CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE (CGCV)

Chère participante, cher participant,

Tous les voyages publiés ont été soigneusement organisés par nos soins et remplissent toutes les conditions pour vous garantir des vacances réussies et inoubliables. Vous recevez avec votre confirmation écrite, les conditions générales de contrat et de voyage (ci-après CGCV). Les CGCV font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre vous et net-tours et règlent les droits et obligations de chacune des parties. Pour les autres prestations, fournies par des prestataires tiers (par ex. voitures de location, billets d'avion, excursions etc.), seules sont applicables leurs CGCV respectives et les présentes CGCV de net-tours ne sont pas applicables.

1. CONCLUSION DU CONTRAT

Votre contrat avec net-tours devient valable dès la confirmation de votre inscription (réservation) écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou en personne. Vous êtes en droit de résilier le contrat sans frais dans les 7 jours suivant votre réservation (la date d'impression figurant sur la confirmation/facture faisant foi). Sont exclus de cette condition : les réservations effectuées dans le délai d'annulation (paragraphe 3.1 des présentes CGCV) et les réservations pour lesquelles une mention contraire figure sur la facture.

1.1. En tant qu'organisateur, net-tours s'engage à :
respecter soigneusement les prestations promises, conformément aux indications et descriptions contenues dans le programme de voyage valable au moment de votre inscription et de votre confirmation.

1.2. En tant que participant(e) à un voyage, vous vous engagez à :
payer le prix forfaitaire convenu pour le voyage, ainsi que les prestations particulières non comprises dans le forfait (par exemple : primes d'assurance, frais de visa, excursions, frais facturés pour prestations supplémentaires) ; respecter les modalités de paiement ; vous procurer les documents de voyage nécessaires et satisfaire aux prescriptions du pays visité concernant le passeport, la douane, les devises et les questions sanitaires.

2. PRIX

Nos prix s'entendent (sans autre mention) par personne en francs suisses, dans le type d'hébergement ou d'occupation indiqué. Les tarifs en vigueur sont les prix actuels indiqués dans nos publications et figurant sur la facture/confirmation. Les séjours de longue durée, les adaptations individuelles de programme, les promotions à durée limitée, et en règle générale, les réservations spéciales nécessitant des conditions plus strictes figurant alors sur la facture, font exception. Les prix publiés sont valables jusqu'au moment d'une nouvelle édition du voyage dans une publication (par ex. dans le catalogue, une publicité ou sur le site internet) avec des révisions éventuelles des prix. Les prix valables au moment de la réservation font foi.

2.1. Acompte/paiement du solde :
L'acompte est dû à la conclusion du contrat (au plus tard 7 jours après la réception de la confirmation). Le montant de l'acompte peut varier en fonction du voyage et figure sur la facture. Le solde doit être versé au plus tard 4 semaines avant la date de départ. Si la réservation a lieu dans les 4 semaines qui précèdent le départ, le montant total doit être versé dans les 7 jours suivant la réception de la facture. Dans le cas de réservations qui ne comprennent qu'un arrangement terrestre sans vol ou qui s'écartent sensiblement de l'arrangement forfaitaire publié, des frais de modification de Fr. 50. - à Fr. 100. - par personne sont facturés. Vous avez la possibilité de payer votre voyage au moyen de chèques Reka. Les conditions de règlement avec de l'argent Reka sont disponibles sur demande auprès de net-tours.

2.2. Modifications de prix :
Dans certaines circonstances, les prix publiés et confirmés peuvent être ajustés jusqu'à 22 jours avant le départ, en particulier dans les cas suivants :
- augmentation ultérieure des tarifs ou modification des conditions par les prestataires de service indépendants (par exemple, à la suite d'une hausse de prix du carburant, exigences gouvernementales concernant les limites de capacité, ou autres).
- augmentation ou introduction de nouvelles taxes officielles (taxes de sécurité et d'aéroport, par exemple).

- majorations de prix décrétées par les gouvernements (TVA, etc.).
- modifications des cours de change.
- nombre minimum de participants non atteint.

Si l'augmentation de prix est supérieure à 15% du prix forfaitaire initial, vous êtes en droit, dans un délai de 5 jours suivant la notification, de résilier gratuitement votre contrat ou de réserver un autre voyage figurant dans nos offres. En cas d'annulation, les montants déjà versés vous seront restitués dans les plus brefs délais. Sont exclus du remboursement les services déjà fournis tels que les visas d'entrée ou autres. Si la prime d'assurance a été réservée auprès de net-tours, celle-ci est également exclue du remboursement.

3. ANNULATION OU MODIFICATION DE LA RÉSERVATION PAR LE CLIENT

3.1. Annulation :

S'il vous est impossible de partir à la date convenue, vous devez immédiatement en avertir net-tours par lettre recommandée avec accusé de réception (dans certain cas, les annulations par e-mail peuvent être acceptées, si cela a bien été préalablement confirmé par un conseiller) en indiquant le motif de l'empêchement et en joignant les documents de voyage déjà en votre possession. Les annulations par téléphone ne peuvent être prises en compte. Outre les frais de dossier de Fr. 50.- par personne, les frais de réservation, les frais éventuels de visa et de prime d'assurance, vous devrez payer, selon la date de résiliation du contrat et la destination du voyage, les frais d'annulation calculés en pourcentage du prix de l'arrangement. Sauf indication contraire sur la facture, les délais suivants s'appliquent :

Voyages de courtes et moyennes distances (jusqu'à 3500 km à vol d'oiseau) :

60 - 46 jours avant le départ :	10 %
45 - 21 jours avant le départ :	30 %
20 - 8 jours avant le départ :	80 %
7 - 0 jours avant le départ :	100 %

Voyages intercontinentaux (à partir de 3501 km à vol d'oiseau) :

60 - 46 jours avant le départ :	30 %
45 - 21 jours avant le départ :	50 %
20 - 8 jours avant le départ :	80 %
7 - 0 jours avant le départ :	100 %

Nous vous facturons 100 % du prix de l'arrangement :
- si vous ne vous présentez pas au départ sans avertissement préalable
- si vous arrivez trop tard pour le départ ou le vol
- si vous êtes dans l'impossibilité de voyager en raison de documents de voyage inexacts ou incomplets.

3.2. Personne de remplacement :

A condition que les entreprises concernées acceptent les modifications et qu'aucune prescription administrative, légale ou tarifaire en vigueur ne s'y oppose, l'introduction d'une personne de remplacement est autorisée sous les mêmes conditions, pour autant qu'elle réponde aux exigences spéciales du voyage. Les mêmes conditions contractuelles s'appliquent au remplaçant et vous êtes personnellement responsable du paiement du prix du voyage et des frais éventuels. Les modifications concernant les noms doivent être signalées au plus tard 2 jours ouvrables avant la date de départ du voyage, sous réserve que le traitement administratif soit possible dans ce délai.

3.3. Modification :

Si, après la conclusion du contrat, vous désirez changer les noms des participants, les dates de voyage ou de destination, nous vous facturons, en plus des frais supplémentaires éventuellement demandés par les prestataires de services, des frais de traitement de Fr. 50.- par personne. En cas de modification de la réservation dans les délais d'annulation spécifiés au paragraphe 3.1, le pourcentage correspondant du prix de l'arrangement est redevable.

3.4. Report du voyage :

Sous réserve que les partenaires contractuels l'autorisent, vous pouvez reporter le voyage à une date de départ ultérieure. Les frais d'annulation encourus au moment du report vous seront alors facturés sur le voyage initial, puis déduits du voyage ultérieur. Si vous décidez de ne plus participer au voyage reporté, les frais d'annulation du voyage initial vous seront également rétroactivement facturés.

3.5. Modification sur place :

Si une fois sur place, vous souhaitez modifier l'arrangement confirmé avec net-tours, nous vous facturerons, en plus des frais additionnels entraînés par la modification, des frais de modification variables (dépendant du programme, de

l'effort et de l'approvisionnement) de Fr. 50.- à Fr. 150.- par personne. Ces frais doivent être payés directement sur place à l'accompagnateur ou au représentant local.

4. ASSURANCE FRAIS D'ANNULATION ET AIDE SOS

Les frais consécutifs à la prime d'une assurance combinée frais d'annulation et aide SOS ne sont pas compris dans le prix de l'arrangement du voyage car il s'agit d'un supplément facultatif. Si vous n'êtes pas déjà assuré contre ces risques (par exemple avec le Livret ETI, Intertours Winterthur etc.), nous vous recommandons de souscrire à l'assurance de l'Européenne Assurances Voyages SA (ci-après ERV) proposée par net-tours. La prime de cette assurance est mentionnée dans l'offre publiée. L'assurance de voyage combinée de l'ERV vous offre une couverture complète pour les évènements assurés avant le voyage (en pourcentage des frais d'annulation selon les paragraphes 3.1 et 3.3, hors frais de dossier et de modification) et pendant le voyage (Aide SOS). La prime d'assurance ne peut être annulée ou rajoutée que dans les 7 jours qui suivent la réservation et son paiement est également dû en cas d'annulation du voyage.

4.1. Évènements assurés :

4.1.1 Maladie grave, lésion corporelle grave, complications graves de la grossesse ou décès de la personne assurée, d'une personne voyageant avec la personne assurée ou d'un proche direct de la personne assurée.

4.1.2. Préjudice grave aux biens de l'assuré à son domicile, causé par un incendie, une catastrophe naturelle, un vol ou un dégât des eaux.

4.1.3. Panne ou retard du moyen de transport public utilisé dû à un défaut technique ou à un cas de force majeure.

4.1.4. Début imprévu d'un nouvel emploi ou la résiliation imprévue par l'employeur du contrat de travail de la personne assurée dans les 30 derniers jours précédant la date de départ du voyage.

4.2. Exclusions générales :

4.2.1. L'assurance ne couvre pas les évènements qui étaient déjà survenus ou connus lors de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation de la prestation de voyage.

4.2.2. Les prestations SOS sont limitées si la Centrale d'Alarme de l'ERV n'a pas préalablement donné son accord à la personne assurée.

4.3. Autres dispositions relatives à l'assurance :

4.3.1. La liste des évènements susmentionnés n'est pas exhaustive. Dans tous les cas, les conditions générales d'assurance de l'ERV, envoyées avec votre confirmation de voyage, s'appliquent.

4.3.2. En cas de survenance d'un évènement assuré, vous devez immédiatement en informer net-tours ou l'ERV et produire les preuves nécessaires (certificats médicaux, attestations officielles, etc.).

4.3.3. Les frais de dossier, les frais médicaux (médecin, hôpital) et les bagages ne sont pas couverts par cette assurance.

Pour connaître l'ensemble des conditions, veuillez vous reporter aux conditions générales d'assurance (CGA) de l'ERV qui vous seront envoyées avec la confirmation de réservation.

Vous avez également la possibilité de souscrire auprès de l'ERV à une assurance annuelle multi-voyages (assurance « Multi Trip »). Vous pouvez trouver les prestations et CGA applicables en ligne sur www.net-tours.ch

5. ANNULATION OU INTERRUPTION DU VOYAGE PAR NET-TOURS

5.1. Participation minimum / modification importante des prestations avant le départ :

Chacun des voyages publiés est soumis à un nombre minimum de participants. En cas de participation insuffisante à un voyage ou de circonstances particulières nous obligeant à effectuer une importante modification des prestations offertes, nous nous réservons le droit d'annuler le voyage jusqu'à 22 jours avant la date de départ convenue. Dans les 2 cas, nous nous efforcerons de vous proposer une offre de remplacement équivalente. Si l'offre de remplacement est moins chère, nous vous rembourserons la différence de prix. Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une

offre de remplacement, ou si vous renoncez à celle-ci, nous vous restituerons les sommes déjà versées. Toute autre demande de dédommagement est exclue.

5.2. Force majeure et grèves :
Si le voyage ne peut avoir lieu en raison d'évènements de force majeure, tels que faits de guerre, émeutes, grèves, mesures gouvernementales, refus du droit d'atterrissage ou d'évènements jugés par l'organisateur comme mettant en danger la vie ou la santé des participants, net-tours peut également décider de résilier le contrat à court terme. En cas d'interruption prématurée du voyage pour l'une des raisons mentionnées ci-dessus, net-tours s'engage à acheminer les participants vers une autre destination de vacances ou à les rapatrier en Suisse dans les plus brefs délais.
En cas d'annulation, ainsi qu'en cas d'interruption prématurée du voyage, net-tours est en droit de déduire du remboursement de vos frais les dépenses qu'il a engagées et dont il peut fournir la justification. Si un cas de force majeure est à l'origine de l'annulation ou de l'interruption du voyage, net-tours se réserve le droit de conserver une indemnité forfaitaire pour les frais engagés en proportion raisonnable par rapport au prix du voyage. Toute autre demande de dédommagement est exclue.

6. RESPONSABILITÉ

6.1. Généralités :
net-tours s'engage à soigneusement sélectionner, organiser et fournir les prestations convenues lors de la conclusion du contrat. Toutefois, net-tours se réserve le droit d'apporter des modifications.

6.2. Suppression d'une prestation :
a) Par la faute de net-tours ou du prestataire : si en cas de suppression d'une prestation convenue, l'accompagnateur ou le représentant local n'est pas en mesure de vous proposer une prestation de remplacement équivalente sur place, net-tours vous rembourse la perte ou les frais supplémentaires occasionnés. La responsabilité est limitée aux dommages directs.
b) Du fait de circonstances imprévisibles ou pour des cas de force majeure : la responsabilité de net-tours ne saurait être engagée pour des changements de programme imputables à des cas de force majeure, retards de vols, grèves, mesures officielles ou autres défaillances ou omissions irréversibles imputables à des tiers dont net-tours n'est pas responsable.
c) Accidents et maladies : net-tours répond des décès, blessures corporelles ou maladies durant le voyage dont la responsabilité lui incombe directement. Cette responsabilité est limitée au préjudice direct. Si net-tours engage sa responsabilité pour des dommages causés par des entreprises mandatées (hôtels, compagnies d'aviation, etc.), vous devez céder vos droits à des dommages intérêts à net-tours. Dans les cas de responsabilité en rapport avec des transports aériens ou liés à l'utilisation d'autres entreprises de transport (sociétés de chemin de fer, compagnies de navigation, entreprises d'autocars, etc.), les demandes d'indemnité sont limitées à des sommes déterminées par les accords internationaux ou les lois nationales applicables.
d) Dommages matériels : net-tours est responsable en cas de perte, de vol, de préjudice pécuniaire et de dommage matériel, pour autant que la responsabilité de net-tours ou du représentant local soit démontrée. En cas de responsabilité, la responsabilité pour dommages et intérêts est en principe limitée au montant du prix du voyage (sous réserve des limitations de responsabilité prévues dans les accords internationaux).
e) Évènements spéciaux : vous avez la possibilité de participer sur place à des évènements ou de réserver des activités ou excursions ne faisant pas partie du programme offert dans votre arrangement forfaitaire. Ceux-ci peuvent entraîner certains risques ou exiger des conditions physiques particulières et toute participation relève de votre propre responsabilité. net-tours décline toute responsabilité, à moins que ces activités n'aient été directement organisées par net-tours ou notre représentant local.
f) Couverture de l'assurance : la responsabilité du voyagiste est limitée conformément aux clauses de responsabilité, de même que celle des compagnies aériennes et autres entreprises de transport sont régies par des accords internationaux ou des lois nationales. Nous vous rendons attentif au fait que, dans les différents pays, les entreprises de transport ne disposent pas, faute d'une législation appropriée, d'une assurance accidents adéquate. Nous vous recommandons donc de vérifier si votre assurance personnelle vous accorde une protection suffisante et, le cas échéant, de conclure à une assurance appropriée (bagages, accidents et/ou maladies, par exemple) pour la durée du voyage.

6.3. Réclamations/demande d'indemnisation :
Si durant votre voyage une prestation convenue au contrat n'est pas fournie, ou seulement partiellement, vous êtes tenus de vous adresser immédiatement à votre accompagnateur sur place, ou au représentant local de net-tours ou, à défaut, directement auprès de net-tours via le numéro d'urgence fourni dans vos documents de voyage, afin de remédier gratuitement à la situation. Si aucune solution adéquate n'est apportée dans un délai de 48 heures, vous êtes en droit d'essayer de remédier vous-même à la situation. Si une prestation de remplacement équivalente ne peut être fournie, vous avez droit à une réduction de prix ou, sur présentation d'un justificatif, au remboursement des frais engagés à

cette occasion dans le cadre de la prestation initialement convenue. Toute autre demande de dédommagement est exclue. En cas d'absence ou d'insuffisance de prestation, ou si les insuffisances sont telles qu'elles mettent en cause la poursuite de votre voyage ou séjour, vous devez faire attester les faits par écrit auprès de votre accompagnateur sur place ou du représentant local de net-tours par le biais d'une réclamation. Pour faire valoir vos droits d'indemnité, vous devez nous faire parvenir votre réclamation accompagnée de l'attestation de notre accompagnateur ou du représentant local de net-tours ainsi que les justificatifs éventuels, au plus tard dans les 14 jours suivant votre retour. Si ce délai n'est pas respecté, net-tours peut rejeter votre réclamation et toute demande d'indemnité.

7. DIVERS

7.1. Horaires de vol :
Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie aérienne initialement prévue pour votre voyage n'est pas en mesure de respecter les prestations convenues, nous nous réservons le droit d'organiser le transport avec une autre compagnie aérienne, un autre type d'avion, un aéroport de départ ou des horaires de vols différents. Vous recevrez les horaires définitifs des vols avec votre programme de voyage. Pour les clients ayant réservé auprès de net-tours uniquement les vols, sans les autres prestations sur place, ceux-ci devront obligatoirement faire confirmer leur vol retour auprès du représentant local, au plus tard 48 heures avant le voyage retour.

7.2. Passeport, visa, vaccinations :
Vous recevez avec votre facture/confirmation de réservation, un document détaillant les informations importantes et formalités requises pour les citoyens suisses. net-tours ne saurait être tenu pour responsable d'une interdiction d'entrée due à des documents incomplets ou non conformes, ou à un visa manquant. net-tours décline également toute responsabilité pour les ressortissants étrangers, dans la mesure où la nationalité du voyageur n'est pas connue au moment de la réservation. Nous attirons votre attention sur le fait qu'en cas de refus d'entrée pour les raisons précitées les frais engendrés sont à la charge du client.

7.3. Documents de voyage :
Les documents de voyage sont, en règle générale, envoyés 7 à 10 jours avant la date de départ, à condition que le client se soit acquitté de la totalité du montant de la facture.

7.4. Demandes spéciales :
Les souhaits et demandes spéciales mentionnés sur la confirmation sont sans engagement de notre part et ne font donc pas partie du contrat.

7.5. Prestations à fournir :
En ce qui concerne les prestations à fournir, seules les informations pour les voyages organisés par net-tours et figurant sur nos publications actuelles sont déterminantes. Les autres supports de communication tels que brochures d'hôtels et autres matériels d'information ne font pas partie du contrat entre le client et net-tours, net-tours ne saurait donc être tenu pour responsable des informations qu'ils contiennent.

8. MÉDIATEUR (Ombudsman)
Avant d'entamer une action en justice, vous devriez vous adresser à l'ombudsman de la branche suisse du voyage. Ce dernier intervient en qualité de médiateur dans le cadre de litiges entre clients et voyagistes et s'efforce de parvenir à un accord juste et équilibré. Plus d'informations sur : www.ombudsmann-touristik.ch/home/

9. FOR JURIDIQUE
Pour toutes les questions relatives au contrat qui vous lie à net-tours, seules sont applicables les dispositions légales du droit suisse. Le for juridique exclusif est au siège principal de net-tours, à Zurich.

Organisateur/tour-opérateur :
net-tours GmbH
Rohrstrasse 36
8152 Glattbrugg

Edition octobre 2020