

Conditions générales de contrat et de voyage

Nous vous remercions de votre intérêt pour **Destination Amérique Latine** (ci-après DAL Voyages) et de votre confiance.

1. Conclusion du contrat

1.1 Le contrat passé avec DAL Voyages est réputé conclu au moment où vous vous inscrivez par écrit, par téléphone ou personnellement auprès de votre agence. A partir de cet instant, les droits et obligations contractuels, y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage, lient les deux parties. Lorsque la personne qui effectue la réservation inscrit également d'autres participants, elle répond des obligations de ces derniers comme des siennes propres, notamment en ce qui concerne le paiement du prix du voyage.

1.2 Champ d'application

Les conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux arrangements n'incluant que le vol ni aux prestations individuelles (voiture ou hôtel seul par exemple). Ces cas sont soumis aux conditions générales de transport des compagnies aériennes et des prestataires de services concernés. Si votre agence de voyages vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent.

2. Prestations

Nos prestations sont décrites dans notre catalogue ou dans l'offre relative au voyage considéré. Vos souhaits particuliers ne sont

intégrés au contrat qu'à partir de l'instant où votre agence vous en aura donné confirmation par écrit et sans réserves. Sauf indication contraire figurant dans le descriptif de voyage, les prestations de DAL Voyages commencent à l'aéroport de départ en Suisse.

3. Prix et modalités de paiement

3.1 Prix Catalogue

Le prix de votre voyage est celui qui vous sera fourni lors du devis de la part de votre agence de voyages. Sauf indication contraire, nos prix s'entendent par personne en francs suisses (CHF).

3.2 Conditions de paiement

Les documents de voyage vous seront remis après réception de l'intégralité du paiement de la facture émise. Les délais de paiement mentionnés ci-dessous sont des jours d'expiration. Une fois ces délais échus vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. DAL Voyages est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, DAL Voyages peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage et se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

Un supplément peut être perçu en cas de paiement par carte de crédit ou de débit, affacturage et paiement échelonné. Ce sont les conditions générales de contrat des sociétés de recouvrement qui font foi.

3.2.1 Arrangements forfaitaires

Un acompte de 30% du prix de l'arrangement est demandé à la conclusion du contrat. Le solde sera versé au plus tard 45 jours avant le départ. Sauf stipulation contraire, les documents de voyage vous seront remis ou envoyés à la réception du paiement du montant total de la facture. Tout retard de paiement autorise DAL Voyages à suspendre ses prestations et à faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

3.2.2 Vols seuls

Le montant total de la réservation est dû dès sa confirmation. Le paiement de la facture est à effectuer « à réception ». Les places ne seront définitivement confirmées que lorsque le paiement total sera en possession de DAL Voyages.

3.3 Réservations à court terme

Si vous réservez votre voyage à moins de 45 jours avant le départ, la facture est payable à réception.

3.4 Frais de réservation

Pour des réservations jusqu'à CHF 500.-, DAL Voyages facture une participation aux frais de CHF 50.- par demande. L'agence peut en outre percevoir, en sus des prix indiqués dans le catalogue, une participation aux frais de réservation et de conseil.

3.5 Majoration des prix

Les prix indiqués se basent sur les tarifs en vigueur au moment de la réservation. DAL voyages se réserve le droit d'adapter ces prix en présence de modifications dont elle ne saurait être tenue pour responsable, telles que augmentation des tarifs aériens ou des taxes sur les carburants, nouvelles taxes, modifications du cours des devises ou des taux de change, adaptations des prix de nos prestataires de services, etc. DAL Voyages vous communiquera toute majoration des prix indiqués dans le catalogue au plus tard 21 jours avant le départ. Si l'augmentation est supérieure à 10% du prix du voyage réservé, vous êtes en droit de vous départir du contrat sans frais dans un délai de 5 jours à compter de la réception de l'avis de majoration.

3.6 Noël et Nouvel An

Entre mi-décembre et début janvier, de nombreux hôtels pratiquent des prix plus élevés et des conditions d'annulation plus strictes. Sur demande, nous communiquons volontiers aux

intéressés ces prix et conditions particuliers.

4. Frais de modification ou d'annulation

4.1 Communication à l'agence

Si vous désirez changer ou annuler votre réservation, vous en informerez l'agence en charge du dossier soit personnellement, soit par courrier recommandé. La date à laquelle votre agence de voyages reçoit votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Simultanément, vous restituerez à l'agence les documents de voyage qui seraient déjà en votre possession.

4.2 Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification ou de cession de votre réservation, DAL Voyages perçoit des frais qui s'élèvent à CHF 120.- par personne, au maximum CHF 240.- par dossier (voir également chiffre 4.3. ci-dessous). En outre votre agence de voyages peut vous facturer des frais administratifs supplémentaires. Tout changement de réservation ou modification d'une prestation entraîne l'application des clauses relatives à l'annulation prévues au chiffre 4.3. ci-dessous. Les frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance des frais d'annulation.

4.3 Frais d'annulation

Si vous annulez votre voyage ou en modifiez la destination ou la date moins de 30 jours avant le départ, vous devrez en sus des frais de dossier et de la taxe forfaitaire, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix total du forfait (y compris les taxes d'aéroport, assurances, suppléments repas, etc.) :

De 59 – 45 jours avant le départ : 30%

De 44 – 31 jours avant le départ : 50%

De 30 – 0 jours avant le départ ou en cas de non-présentation au départ : 100% du prix de l'arrangement.

4.3.1 Voyage en avion

Après que le billet d'avion a été émis, les frais d'annulation peuvent s'élever à 100% du prix. Demeurent réservées les conditions d'annulation stipulées par les compagnies aériennes.

4.3.2 Non-présentation au vol de départ ou de retour

Si le passager ne se présente pas au départ ou s'il s'y présente trop tard, aucun remboursement ne peut être envisagé. Les passagers sont tenus de se faire reconformer par le représentant sur place de la compagnie aérienne concernée le vol et l'horaire de leur retour au plus tard 72 heures avant le départ.

4.3.3 Voyages A-la-Carte, Voyages avec tarifs promotionnels, Départs dernière minute

Les voyages A-la-Carte, les voyages avec tarifs promotionnels et les départs dernière-minute peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières. Celles-ci seront communiquées sur demande.

4.4 Personne de remplacement

Si vous êtes empêché d'entreprendre votre voyage, vous pouvez désigner une personne de remplacement. Cette dernière doit toutefois se déclarer d'accord de reprendre l'arrangement aux conditions convenues entre DAL Voyages et vous-même. Elle doit également être en mesure de faire face aux exigences particulières du voyage prévu, et aucune prescription légale ou administrative ne doit s'opposer à sa participation. Il arrive qu'un changement de réservation soit exclu (pour les billets d'avion par exemple) ou ne soit possible que dans un certain délai en raison de conditions de transport

particulières ou d'autres raisons similaires. Les frais de dossier ainsi que les éventuels frais supplémentaires sont à votre charge et à celle de la personne de remplacement. Vous répondez solidairement du paiement du prix du voyage et des frais supplémentaires. Si vous désignez trop tard une personne de remplacement ou si cette dernière est empêchée d'entreprendre le voyage pour l'une des raisons énumérées ci-dessus, son désistement vaut annulation au sens du chiffre 4.3.

5. Changements de programme

5.1 DAL Voyages se réserve le droit, également dans l'intérêt des participants de modifier le programme du voyage ou certaines prestations convenues (logement, mode de transport, moyen de transport, compagnie aérienne, horaires, etc.) lorsqu'un cas de force majeure ou des circonstances imprévisibles ou impossibles à éviter l'exigent. DAL Voyages fait tout son possible pour vous offrir des prestations de remplacement équivalentes et pour vous informer le plus tôt possible de tels changements de programme.

5.2 Force majeure et grèves

Si elle juge qu'un voyage ne peut pas être entrepris ou doit être prématurément interrompu en raison de circonstances relevant d'un cas de force majeure (p.ex. catastrophe naturelle, épidémie, troubles de l'ordre public, etc.) de mesures prises par les autorités ou de grèves, DAL Voyages est en droit de déduire du remboursement qui vous est accordé le montant des dépenses déjà engagées et qu'elle est en mesure de justifier. Toute prétention allant au-delà de ce remboursement est exclue.

6. Voyage interrompu

DAL Voyages ne peut pas vous rembourser le montant de

l'arrangement si, pour une raison quelconque, vous devez interrompre prématurément votre voyage. Les prestations dont vous n'auriez pas encore fait usage vous seront remboursées sous déduction d'une participation équitable aux frais à conditions qu'elles ne soient pas facturées à DAL Voyages par leurs fournisseurs. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave ou décès d'un proche), l'accompagnant responsable, la représentation locale de l'organisateur ou le prestataire de services feront ce qui est en leur pouvoir pour vous aider à organiser votre voyage de retour prématuré. Nous vous conseillons de conclure une assurance rapatriement qui couvre les cas d'urgence.

7. Réclamations

7.1 Si le voyage ne correspond pas aux arrangements contractuels ou si vous subissez un dommage quelconque, il vous incombe d'en faire aussitôt mention auprès de l'accompagnant responsable ou du prestataire de services local (hôtel, location de voiture, etc.), dans la mesure du possible le jour même, et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

7.2 L'accompagnant responsable ou le prestataire de services local s'efforcera de remédier à la situation dans les 48 heures. Si vous n'obtenez pas satisfaction dans ce délai, ou si les mesures prises s'avèrent insuffisantes, vous devez demander à ces personnes de vous donner confirmation écrite de la réclamation déposée, du dommage subi et de l'insuffisance des mesures de réparation prises. L'accompagnant responsable ou le prestataire de services local ne sont toutefois pas habilités à reconnaître le bien-fondé d'une quelconque prétention en dommage et intérêts.

7.3 Si aucune solution suffisante ne vous est fournie dans le délai de 48 heures et que vous vous plaignez d'un défaut majeur, vous êtes en droit de prendre vous-même les mesures nécessaires. Sur présentation des justificatifs, les frais y relatifs vous seront remboursés jusqu'à concurrence des prestations prévues à l'origine (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.).

7.4 Si vous entendez faire valoir des défauts à l'encontre de DAL Voyages, des demandes de remboursement ou des prétentions en dommages et intérêts, vous êtes tenu de le faire dans le délai d'un mois à compter de la fin contractuelle du voyage, par écrit, auprès de notre siège, DAL Voyages, 5, rue Lissignol, 1201 Genève. Vous joindrez à votre réclamation l'attestation écrite de l'accompagnant responsable ou du prestataire de services local. Si la réclamation écrite n'est pas faite dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts prend fin.

7.5 Si vous omettez de faire valoir votre réclamation conformément aux chiffres 7.1 et 7.2 ci-dessus, vous perdez le droit d'obtenir des mesures de réparation, de prendre vous-même de telles mesures, d'obtenir une réduction du prix du voyage ou des dommages et intérêts, ou encore de résilier le contrat. Il en va de même lorsque vous omettez de faire valoir votre réclamation à l'encontre de DAL Voyages, par écrit, dans le délai d'un mois à compter de la fin contractuelle du voyage.

8. Responsabilité de DAL Voyages

8.1 Généralités

Lorsque vous établissez de façon probante que les prestations que vous avez obtenues ne correspondaient pas aux prestations contractuelles, que l'accompagnant responsable ou le

prestataire de services local n'a pas été en mesure de vous fournir sur place une prestation de remplacement équivalente et que l'insuffisance des prestations fournies résulte d'une faute de DAL Voyages, cette dernière vous remboursera la différence entre la prestation obtenue et la prestation promise. Cette responsabilité n'excède pas le prix du voyage effectué et le montant du dommage direct subi (voir également le chiffre 8.6.).

8.2 Excursions et activités organisées

Pour toutes les excursions et activités organisées (rafting, équitation, canoë, etc.) vous êtes tenu de signer sur place une décharge de responsabilité, car vous prenez part aux activités à vos risques et périls et celles-ci peuvent requérir certaines aptitudes physiques. Les organisateurs locaux font tout ce qui est en leur pouvoir pour assurer un maximum de sécurité à chacun et limiter les risques dans toute la mesure du possible. Vous êtes toutefois invité à vérifier avant votre départ, auprès de votre caisse maladie ou de votre assureur accidents, l'étendue de votre couverture d'assurance.

8.3 Limitations de la responsabilité

Lorsque des conventions internationales ou des lois nationales prévoient une responsabilité limitée en cas de dommage résultant d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution du contrat, cette diminution de responsabilité profite à DAL Voyages. Dans un tel cas, DAL Voyages ne répond que dans le cadre prévu par lesdites conventions internationales ou lois nationales.

8.4 Exclusions de la responsabilité

DAL Voyages ne répond pas du dommage subi lorsque l'inexécution ou la mauvaise

exécution du contrat (y compris les retards, etc.) est due à l'une des causes suivantes :

- a) négligence de votre part avant ou pendant le voyage ;
- b) négligence imprévisible ou impossible à éviter d'un tiers non-débiteur d'une prestation contractuelle ;
- c) force majeure ou tout autre événement que DAL Voyages, un intermédiaire ou un prestataire de services n'était pas en mesure de prévoir ou d'éviter même en faisant preuve de toute la diligence nécessaire.

8.5 Dommages corporels

DAL Voyages ne répond des dommages corporels, blessures, décès, etc., survenus au cours d'un voyage que s'ils résultent d'une faute commise par elle-même ou par une entreprise mandatée par ses soins. Demeurent réservées les conventions internationales et les lois nationales (voir chiffre 8.3.). Les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer sur les conditions de transport de la compagnie aérienne ou de navigation avant de réserver. DAL Voyages n'assume aucune responsabilité au cas où une femme enceinte se verrait refuser le transport.

8.6 Dommages matériels et patrimoniaux

DAL Voyages ne répond des dommages matériels ou patrimoniaux survenus au cours d'un voyage que s'ils résultent d'une faute commise par elle-même ou par une entreprise mandatée par ses soins. Toutefois, cette responsabilité n'excède pas le prix du voyage effectué et le montant du dommage direct. Demeurent réservées dans tous les cas les limites inférieures de responsabilité prévues par les conventions internationales et les lois nationales (voir chiffre 8.3)

8.7 Manifestations organisées pendant le voyage

A votre lieu de destination, vous avez la possibilité de vous inscrire et participer à diverses manifestations ou excursions qui ne font pas partie du programme de voyage convenu avec DAL Voyages. Ces manifestations ou excursions peuvent comporter certains risques. Vous prenez part à ces activités sous votre propre responsabilité. Ces manifestations et excursions sont organisées par des entreprises tierces (prestations de tiers). Dans ces cas, DAL Voyages décline toute responsabilité pour ce type de réservation en cas d'éventuels dommages subis.

8.8 Assurances

La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi DAL Voyages vous recommande de vous prémunir contre les risques de voyage en concluant une assurance complémentaire, par ex. frais d'annulation, frais de rapatriement, bagages, accidents, etc. Si votre couverture s'avérait insuffisante, votre agence de voyages vous renseignera volontiers.

8.9 Garantie et contribution

DAL Voyages est affilié à la garantie de voyages TPA et garantit ainsi les montants versés par vous en paiement d'un arrangement forfaitaire. Détails à ce sujet auprès de votre agence de voyages ou sous www.tpassociation.ch.

9. Visas et formalités d'Immigration

9.1 Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises, de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande de visa nécessaire. 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.

9.2 DAL Voyages vous rend attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge. DAL Voyages attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

10. Protection des données

Sur demande des autorités de certains pays, il se peut que des données spécifiques doivent être transmises aux autorités compétentes pour des raisons de sécurité ou de formalité d'entrée dans le pays. Vous légitimez votre agence de voyages, Dal Voyages, ou la compagnie aérienne concernée, à transmettre les données dites « Passenger Name Record (PNR) » à ces autorités dans la mesure où elles sont disponibles. Elles contiennent notamment des informations telles que nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, informations concernant vos compagnons de voyage, date de la réservation/de l'émission du billet et période de voyage prévue, informations de paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro Fréquent Flyer, informations relatives aux bagages, toutes modification PNR antérieures, etc. Notez que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de la protection des données n'est pas comparable à celui relevant de la législation suisse.

11. Organe de conciliation

Avant de saisir les tribunaux lors d'un éventuel litige, vous êtes invité à vous adresser à l'organe de conciliation de la branche suisse du voyage. Quelle que soit la nature du problème survenu entre vous et DAL Voyages ou l'agence en charge du dossier, le

conciliateur s'efforcera de trouver une solution équitable au litige.
Médiateur de la branche suisse du voyage :

Case postale, 8038 Zürich

+41 (0)44 485 45 35

[www.ombudsman-](http://www.ombudsman-touristik.ch)

[touristik.ch/info@ombudsman-](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

[touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

12. Droit applicable et tribunaux compétents

Les rapports juridiques entre vous et DAL Voyages sont soumis au droit suisse. Le for exclusif de tout litige opposant le participant et DAL Voyages est à Genève.

13. Prescription

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages-intérêts contre DAL Voyages sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

13. Copyrights

DAL Voyages à Genève.

Photos :

J. Monge, A. Mistretta, F. Garcia

Mendez