

CONDITIONS GENERALES

Conditions générales de contrat et de voyage

1. Ce que règlent les présentes conditions générales

1.1. Ces Conditions générales de contrat et de voyage régissent les relations juridiques entre le voyageur et Equinoxe Voyages S.A (ci-après Equinoxe) en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par Equinoxe et toutes les autres prestations offertes par Equinoxe. Elles entrent en vigueur le jour de leur publication et remplacent toutes les dispositions précédentes.

1.2. Ces Conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations suivantes: pour tous les arrangements "Vol seul" fournis par Equinoxe, ce sont les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes qui s'appliquent. Si votre bureau de réservation (ou Equinoxe) vous procure des arrangements de voyage d'autres organisateurs, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. Dans ces cas, Equinoxe n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez pas, en conséquence, vous prévaloir des présentes Conditions générales de contrat et de voyage.

2. Conclusion du contrat

2.1. Le contrat entre vous-même et Equinoxe prend effet au moment où votre inscription, communiquée sous forme écrite, téléphonique ou lors d'une visite personnelle au bureau de réservation (ou chez Equinoxe), est acceptée sans réserves. Dès ce moment, les droits et obligations découlant du contrat (y compris les présentes Conditions générales de contrat et de voyage) entrent en vigueur, tant pour vous que pour Equinoxe.

2.2. Les souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils ont été acceptés et confirmés sans réserves par votre bureau de réservation (ou par Equinoxe).

3. Prix et modalités de paiement

3.1. Prix
Les prix des arrangements de voyages sont indiqués dans les prospectus d'Equinoxe. Sauf indications contraires dans le libellé des listes de prix, les prix des arrangements s'entendent en francs suisses, par personne, avec hébergement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir art. 5.

3.2. Acompte
Un acompte de 20 % doit être versé au moment de l'acceptation définitive de votre inscription par le bureau de réservation (ou par Equinoxe). Au cas où le bureau de réservation (ou Equinoxe) ne recevrait pas cet acompte en temps voulu, Equinoxe peut refuser les prestations de voyages et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation.

3.3. Paiement du solde
Le solde du prix de l'arrangement doit parvenir au bureau de réservation (ou à Equinoxe) au plus tard 30 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, Equinoxe peut refuser les prestations de voyage et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation selon art. 4.2 ss. Sauf convention contraire, les documents de voyage vous seront remis dès réception de la totalité du montant facturé.

3.4. Réservations à court terme
Si vous réservez votre voyage moins de 30 jours avant le départ, le montant total de la facture devra être payé au moment de la réservation.

3.5. Participation aux frais de votre bureau de réservation pour conseils et réservation. Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation peut percevoir, en sus des prix mentionnés dans les prospectus, une participation aux frais pour conseils et réservation conformément aux directives de la Fédération suisse des agences de voyages (FSAV).

4. Conditions d'annulation et de modification

4.1. Généralités

Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez y apporter un changement ou une modification, vous devez en faire part, personnellement ou par lettre recommandée, à votre bureau de réservation (ou à Equinoxe). En ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être restitués simultanément au bureau de réservation (ou à Equinoxe).

4.2. Frais de dossier

En cas d'annulation, de changement ou de modification de votre voyage, il est perçu une somme de Frs 200.- par personne, mais au maximum de Frs 500.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi art. 4.3). A ce montant peuvent éventuellement s'ajouter les frais de téléphone, de télécopie, de télex et de télégrammes. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation (voir art.11).

4.3. Frais d'annulation

4.3.1 Si vous annulez votre voyage ou si vous demandez quelque modification ou changement de réservation que ce soit, les frais d'annulation suivants seront perçus, en sus des frais de dossier (art. 4.2).

De la réservation à 50 jours avant le départ: 20 % du prix de l'arrangement, mais au minimum CHF 500.—par personne.

De 49 à 30 jours avant le départ: 50 % du prix de l'arr.

De 29 à 10 jours avant le départ: 80 % du prix de l'arr.

De 9 jours au jour du départ: 100% du prix de l'arr.

Tout participant à un voyage qui ne se présente pas au départ, s'y présente trop tard ou sans s'être muni des documents de voyage nécessaires doit à l'organisateur 100 % du prix de voyage.

4.4. Assurance des frais d'annulation

Les frais d'annulation sont couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation dans les cas de figure énumérés aux art. 6.3 et 11. Les prestations sont fixées par la police d'assurance conclue.

5. Modifications apportées au programme du voyage ou à son prix

5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat.
Equinoxe se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications contenues dans ses brochures, la description des prestations et les prix figurant dans ses brochures et listes de prix. Si tel devait être le cas, votre bureau de réservation (ou Equinoxe) vous informerait de ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2. Modifications de prix après la conclusion du contrat
Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir à la suite

a) d'une augmentation des coûts de transports (y compris du prix du carburant) postérieure à la confirmation de commande;

b) de l'introduction ou de l'augmentation de taxes et redevances officielles (par exemple taxe d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement et d'embarquement, etc.);

c) d'une modification des taux de changes;

d) des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (par exemple taxe à la valeur ajoutée).

Si le prix des prestations comprises dans l'arrangement augmente, la hausse peut être reportée sur le voyageur. Le prix du voyage augmentera donc en conséquence. Equinoxe appliquera l'augmentation de prix jusqu'au plus tard 22 jours avant le départ. Si la hausse dépasse 10 %, le voyageur peut exercer les droits stipulés à l'art.5.3.

5.3. Droits du participant au voyage en cas de modification du programme ou des prix après la conclusion du contrat.

Dans le cas où des changements de programme ou de certaines des prestations convenues entraîne une modification notable d'un élément essentiel du contrat ou si l'augmentation du prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivant:

a) vous pouvez accepter la modification du contrat;
b) vous pouvez résilier le contrat par écrit dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous est remboursé immédiatement.

c) vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à un voyage de remplacement d'une valeur équivalente que nous vous proposerions. Nous nous efforcerons de vous soumettre une proposition de voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement proposé est moins coûteux que l'arrangement initial, la différence vous sera remboursée. S'il est plus cher, seul le prix convenu initialement devra être payé.

Sans nouvelles de votre part au sens des alinéas b) ou c) ci-dessus, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification de programme ou le changement de certaines des prestations convenues (le délai de 5 jours sera considéré comme tenu si votre communication est déposée à la poste le 5e jour au plus tard.)

5.4 Certains voyages proposés par Equinoxe (par ex. voyages en groupe) sont calculés sur la base d'un minimum de participants, qui peut varier d'un cas à l'autre. Si le nombre de participants inscrits pour le voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, Equinoxe peut annuler le voyage au plus tard 15 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous chiffre 5.3; toute autre prétention à l'encontre d'Equinoxe est exclue.

6. Annulation du voyage, empêchement de voyager, interruption du voyage

6.1 Annulation pour des motifs imputables au participant
Equinoxe est en droit d'annuler tout ou partie du voyage si, par vos actes ou omissions, vous lui en fournissez un motif justifié. En ce cas, Equinoxe vous remboursera le prix déjà versé, sous déduction des prestations éventuellement déjà reçues; toute autre prétention de votre part est exclue. Demeurent réservés les frais d'annulation selon art. 4.2 ss et toute autre requête en dommages-intérêts.

6.2. Cas de force majeure

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, troubles sociaux), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent entraîner l'annulation ou l'interruption du voyage. Ces cas doivent impérativement être couverts par votre assurance des frais d'annulation. Si le voyage doit être annulé, Equinoxe s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de valeur équivalente sans frais pour vous. Si vous participez au voyage de remplacement, le montant déjà versé sera imputé sur celui-ci et une éventuelle différence de prix en votre faveur vous sera remboursée. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera immédiatement remboursé, après déduction des prestations éventuellement déjà reçues. Toute autre prestation est exclue. (Pour la façon de procéder, voir art. 5.3)

7. Modifications du programme et défaut de prestations en cours de voyage

7.1. Si une modification du programme intervient en cours de voyage, affectant de façon significative un élément important du voyage convenu, Equinoxe vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix du voyage convenu et celui des prestations effectivement fournies.

7.2. Si un élément important du voyage convenu fait défaut ou si vous refusez, pour des raisons majeures, les modifications prévues pour pallier la suppression d'éléments importants du voyage, l'agence locale d'Equinoxe ou le prestataire de services vous aideront à organiser votre rapatriement. Equinoxe vous bonifiera la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies. Toute autre prétention en dommages-intérêts sera réglée conformément à l'art.10.

8. Interruption prématurée du voyage

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque d'ordre personnel, le prix de l'arrangement ne pourra pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront bonifiées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de Equinoxe.

Dans les cas d'urgence (maladie ou accident frappant le participant, maladie grave ou décès d'un proche parent), l'agence locale d'Equinox ou le prestataire de services vous aideront, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré. Nous attirons votre attention, à ce propos, sur les conditions de l'assurance obligatoire des frais d'annulation et des frais de rapatriement (art.11).

9. Réclamations

9.1. Droits et devoirs en cas de réclamation et de demande de compensation

Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt à l'agence locale d'Equinox ou au prestataire de services une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2. Le prestataire de services mettra tout en oeuvre pour y porter remède dans un délai approprié au voyage. Si aucun remède n'est proposé dans un délai approprié au voyage, qu'il est insuffisant ou que toute compensation s'avère impossible, ne manquez pas de vous faire confirmer par écrit les défaillances dénoncées ou le dommage subi ainsi que l'absence de remède par le prestataire de services. La représentation locale d'Equinox ou le prestataire de services est tenu d'enregistrer par écrit le déroulement des faits et votre réclamation. Il ne sont toutefois pas habilités à reconnaître quelque prétention que ce soit à des dommages-intérêts ou autre indemnité que vous pourriez formuler. Ce qui précède constitue une condition indispensable pour que vous puissiez ultérieurement faire valoir votre réclamation et rend possible en outre, dans la plupart des cas, de remédier au défaut dénoncé.

9.3. Mesures personnelles

Pour autant qu'aucune compensation ne vous soit fournie dans un délai approprié au voyage et qu'il ne s'agisse pas d'un défaut mineur, vous êtes en droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez ainsi encourus vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues initialement (catégorie d'hôtels, moyens de transport, etc.) et sur présentation de justificatifs, et ce pour autant que vous ayez formulé une réclamation contre le défaut constaté et demandé une confirmation écrite (art. 9.1 et 9.2; pour le montant des dommages-intérêts, voir art.10).

9.4. Enonciation de vos prétentions à l'égard d'Equinox
Si vous désirez vous prévaloir de défaillances, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à l'encontre d'Equinox, vous devez adresser votre réclamation à Equinox par écrit dans les 30 jours suivant votre retour. Vous devrez y joindre la confirmation de l'agence locale d'Equinox ou du prestataire de services ainsi que les pièces justificatives y afférentes.

10. Responsabilité d'Equinox

10.1. Généralités

Equinox vous indemniserà de la valeur des prestations convenues mais non fournies ou imparfaitement fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où le guide de voyage, l'agence locale d'Equinox ou le prestataire de services n'ont pas été en mesure de vous proposer sur place une prestation de remplacement de valeur équivalente (pour le montant des prétentions, voir art. 10.2.)

10.2. Limitations et exclusions de responsabilités

10.2.1 Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à l'indemnisation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, Equinox est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée conformément aux dispositions des dites conventions. Il existe notamment des conventions internationales stipulant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

10.2.2 Exclusions de responsabilité

Conformément à l'art. 6 ci-devant, Equinox n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou

l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- a) des négligences de votre part avant ou pendant le voyage;
- b) des négligences imprévisibles ou irréparables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- c) en cas de force majeure ou d'un événement que Equinox, le bureau de réservation ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni empêcher malgré toute la diligence requise. Dans ce cas, Equinox est dispensé de toute obligation de verser des dommages-intérêts.

10.2.3.

Dommages corporels, accidents et maladies

Equinox répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que ces dommages soient consécutifs à une faute d'Equinox ou de ses prestataires de services. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées.

10.2.4 Dommages matériels et financiers

La responsabilité d'Equinox est limitée au montant du prix du voyage au maximum pour les dommages matériels et financiers résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement, s'il résulte d'une négligence grave ou d'un cas de force majeure au sens de l'art. 6; demeurent réservées les limitations de responsabilité stipulées par les conventions internationales.

10.3. Programmes en option durant le voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire pendant le voyage à des visites ou à des excursions proposées sur place. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. C'est donc sous votre propre responsabilité que vous déciderez ou non de prendre part à de telles manifestations et excursions. En ce qui concerne les excursions organisées par Equinox, les présentes Conditions générales de contrat et de voyage sont applicables.

11. Assurances

L'assurance-annulation et rapatriement est obligatoire pour tout arrangement de 7 nuits et plus. Elle s'applique lorsque le voyage doit être annulé ou retardé parce qu'un assuré ou une personne le touchant de près tombe malade, est victime d'un accident ou décède, (les justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autres attestations officielles sont indispensables) en cas d'endommagement des biens de l'assuré, de cas de force majeure, de grèves ou de troubles de tout genre au sens de l'art. 6. Les frais de dossiers ne sont pas couverts. Les autres assurances de voyage (vol, bagages, maladie, accident, etc.) ne sont pas obligatoires, mais recommandées.

12. Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

12.1. En ce qui concerne les dispositions visant les citoyens suisses et les ressortissants d'autres pays, votre bureau de réservation (ou Equinox) vous remettra sur demande les informations.

12.2. Lorsque des documents de voyage doivent être établis ou prolongés ou qu'un visa doit être demandé, vous êtes personnellement responsable de l'exécution de ces démarches. Si un document de voyage ne peut pas être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous êtes contraint, de ce fait, de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.

12.3. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ que vous emportez bien avec vous tous les documents requis.

12.4. Equinox vous rend attentif au fait qu'en cas de refus de l'entrée dans un pays, les frais de rapatriement sont à votre charge. Equinox attire aussi expressément votre attention sur les suites judiciaires entraînées par l'importation illégale de marchandises et d'autres articles.

13. Reconfirmation des billets d'avion

Dans le cas des voyages non accompagnés, vous êtes personnellement responsable, le cas échéant, de la reconfirmation de vos vols de continuation ou de retour. Le défaut de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires pouvant en découler sont à votre charge.

14. Droit applicable

Le contrat conclu avec Equinox et vous-même est soumis au droit suisse.

15. For

Pour tout litige relatif aux contrats conclus entre Equinox et les participants aux voyages, le for juridique est à Lausanne.

16. Garantie

Nous sommes membres du Fonds de Garantie et nous vous garantissons les sommes payées dans le cadre de votre réservation (ou Equinox). Pour de plus amples renseignements, consultez la brochure "Vacances garanties sans souci ! De l'aller au retour que vous pouvez obtenir chez nous.

17. Organisation et direction technique

Equinox Voyages S.A, Chemin des Epinettes 6, 1007 Lausanne

Lausanne, en 2008