment de la réservation font foi. Lors de l'inscription, le client doit verser un acompte minimum de 30 % du montant total de la facture. Le solde doit être payé jusqu'à 30 jours avant la date du départ fixée. En cas de réservation à court terme (moins de 30 jours avant le départ), le montant total de la facture devra être payé lors de l'inscription définitive. Si le bureau de réservation ne reçoit pas l'acompte et le paiement dans les délais prescrits, Bluvoyages est en droit de refuser les prestations de voyage. Concernant les réservations de vols seuls, la totalité de la facture sera exigible dès la réservation.

4. Modification de réservation ou annulation du voyage par le client

4.1. Généralités

Si vous désirez modifier la réservation ou si vous annulez le voyage, vous devez le notifier par lettre recommandée au bureau de réservation, en restituant simultanément les documents de voyage que vous avez reçus.

4.2 Modification de réservation par le client

Lors d'une modification de la réservation par le client (ex : changement de nom, modification des dates de voyage comprises dans la période couverte par le programme, voyageur en remplacement, etc.) Bluvoyages percevra un montant de Chf 75.- par personne, pour les frais de dossier.

Toutefois, une modification de réservation est considérée comme une annulation du voyage dans les cas suivants :

- modification de dates de vacances pour une période ne figurant pas dans la brochure,
- manque de disponibilité dans les avions et les hôtels à la date voulue,
- modification de réservation intervenant moins de 22 jours avant la date de départ.

Dans ces différentes situations, des frais d'annulation seront retenus (selon chiffre 4.4).

4.3 No Show

Si vous ne vous présentez pas ou trop tard lors du départ du vol ou au début du voyage, aucun remboursement ne vous sera octroyé. Vous êtes tenu de reconfrimer votre vol de retour 72 heures avant le départ.

Si vous manquez le vol de retour, vous devrez réserver à vos frais une alternative. Ceci est spécialement valable lors de tout changement d'horaire.

4.4. Annulation du voyage par le client

En cas d'annulation du voyage, Bluvoyages retiendra sur le montant total :

- plus de 30 jours avant la date du départ : frais de dossier de Chf 60.- par personne, maximum Chf 120.- par dossier.
- 30 à 21 jours avant la date du départ : 25 % du montant total du voyage
- 20 à 15 jours avant la date du départ : 50 % du montant total du voyage
- 14 à 08 jours avant la date du départ : 75 % du montant total du voyage
- 07 à 0 jours avant la date du départ : 100% du montant total du voyage

Pour les périodes de haute saison (Noël, Pâques, événements

spéciaux haute saison (selon les pays, etc.), Bluvoyages retiendra sur le montant total de votre voyage :

- 60 à 30 jours avant la date du départ : 30% du montant total du voyage
- 29 à 15 jours avant la date du départ : 100% du montant total du voyage

Bluvoyages retiendra Chf 150.- de frais de dossier par personne annulant sa participation au voyage, ce quel que soit l'âge ou la raison du participant ainsi que la période de voyage.

La réception de votre déclaration au bureau de réservation fait foi pour déterminer la date de l'annulation. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi. Tous les frais engendrés par une modification ou annulation du voyage par le client, après le début du voyage, seront entièrement à sa charge et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de Bluvoyages, y compris pour les services non fournis à la suite de ces modifications ou annulation.

4.5 Assurance frais d'annulation

Dans les cas de nécessité impérieuse (ex : maladie), les frais d'annulation sont pris en charge par une assurance frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance. Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance. Si vous annulez votre voyage, la prime de l'assurance frais d'annulation reste due.

4.6 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligé de renoncer au voyage, vous pouvez désigner un voyageur de remplacement. Celui-ci doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes responsables en commun du paiement du prix total du voyage et des frais de dossier (chiffre 4.2). Bluvoyages SA vous fera savoir dans un délai approprié (susceptible de prendre plusieurs jours en haute saison) si le voyageur de remplacement indiqué peut participer au voyage. Pour les voyages comprenant des conditions de participation particulières, un contrôle s'avère indispensable. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement (moins de 22 jours avant la date de départ) ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des conditions de voyage, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation (chiffre 4.4).

5. Assurances

Les assurances annulation/rapatriement/bagages ne sont pas incluses dans nos prix forfaitaires. Si vous n'êtes pas couverts par une telle assurance privée (livret ETI par exemple), nous vous conseillons vivement d'en souscrire une.

6 Modifications de prix

6.1. Modifications de prix antérieures à la conclusion du contrat
Pour des raisons indépendantes de notre volonté, le prix de votre voyage ou séjour peut subir une augmentation (hausse carburant, taxes d'aéroport...), et ce, avant votre réservation définitive. Bluvoyages vous en avisera avant la conclusion du contrat.

6.2. Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat
En cas de hausse du coût des moyens de transport (ex : augmentation du coût du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (ex. taxes d'aéroport), de modifications des cours de change ou de taxes exigées par l'état (ex : TVA) le prix de votre voyage ou séjour peut être majoré en conséquence. Au cas où l'augmentation s'élève à plus de 5% du prix total du voyage, vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans frais dans les 5 jours à compter de la notification d'augmentation.

6.3 Modifications du programme ou de certaines prestations survenant entre votre réservation et la date de départ

Bluvoyages se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage, ou certaines prestations convenues (ex : logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) si des faits imprévisibles ou inéluctables l'exigent. Bluvoyages fera son possible pour vous proposer un remplacement des prestations de qualité équivalente. Nous vous informerons le plus rapidement possible de tels changements. Si les modifications de programme ou de certaines prestations convenues modifient de façon importante un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 5% du prix total du voyage, vous pouvez résilier le contrat dans les 5 jours suivant notre notification.

6.4 Modification du programme. Défaut de prestations au cours du voyage

Bluvoyages peut modifier le programme de certaines prestations pour des motifs légitimes, pour autant que cela n'entraîne pas de changement notable du programme ou du caractère du voyage. Si un changement de programme concernant une part importante du séjour convenu devait intervenir au cours de celui-ci, nous vous bonifierons de la moins value matérielle éventuelle entre le prix payé pour le séjour convenu et celui des prestations fournies (chiffre 11.1), sauf si cette modification est inhérente à une catastrophe naturelle ou un cas de force majeure, auquel cas il vous appartiendra de vous adresser à vos

assurances. Les modifications de programme ne donnent toutefois aucun droit à des demandes de dommages et intérêts, ni à des indemnités de perte de salaire etc.

7. Annulation par l'organisateur de voyage

Si des cas de force majeure imprévisibles venaient à compromettre gravement le voyage ou à le rendre impossible, Bluvoyages est en droit d'annuler le voyage à court terme, (sur décision du DFAE recommandant de ne pas se rendre dans le pays en question), aucun remboursement du voyage ne sera possible, cependant nous vous proposerons de reporter le voyage à une date ultérieure. Pour les mêmes raisons, nous nous réservons le droit d'interrompre un voyage déjà en cours. Lors d'une interruption du voyage en cours, nous vous rembourserons les prestations inutilisées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

8. Interruption du voyage par le client

Si, dans des cas urgents (ex : maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche) vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé par Bluvoyages, il vous appartiendra de contacter votre assurance annulation pour autant que vous en ayez souscrit une. En cas de rapatriement, les frais éventuels encourus (ex : transport) sont à votre charge.

9. Réclamations

Si les prestations fournies ne correspondent pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu de vous adresser sans délai à notre représentant local ou au prestataire de services, en lui demandant de remédier au problème ; si aucune aide n'est possible ou si elle s'avère insuffisante, vous devez exiger un rapport écrit de la part de notre représentant local ou du prestataire de services dans lequel les faits objets de la réclamation seront consignés.

Si, contre toute attente, il est impossible au client de contacter l'agence locale ou le prestataire de services, ce dernier doit s'adresser directement à Bluvoyages.

La réclamation ainsi que la demande de remboursement devront nous parvenir par écrit dans un délai de 30 jours après la date de retour du voyage ; elles seront accompagnées du rapport écrit de l'agence locale ou du prestataire de services ainsi que des justificatifs éventuels.

Si le client n'annonce pas le défaut ou le dommage subi lors de son séjour sur place, il perd ses droits à assistance, intervention personnelle de l'agence, annulation du contrat, etc.

Il en est de même si aucune réclamation écrite ne parvient à Bluvoyages dans le délai prescrit.

10. Prescriptions sanitaires de visa et d'entrée

Vous êtes tenus de vous informer sur les conditions de visa et d'entrée dans les pays où vous souhaitez séjourner. Les ressortissants de pays autres que la Suisse, sont priés d'indiquer leur nationalité au moment de la réservation, et de présenter une pièce d'identité valide à la date du séjour. Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande du ou des visas nécessaires. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ si vous emportez bien avec vous tous les documents requis. Bluvoyages attire votre attention sur le fait qu'en cas de refoulement, les frais de retour sont à votre charge. Nous attirons aussi votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

11. Reconfirmation des billets d'avion

Vous êtes personnellement responsable de la reconfirmation du vol de retour et de l'heure de présentation à l'aéroport. Vous trouverez les indications nécessaires dans votre documentation de voyage. Le défaut de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires pouvant en découler sont à votre charge. Bluvoyages ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du non-respect de votre part de ces consignes.

12. Responsabilités

12.1 Généralités

Nous vous créditerons du montant des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que notre représentant local ou notre prestataire de services n'ait pas été en mesure de vous offrir une

prestation de remplacement de qualité équivalente sur place et qu'une faute puisse être imputable à nous-mêmes ou à notre prestataire de services.

12.2. Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des restrictions dans l'indemnisation de dommages résultant de la non-exécution ou d'une exécution imparfaite du contrat, nous n'engageons notre responsabilité que dans le cadre de ces conventions et lois. Des conventions internationales et des lois nationales avec limitation de responsabilité sont surtout en vigueur dans le domaine des transports (trafic aérien, trafic

ferroviaire et navigation en rivière ou haute mer).

12.3. Exclusion de notre responsabilité

Notre responsabilité n'est pas engagée lorsque la non-exécution, l'exécution incomplète du contrat ou le dommage sont dus à une négligence de la part du client avant ou pendant son voyage, à une négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation contractuelle convenue, à un cas de force majeure, à une catastrophe naturelle, à un événement imprévisible et inévitable, en dépit du soin apporté par nous-mêmes, notre représentant local ou notre prestataire de services. Dans tous ces cas, toute obligation de dommages intérêts de notre part est exclue.

12.4. Dommages aux personnes, accident, etc.

Lors de dommages aux personnes, décès, blessures corporelles, etc imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes ou par nos prestataires de services, sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (voir chiffre 13.2).

12.5. Dommages aux choses, aux biens, etc.

Pour les dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part ou à celle d'un prestataire de services. Notre responsabilité se limite au maximum au prix du voyage, sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

12.6. Objets de valeur, argent, bijoux, carte de crédit, etc.

Nous vous rendons expressément attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, équipement photo et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans un coffre. Notre responsabilité ne peut être engagée en cas de vol, perte, dommage, etc.

12.7. Horaires de vols, des trains, des cars, des bateaux

Il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires, malgré une organisation de voyage soignée. En cas de retard des entreprises de transport, quelle qu'en soit la raison, nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages, tels que perte de salaire, nuitées d'hôtels supplémentaires, repas, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de la possibilité de retards en planifiant vos voyages.

12.8. Manifestations ou excursions pendant le voyage.

En dehors du programme de voyage convenu il arrive que des manifestations locales ou des excursions puissent être réservées pendant votre séjour sur place. Il n'est pas exclu que ces manifestations ou excursions comportent certains risques. Si vous participez à ces manifestations ou excursions organisées par des entreprises tierces, vous le faites sous votre propre responsabilité : dans ce cas là, Bluvoyages n'est pas considéré comme votre partenaire au contrat.

12.9. Cures, semaines de beauté, etc.

Les cures médicinales se font sous contrôle médical, les cures de beauté sous le contrôle de spécialistes. Nous vous transmettons ces offres mais nous ne pouvons pas répondre des médecins, spécialistes et auxiliaires ou du succès du traitement, ni n'assumer aucune autre responsabilité.

13. For Juridique

Le for juridique exclusif est à Lausanne.

14. Ombudsman (Médiateur)

En cas d'un conflit judiciaire, vous pouvez contacter l'Ombudsman (médiateur) chargé de défendre la branche des agences de voyages. Cet Ombudsman s'efforcera de parvenir à un accord équilibré et ceci dans tout type de problèmes entre vous et nous. Leur adresse : Ombudsmann de la branche Suisse du voyage Case postale 8801 Thalwil

15. Date de rédaction

La présente rédaction a été achevée en février 2011. Bluvoyages SA se réserve le droit d'apporter après cette date des modifications en ce qui concerne le contenu de ces conditions et les prix indiqués. Veuillez par conséquent nous consulter avant la réservation. Ces présentes conditions sont jointes à toutes nos factures afin que vous soyez pleinement informés de vos droits.