

Conditions générales de contrat et de voyage (CGCV)

(Recommandations de la Fédération Suisse du Voyage, édition janvier 2014)

Nous vous remercions de votre intérêt pour un arrangement de voyage organisé par Serenitas Sàrl.

1. Que régissent les présentes conditions générales de contrat et de voyage?

1.1 Champ d'application

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage régissent les rapports juridiques entre vous-même et Serenitas Sàrl. Elles concernent les arrangements de voyages organisés par différents tours-opérateurs suisses (Hotelplan, Club Méd, Universal, Costa, MSC, etc.) ou d'autres prestations proposées en nom propre par Serenitas Sàrl (organisateur).

1.2 Prestations fournies par des tierces entreprises

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations ci-après: tous les «arrangements vol sec» et prestations individuelles revendus par Serenitas Sàrl sont soumis aux conditions générales de transport des compagnies aériennes responsables, respectivement aux conditions générales de contrat des entreprises qui fournissent les prestations individuelles. Dans le cas des prestations revendues, le contrat est conclu directement entre vous et l'entreprise mandatée. Serenitas Sàrl n'est pas responsable de l'exécution de ce contrat.

1.3 Lorsque Serenitas revend d'autres prestations

Si Serenitas Sàrl vous propose des arrangements de voyage ou des prestations individuelles d'autres tour-opérateurs ou prestataires de services, vous concluez le contrat avec ces entreprises et ce sont leurs propres conditions de contrat qui font foi. Dans ces cas, Serenitas Sàrl n'est pas votre partie contractante et n'est pas responsable de l'exécution de ces contrats.

2. Inscription / Comment le contrat entre vous et Serenitas Sàrl prend-il effet?

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et Serenitas Sàrl est réputé conclu par l'acceptation sans réserve de votre inscription personnelle, par oral, écrit, email, SMS ou toute autre voie électronique ainsi que téléphonique auprès de nos services. A partir de ce moment, les droits et devoirs découlant du contrat (y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage) prennent effet tant pour vous que pour Serenitas Sàrl. Si vous transmettez votre réservation par écrit, par e-mail, par SMS, etc., ou via notre site Internet, votre inscription vous sera expressément confirmée. Est réputée confirmation orale lorsque Serenitas Sàrl peut se prévaloir d'avoir obtenu de votre part toutes pièces en relation avec votre demande (copie de carte d'identité, dates de naissances complètes, adresse et coordonnées complètes, etc.).

Serenitas Sàrl est habilité à refuser une inscription dans un délai raisonnable sans en indiquer les motifs. Nos prospectus ainsi que nos annonces publiées sur nos sites Internet et dans d'autres supports publicitaires constituent des offres sans engagement.

2.2 Réserve pour plusieurs participants

Si, en tant que personne chargée de la réservation, vous inscrivez d'autres participants au voyage, vous répondez tant de leurs obligations contractuelles (notamment du paiement du prix du voyage) que de vos engagements. Les accords contractuels et les présentes conditions générales de contrat et de voyage sont valables pour tous les participants au voyage (y compris pour les «voyageurs de remplacement» aux termes du chiffre 5.5).

2.3 Communication des noms

Vous êtes tenu de communiquer à la réservation votre nom ainsi que celui des personnes qui vous accompagnent tels qu'ils figurent sur les papiers d'identité (passeport, etc.) utilisés pour le voyage. Si les noms figurant sur les documents de voyage, en particulier sur le billet d'avion, ne sont pas rigoureusement identiques aux noms imprimés sur les papiers d'identité (par ex. Ben au lieu de Benoît ou Babette au lieu d'Elisabeth), la prestation de voyage peut vous être refusée (par ex. par la compagnie aérienne) ou vous risquez de devoir payer des frais supplémentaires pour l'émission d'un nouveau billet. Dans ce cas, les prestations non perçues ne sont pas remboursées.

3. Prestations

3.1 Nos prestations

3.1.1 Nos prestations sont décrites dans notre prospectus, sur notre site Internet ou dans la publication du voyage ainsi que dans la confirmation. Les souhaits particuliers que vous avez émis ou les conventions annexes font uniquement partie intégrante du contrat s'ils ont été confirmés par écrit et sans réserve par Serenitas Sàrl.

3.1.2 Serenitas Sàrl n'est pas habilitée à vous garantir des prestations autres que celles qui ressortent de notre propre prospectus, de notre site Internet ou d'autres documents édités par nos soins.

3.1.3 Si Serenitas Sàrl met à votre disposition des documents qui n'ont pas été édités par nos soins, par exemple des prospectus de ses propres hôtels, etc., ces informations ne nous engagent en rien. Il en va de même pour les informations que vous obtenez directement auprès des prestataires de services ou que vous puisez sur Internet, dans les forums, etc.

3.2 Début des prestations

En l'absence d'autres indications dans la publication du voyage, les prestations de Serenitas Sàrl débutent à l'aéroport en Suisse, au lieu de départ pour les voyages en autocar ou au port d'embarquement pour les croisières. Vous êtes personnellement responsable de rejoindre le lieu de départ dans les délais, même lorsque Serenitas Sàrl se charge d'organiser le déplacement au lieu de départ en dehors de notre programme.

3.3 Nom du transporteur aérien effectif

Conformément aux dispositions légales en vigueur, nous sommes tenus de vous informer du nom des transporteurs aériens effectifs dès que leur identité est établie. Nous nous réservons le droit de remplacer une compagnie aérienne nommément désignée par un autre transporteur aérien. Dans ce cas, le nom de la nouvelle compagnie aérienne vous sera communiqué dans les plus brefs délais.

4. Prix, modalités de paiement et documents de voyage

4.1 Prix

Les prix des arrangements de voyage figurent dans le prospectus/la liste de prix, l'annonce publiée sur Internet ou dans d'autres supports publicitaires. Sauf disposition contraire mentionnée dans la publication, la

liste de prix ou sur le site Internet, les prix des arrangements de voyages s'entendent par personne en chambre double. Les prix sont indiqués en francs suisses et calculés sur la base d'un paiement au comptant. Les prix en vigueur (valables à la date du début de voyage) au moment de la réservation font foi. Nous attirons votre attention sur la problématique des cartes de débit ou de crédit. Les cartes de débit ne sont pas acceptées en garantie, par exemple par les loueurs de véhicule et habituellement les hôtels. Il faut impérativement que vous puissiez présenter une carte de crédit à ces organismes (la carte de crédit présente des chiffres en relief sur la carte, au contraire de la carte de débit). Serenitas Sàrl ne pourra pas être tenu pour responsable si vous présentez une carte qui ne correspond pas aux critères de nos prestataires. Modifications de prix après la conclusion du contrat, voir chiffre 6.

4.2 Paiements par carte de crédit

Nos prix sont calculés et payables au comptant ou en espèces. Si vous payez par carte de crédit, Serenitas Sàrl est habilitée à percevoir un supplément adéquat dont le montant est laissé à sa libre appréciation, afin de couvrir les frais liés aux organismes des cartes de crédit ou autres (Reka par exemple).

4.3 Prix dépendant de l'âge

Dans le cadre des prix dépendant de l'âge de la personne concernée, par ex. réductions pour enfants, c'est l'âge au début du voyage (date) qui fait foi pour déterminer le prix. Nous nous réservons le droit, en cas d'informations erronées, de recalculer le prix du voyage et de facturer une différence éventuelle, ce même après la fin du voyage.

4.4 Paiement

4.4.1 Les acomptes suivants sont à verser à la conclusion du contrat: 30% par personne pour les voyages forfaitaires ou 100% en cas de vol seul. Dans le cas d'un assemblage de prestations (vols et autres prestations), le montant de l'acompte doit couvrir le coût des vols émis à la réservation dans tous les cas. Les primes d'assurance sont payables avec l'acompte.

4.4.2 Le solde du prix du voyage est payable au plus tard 45 jours avant le départ.

4.4.3 Si l'acompte ou le solde n'a pas été versé dans les délais impartis, nous nous réservons le droit, après l'expiration d'un bref délai supplémentaire, de refuser les prestations de voyage. Dans ce cas, le voyage est considéré comme annulé et les frais d'annulation sont payables conformément au chiffre 5.

4.4.4 Dans le cas où un paiement par carte de crédit n'est pas honoré, le chiffre 4.4.3 s'applique par analogie. Si vous êtes déjà en voyage, le prix total du voyage reste dû, auquel s'ajoutent d'éventuels intérêts de retard et frais d'encaissement.

4.5 Réservations à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 10 jours ouvrables avant le départ, des demandes de confirmation auprès des hôtels, etc., peuvent s'avérer nécessaires. Dans ce cas, les frais de communication vous seront facturés. En cas de réservation à court terme, le montant total de la facture devra être payé à la conclusion du contrat. Les chiffres 4.2 à 4.4.4 s'appliquent en outre par analogie.

4.6 Frais de réservation - participation au Fonds de Garantie

Nous percevons les frais de réservation suivants, qui vous seront facturés en sus du prix du voyage: CHF 60.- à Chf. 70.- (arrondi en votre faveur).

Si vous souhaitez réserver un «arrangement terrestre» (sans transport aller et/ou retour au départ de la Suisse), nous percevons des frais de réservation à hauteur de CHF 100.- par personne, au maximum CHF 200.- par dossier; la même réglementation s'applique pour les «réservations hôtel seul» jusqu'à concurrence de trois nuitées.

4.7 Participation aux frais de Serenitas Sàrl pour conseils et réservations

Nous attirons votre attention sur le fait que Serenitas Sàrl peut percevoir, en sus des prix indiqués dans le prospectus/la publication, une participation aux frais pour le conseil et la réservation.

Serenitas peut pratiquer les frais de conseils suivants :

- Ouverture de dossier/1^{ère} offre : de CHF 60.- à CHF 120.- de frais (montant dû dans tous les cas, correspondant aux frais de dossier habituels)
- Dès la 2^{ème} demande d'offre : CHF 100.- par offre

Les frais de conseils et réservations incluent toutes démarches pour répondre aux attentes de la clientèle. Toutefois, Serenitas Sàrl ne peut pas être tenue pour responsable si, au moment de la réservation, les prestations souhaitées ne sont plus disponibles ou que les tarifs, principalement des compagnies aériennes, ne sont plus applicables. Serenitas Sàrl mentionne expressément que les prix pratiqués sont ceux du jour, tant que les réservations ou émission de billets d'avion n'ont pas été confirmées/demandées.

4.8 Documents de voyage

4.8.1 Sauf s'il en a été convenu autrement, les documents vous seront remis dans nos locaux ou envoyés à réception de votre versement de la totalité du montant facturé. En règle générale, 10 jours avant le départ. Si les documents de voyage (billets d'avion, bons d'hôtel, etc.) ne vous parviennent pas dans ce délai, veuillez en informer immédiatement votre agence de réservation.

4.8.2 En cas de réservation à court terme (moins de 10 jours ouvrables avant le départ), un montant de CHF 120.- vous sera facturé à titre de frais administratifs.

5. Vous modifiez votre réservation ou votre programme de voyage ou vous êtes dans l'impossibilité d'entreprendre le voyage (annulation)

5.1 Généralités

Si vous souhaitez modifier la réservation ou annuler le voyage, vous devez le notifier personnellement ou par lettre recommandée à Serenitas Sàrl en lui restituant simultanément les documents de voyage que vous avez déjà reçus.

5.2 Frais de dossier

5.2.1 Un montant de CHF 200.- par personne, au maximum CHF 500.- par dossier, est perçu à titre de frais de dossier (voir chiffre 5.3) en cas de modification de la réservation (annulation totale ou partielle), par exemple changement de nom, désignation d'un voyageur de remplacement, modification des dates de voyage comprises dans la période couverte par le programme, des prestations annexes réservées, de la destination du voyage ou du lieu de départ, etc., ou encore en cas d'annulation du voyage.

5.2.2 Les modifications et changements de réservation intervenant dans les délais d'annulation ci-après (5.3) sont considérés comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Si la modification ou le changement de réservation ne génère que des frais minimes, seuls ces derniers seront facturés.

5.2.3 En cas de modifications ou de changements de réservation intervenant pour une période non couverte par la publication du voyage, les conditions d'annulation (chiffre 5.3) s'appliquent.

5.2.4 Si vous avez conclu une assurance contre les frais d'annulation (chiffre 5.4), veuillez vous référer à la police d'assurance pour savoir si ces frais de dossier sont remboursés par l'assurance.

5.3 Frais d'annulation

5.3.1 En cas de modification, de changement de réservation ou d'annulation moins de 45 jours avant la date de départ, les frais d'annulation habituels suivants sont perçus en sus des frais de dossier (chiffre 5.2) et sous réserve des conditions propres à nos fournisseurs (tours-operators, DMC, etc.) :

45 - 30 jours avant le départ:	20% du prix du voyage
29 - 15 jours avant le départ:	30% du prix du voyage
14 - 08 jours avant le départ:	50% du prix du voyage
07 - 01 jour/s avant le départ:	80% du prix du voyage
Jour du départ	100% du prix du voyage

5.3.2 Délais spéciaux, tels que pour offres spéciales, last minute, billets d'entrée ou de spectacle, voyages en train, croisières maritimes ou fluviales, location de motorhome, voitures, circuits, prestations de tiers, organisation des voyages Serenitas : toutes conditions sur demande.

5.3.3 Les frais d'annulation divergents sont indiqués chaque fois dans la publication du voyage. Nous attirons votre attention sur le fait que les compagnies aériennes demandent des frais, une fois le billet émis, qui peuvent se monter à 100%, peu importe la classe de réservation choisie. Nos tarifs sont calculés sur le principe du "best buy", ce qui implique que les tarifs les plus intéressants sont aussi ceux qui présentent les plus grandes contraintes (pas de remboursement, pas de modification possibles).

5.3.4 La réception de votre communication par Serenitas Sàrl aux heures d'ouverture normales fait foi pour déterminer la date de l'annulation ou de la modification; si elle tombe sur un samedi, un dimanche ou un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui fait office de date de référence. Cette réglementation s'applique également aux communications par e-mail, via notre site Internet, par répondeur téléphonique, fax ou via d'autres médias électroniques.

5.4 Assurance frais d'annulation

5.4.1 Nous vous recommandons de souscrire une assurance contre les frais d'annulation. Cette dernière paie les frais d'annulation en présence d'un événement assuré. La police d'assurance en vigueur fait foi.

5.4.2 En cas d'annulation, Serenitas Sàrl se chargera sur votre demande expresse de procéder au traitement du sinistre avec la compagnie d'assurance. Serenitas Sàrl peut vous facturer un émolument pour son travail.

5.4.3 Si vous annulez votre voyage, la prime de l'assurance contre les frais d'annulation reste due, respectivement n'est pas remboursée. Même si vous avez souscrit une assurance contre les frais d'annulation, vous restez débiteur/débitrice des frais d'annulation.

5.5 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligé de renoncer à votre voyage, vous avez la possibilité de céder votre réservation à un tiers. Le voyageur de remplacement doit être prêt à accepter le contrat aux conditions stipulées. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières du voyage (état de santé, etc.) et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Pour certains voyages, il n'est pas possible, compte tenu des conditions de transport particulières, de modifier la réservation ou, le cas échéant, seulement jusqu'à une date déterminée (qui peut être différente des délais ci-après).

En règle générale, un voyageur de remplacement est admis:

- a. pour les voyages en Suisse jusqu'au moment du départ;

- b. pour les voyages en Europe et dans les pays sans obligation de visa, jusqu'à deux jours avant le départ (jour de départ non compris);
- c. pour les voyages outre-mer et dans les pays avec obligation de visa, d'entente avec Serenitas Sàrl et en fonction de nos possibilités d'organisation (délai d'obtention des visas, établissement de nouveaux documents, etc.).

Les frais de dossier (chiffre 5.2) et les autres frais supplémentaires éventuels sont à votre charge et à celle du voyageur de remplacement.

Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes responsables en commun (solidairement) du paiement du prix du voyage. Serenitas Sàrl vous fera savoir dans un délai approprié (susceptible d'être de plusieurs jours en haute saison) si le voyageur de remplacement indiqué peut participer au voyage. Pour les voyages impliquant des conditions de participation particulières, un contrôle s'avère indispensable.

Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des conditions du voyage, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation (chiffre 5.2 ss.).

6. Modifications apportées aux prospectus, aux prix, aux programmes et aux transports

6.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat

Serenitas Sàrl se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les informations figurant dans les prospectus, la description des prestations, les offres publiées sur Internet, etc., ainsi que les prix. Si tel est le cas, Serenitas Sàrl vous avisera avant la conclusion du contrat.

6.2 Modifications postérieures à la conclusion du contrat

6.2.1 Des hausses de prix après la conclusion du contrat peuvent résulter de

- a. l'augmentation ultérieure du coût des transports (surtaxes sur le carburant comprises);
- b. l'introduction ou la majoration de taxes ou redevances (par exemple taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, de sécurité, introduction ou augmentation d'impôts ou de taxes de l'Etat, hausses de prix consécutives à des mesures officielles, etc.) ou
- c. des modifications des cours de change.

Si le coût des prestations inhérentes au voyage augmente, il peut être mis à votre charge. Le prix du voyage sera dès lors majoré en conséquence. Conséquence souvent d'une annulation d'un participant dans le cadre d'un voyage de groupe.

6.2.2 Les augmentations de prix vous seront communiquées au plus tard 3 semaines avant le départ. Si la hausse de prix est supérieure à 10 % (calculée sur la base du prix total du voyage par personne), vous disposez des droits énumérés au chiffre 6.4.

6.3 Modification du programme ou changements sur le plan des transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ

Serenitas Sàrl se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (par ex. hébergement, mode de transport, moyens de transport, compagnies aériennes, horaires de vol, etc.) si des cas de force majeure, événements imprévisibles ou inévitables, dispositions prises par les autorités, grèves, etc., l'exigent. Serenitas Sàrl fera son possible pour vous proposer en remplacement des prestations de qualité équivalente. Serenitas Sàrl vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

6.4 Quels sont vos droits si, après la conclusion du contrat, le prix du voyage est majoré, le programme est modifié ou si des changements interviennent sur le plan des transports?

6.4.1 Si le changement de programme ou de certaines prestations convenues implique une modification importante d'un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix est supérieure à 10% du prix total du voyage par personne, vous disposez des droits suivants:

- a. vous pouvez accepter la modification du contrat;
- b. vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà payé vous sera remboursé immédiatement;
- c. vous pouvez nous faire savoir par écrit dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous souhaitez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés. Nous ferons de notre mieux pour vous soumettre un voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée. S'il est plus cher, seul le prix initialement convenu devra être payé.

6.4.2 Sans nouvelles de votre part (adressées à Serenitas Sàrl ou à l'agence de réservation conformément aux lettres b. ou c. précitées), il sera admis que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues. Le délai de 5 jours est respecté si vous remettez votre communication le 5^e jour à la poste suisse.

7. Annulation du voyage par Serenitas Sàrl

7.1 Annulation pour des raisons qui vous sont imputables

Serenitas Sàrl est en droit d'annuler votre voyage si vos actes ou omissions justifient cette mesure. Dans ce cas, Serenitas Sàrl vous remboursera le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention de votre part étant exclue. Les frais d'annulation conformément au chiffre 5.2 ss, ainsi que toute autre prétention en dommages-intérêts demeurent réservés.

7.2 Nombre minimum de participants

Certains voyages proposés par Serenitas Sàrl impliquent un nombre minimum de participants, indiqué dans chaque publication de voyage. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, Serenitas Sàrl peut annuler le voyage au plus tard 4 semaines avant le départ. Dans ce cas, nous remboursons le prix du voyage payé (les primes d'assurance ne sont pas remboursées, respectivement restent dues). Toutes autres prétentions de votre part sont exclues.

7.3 Événements imprévisibles, cas de force majeure, grèves

7.3.1 Si des événements imprévisibles ou inévitables, des cas de force majeure (par ex. catastrophes naturelles, épidémies, troubles), des dispositions prises par les autorités ou des grèves venaient à entraver ou compromettre notablement le voyage ou à le rendre impossible, Serenitas Sàrl peut annuler le voyage. Dans ce cas, nous remboursons le prix du voyage payé (les primes d'assurance ne sont pas remboursées, respectivement restent dues). Toutes autres prétentions de votre part sont exclues.

7.3.2 Pour décider si un voyage peut ou non avoir lieu, nous nous référons aux recommandations émises par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), ainsi que par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), et vérifions s'il existe un danger concret pour le voyage ou pour les participants. Si tel est le cas ou si un risque concret est à craindre dans le futur, nous nous réservons le droit d'annuler le voyage.

8. Changements de programme, prestations non fournies au cours du voyage

8.1 Serenitas Sàrl s'efforce d'organiser le voyage tel que convenu mais des changements de prestations et de programme ne peuvent être exclus. Dans ces cas, Serenitas Sàrl fera son possible pour vous proposer en remplacement une solution de qualité équivalente. Si les mesures destinées à remédier au problème génèrent des frais excessifs ou un investissement disproportionné pour Serenitas Sàrl, Serenitas Sàrl est en droit de refuser de les prendre. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge du client.

8.2 Si les changements de programme et de prestations ou la suppression des prestations sont imputables à un cas de force majeure, Serenitas Sàrl est en droit de refuser de prendre des mesures. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge du client.

8.3 Si le changement de prestation ou de programme devait affecter une part importante du voyage convenu, Serenitas Sàrl vous bonifiera la moins-value matérielle éventuelle entre le prix payé pour le voyage convenu et celui des prestations fournies (voir chiffre 11).

9. Vous commencez le voyage mais ne pouvez l'achever, prestations non perçues

9.1 Si vous êtes obligé d'interrompre prématurément le voyage ou si vous ne percevez pas certaines prestations, le prix de l'arrangement de voyage ou des prestations non perçues ne peut pas vous être remboursé. Les éventuelles prestations non perçues vous seront remboursées – après déduction de frais de dossier équitables – pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de Serenitas Sàrl, qu'il ne s'agisse pas de prestations totalement insignifiantes ou qu'aucune disposition légale ou officielle ne s'oppose au remboursement.

9.2 Dans les cas d'urgence (par ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide de voyage de Serenitas Sàrl, le représentant local de Serenitas Sàrl ou le prestataire de services vous aidera dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré.

9.3 Les frais éventuels pouvant en résulter (transport, etc.) sont à votre charge. Veuillez noter à ce propos que vous pouvez conclure une dite assurance frais de rapatriement, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage. Votre agence de réservation vous communiquera volontiers toute précision à ce sujet.

10. Si votre voyage donne lieu à des réclamations

10.1 Délai de réclamation et demande d'assistance

Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu d'adresser sans délai au guide de Serenitas Sàrl ou au représentant local de Serenitas Sàrl, une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement. Dans le cas où aucun guide de Serenitas Sàrl ou représentant de Serenitas Sàrl ne se trouve sur place, vous devez informer le prestataire de services concerné et lui demander de prendre les mesures qui s'imposent.

10.2 Le guide de Serenitas Sàrl, le représentant local de Serenitas Sàrl ou le prestataire de services s'efforcera de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage ou si elle s'avère insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide, par le guide de Serenitas Sàrl, le représentant local de Serenitas Sàrl ou le prestataire de services. – Ces derniers ne sont pas habilités à reconnaître de quelconques prétentions en dommages-intérêts.

10.3 Si, contre toute attente, il vous est impossible de contacter le guide de Serenitas Sàrl, le représentant local de Serenitas Sàrl ou le prestataire de services, ou que ces derniers ne vous fournissent aucune assistance, vous voudrez bien vous adresser directement à nous. Vous trouverez les informations nécessaires à cet effet dans les documents de voyage.

10.4 En fonction des destinations de voyage, une autre marche à suivre peut être prévue en cas de défauts et de dommages.

10.5 Exécution substituée

Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié au voyage et s'il s'agit d'un défaut majeur, vous êtes en droit d'y remédier vous-même. Les frais qui en résultent vous seront remboursés par Serenitas Sàrl dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtel, moyens de transport, etc.) et sur présentation des justificatifs. Sous réserve toutefois que vous ayez déposé une réclamation contre le défaut et exigé une confirmation écrite (chiffres 10.1 à 10.3; détails voir chiffre 11).

10.6 Comment faire valoir vos prétentions envers Serenitas Sàrl?

Si vous voulez faire valoir des défauts, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à Serenitas Sàrl, vous devez adresser votre réclamation par écrit à Serenitas Sàrl dans le mois qui suit la fin du voyage fixée dans le contrat. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du guide de Serenitas Sàrl, du représentant local de Serenitas Sàrl ou du prestataire de services, ainsi que des preuves éventuelles.

10.7 Péremption de vos prétentions

Si vous n'annoncez pas les défauts ou le dommage, etc., conformément aux chiffres 10.1 à 10.3, vous perdez et êtes déchu de tous vos droits tels que droit à assistance, mesures personnelles, réduction du prix du voyage, résiliation du contrat, dommages-intérêts, etc. Il en est de même si vous n'avez pas fait valoir vos prétentions envers nous par écrit dans le mois qui suit la fin du voyage fixée dans le contrat. La réglementation relative aux bagages de vol demeure réservée (chiffre 10.8).

10.8 Bagages de vol

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit être signalé immédiatement sur place à la compagnie aérienne concernée au moyen d'une déclaration de sinistre (P.I.R.). En règle générale, les compagnies aériennes refusent toutes prétentions en dommages-intérêts en l'absence d'une déclaration de sinistre ou dans le cas où cette dernière est établie trop tard.

Si vos bagages ont été endommagés, vous avez 7 jours au maximum pour déclarer le sinistre à compter de leur réception et s'ils vous ont été remis avec du retard, vous avez 21 jours pour déclarer le sinistre à dater du jour où les bagages auront été mis à votre disposition. Vous devez impérativement respecter ces délais, faute de quoi vous perdrez tous vos droits.

11. Responsabilité de Serenitas Sàrl

11.1 Généralités

Serenitas Sàrl vous dédommagera, dans le cadre des dispositions ci-après, à hauteur de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas ou mal été fournies, de vos dépenses supplémentaires ou du dommage subi, etc., pour autant que le guide de Serenitas Sàrl, le représentant local de Serenitas Sàrl, le prestataire de services ou nous-mêmes n'ayons pas été en mesure d'offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente.

Si vous êtes contraint de prendre des mesures personnelles (chiffre 10.4), les dépenses supplémentaires à votre charge vous seront remboursés jusqu'à concurrence du double du prix du voyage/personne par personne au maximum. Les chiffres 8.1 et suivant ainsi que les dispositions ci-après demeurent réservés.

11.2 Limitations de responsabilité, exclusions de responsabilité

11.2.1 Accords internationaux et lois nationales

Si des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux ou des lois nationales prévoient des restrictions ou des exclusions d'indemnisation pour des dommages, etc., résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, Serenitas Sàrl ne répond que dans le cadre de ces mêmes accords ou lois.

Il existe notamment des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux et des lois nationales prévoyant des restrictions et des exclusions de responsabilité dans le domaine des transports (trafic aérien, navigation en haute mer et trafic ferroviaire).

11.2.2 Exclusions de responsabilité

Serenitas Sàrl n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- a. à des manquements de votre part avant ou durant le voyage;
- b. à des manquements imprévisibles ou inévitables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- c. à un cas de force majeure ou à un événement que Serenitas Sàrl, le détaillant ou le prestataire de services ne pouvait pas prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise.

Dans ces cas, toute obligation pour Serenitas Sàrl de verser des dommages-intérêts, de rembourser des dommages immatériels (dommages de frustration), de verser des indemnisations pour les mesures prises à titre personnel, etc., est exclue.

11.2.3 Dommages corporels

Serenitas Sàrl répond des dommages corporels découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat dans le cadre des présentes conditions générales de contrat et de voyage, des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux et des lois nationales applicables.

11.2.4 Autres dommages (dommages matériels et pécuniaires)

La responsabilité de Serenitas Sàrl est limitée au double du prix du voyage/personne par personne au maximum pour les autres dommages, c.-à-d. pour les dommages non corporels, résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservés les présentes conditions générales de contrat et de voyage ainsi que les accords internationaux, les lois reposant sur des accords internationaux et les lois nationales applicables qui prévoient des limitations de responsabilité inférieures ou des exclusions de responsabilité.

11.2.5 Manque de repos, vacances gâchées, préjudices de frustration

Serenitas Sàrl décline toute responsabilité en cas de manque de repos, vacances gâchées, préjudices de frustration, etc.

11.2.6 Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, matériel photo/vidéo, téléphones mobiles, etc.

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes personnellement responsable de conserver en lieu sûr vos objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, matériel photo et vidéo, téléphones mobiles, etc.

Dans les hôtels, les objets de valeur, etc., doivent être déposés dans le coffre-fort. - Vous ne devez en aucun cas laisser ces objets sans surveillance dans une voiture ou à n'importe quel autre endroit.

Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de vol, perte, détérioration ou usage abusif d'objets de valeur, de matériel photo et vidéo, d'argent liquide, de bijoux, de cartes de crédit, de téléphones mobiles, etc.

11.2.7 Horaires de cars, trains, vols, bateaux, etc.

Même en organisant les voyages avec le plus grand soin, nous ne pouvons garantir que les horaires seront respectés. Nous ne répondons pas des retards qui peuvent se produire en raison de l'intensité du trafic, d'embouteillages, d'accidents, d'encombrement des aéroports, de déviations, de ralentissements au passage de la frontière, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de retards possibles lorsque vous planifiez votre voyage.

11.3 Programmes en option durant le voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire pendant le voyage à des manifestations ou à des excursions proposées sur place. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques et vous assumez seul la responsabilité de décider d'y participer. Ces manifestations et excursions sont organisées par des entreprises tierces (prestations fournies par des tiers). Par conséquent, Serenitas Sàrl n'est pas votre partie contractante et n'assume dès lors aucune responsabilité. Il s'agit de prestations de tiers même si vous les réservez auprès de l'un de nos représentants sur place ou même si un guide de Serenitas Sàrl y participe.

Il peut arriver que Serenitas Sàrl organise des excursions, etc., en son propre nom. Dans ce cas, les présentes conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent.

11.4 Responsabilité extracontractuelle

La responsabilité extracontractuelle est régie par les accords internationaux et les dispositions légales en vigueur. Pour les autres dommages (c.-à-d. les dommages non corporels), la responsabilité est limitée dans tous les cas au double du prix du voyage/personne par personne, pour autant que les accords internationaux, les lois reposant sur des accords internationaux, les lois nationales ou les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne prévoient pas des limitations de responsabilité inférieures ou des exclusions de responsabilité.

11.5 Prescription

Toutes les prétentions se prescrivent un an après la fin du voyage fixée dans le contrat. Des délais de prescription plus courts stipulés dans les accords internationaux, les lois reposant sur des accords internationaux ou les lois nationales applicables, respectivement des délais de prescription plus longs non modifiables par contrat, demeurent réservés.

12. Retour à domicile après l'arrivée

Veillez tenir compte de retards possibles à l'arrivée de votre vol, train, car, etc., lorsque vous planifiez votre retour privé à votre domicile en Suisse. – Des retards à l'arrivée sont toujours possibles même si le voyage est bien planifié. Si vous atterrissez à l'aéroport de Zurich par exemple, prévoyez au minimum un battement de 120 minutes jusqu'au départ de votre train. Ce laps de temps est à prolonger en conséquence après des vols long-courriers. N'oubliez pas non plus que le contrôle des passeports et les contrôles douaniers peuvent prendre passablement de temps.

13. Assurances

La responsabilité des tour-opérateurs, des sociétés de transport et des transporteurs aériens est limitée. C'est la raison pour laquelle Serenitas Sàrl vous recommande de souscrire une assurance complémentaire, par ex. assurance bagages, assurance frais d'annulation, assurance accident et médicale de voyage, assurance rapatriement complémentaire, etc.

En cas de conclusion d'une assurance frais d'annulation obligatoire:

Si vous êtes déjà au bénéfice d'une assurance frais d'annulation privée, vous avez la possibilité de signer une déclaration de renonciation au moment de la réservation.

14. Formalités d'entrée, prescriptions sanitaires et de visa, dispositions en matière de bagages

14.1 Formalités d'entrée

Les formalités d'entrée et les prescriptions en matière de passeport figurent dans l'offre de voyage. Ces informations sont valables pour les citoyens suisses et liechtensteinois. Les ressortissants d'autres Etats sont priés d'annoncer leur nationalité au moment de la réservation, afin que Serenitas Sàrl puisse les informer des prescriptions les concernant.

Serenitas Sàrl part du principe que votre cas ne présente aucune particularité telle que double nationalité, apatridie, etc.

14.2 Etats Schengen

Les ressortissants d'un Etat Schengen qui se rendent depuis un Etat Schengen dans un autre Etat Schengen ne font pas l'objet de contrôles de passeport systématiques. Il n'en demeure pas moins qu'ils doivent être en mesure de présenter leurs papiers d'identité en tout temps. En d'autres termes, vous devez toujours être en possession du papier d'identité requis.

14.3 Visa et documents de voyage

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

Le demandes de visa, etc., doivent toujours être complétés intégralement. Les prénoms et noms sont à indiquer tels qu'ils figurent dans le papier d'identité utilisé.

14.4 Annonce auprès des autorités

14.4.1 En fonction de votre destination de voyage, vous devez vous annoncer auprès des autorités étrangères dans un délai imparti (par ex. USA : Electronic System for Travel Authorization (ESTA), <https://esta.cbp.dhs.gov/>). Cette autorisation est impérativement nécessaire pour pouvoir entrer sur le territoire du pays en question. Serenitas Sàrl vous informera de cette procédure mais c'est vous qui êtes responsable d'obtenir l'autorisation. Si vous ou les personnes qui vous accompagnent se voient refuser l'entrée dans le pays ou si l'autorisation ne peut être obtenue, les prestations non perçues ne peuvent pas vous être remboursées. Ces autorisations peuvent être payantes et, si tel est le cas, les frais sont à votre charge.

14.4.2 Il est en outre possible que vous soyez amené à devoir remplir d'autres formulaires d'entrée dans le pays de votre destination, soit à l'aéroport de départ, soit au cours du vol. Ces documents seront transmis aux autorités compétentes (par ex. USA: Advance Passenger Information System). Bon nombre de compagnies aériennes mettent les formulaires en ligne sur leur site Internet afin que les clients puissent les compléter à l'avance. Serenitas Sàrl vous fournira les informations nécessaires ou les imprimera dans votre documentation de voyage.

14.5 Respect des prescriptions en matière d'entrée

Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions valables en matière d'entrée, de santé et de devises. Veuillez vérifier avant le départ que vous êtes bien en possession de tous les documents requis.

14.6 Entrée dans le pays refusée

Serenitas Sàrl vous rend attentif au fait que les frais de rapatriement sont à votre charge si l'entrée dans le pays vous est refusée. - Serenitas Sàrl attire également expressément votre attention sur les suites judiciaires qu'entraîne l'importation illégale de marchandises et autres articles.

14.7 Bagages

Serenitas Sàrl vous informera sur les dispositions générales en vigueur pour les bagages ou les imprimera dans votre documentation de voyage. Certaines compagnies aériennes perçoivent une taxe supplémentaire pour les bagages enregistrés, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage. Un excédent de bagages, le transport de planches de surf, de sacs de golf, etc., peuvent également générer des frais supplémentaires. Le cas échéant, ces bagages sont uniquement transportés sur préinscription. Vous êtes personnellement responsable de procéder à cette inscription.

15. Confirmation du vol de retour

Vous êtes personnellement responsable de l'éventuelle confirmation du vol retour dans le cadre des voyages non accompagnés. Vous trouverez les informations nécessaires dans votre documentation de voyage. L'absence de confirmation du vol de retour peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires qui peuvent en résulter sont à votre charge.

16. Garantie

Serenitas Sàrl est affilié à TPA - Travel Professional Association, fonds de garantie de la branche suisse du voyage. La Garantie de voyage TPA vous garantit les sommes que vous avez versées dans le cadre de la réservation de votre voyage à forfait. Vous trouverez de plus amples informations sur le site www.tpassociation.ch.

17. Ombudsman

17.1 Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. Ce dernier s'efforce de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et Serenitas Sàrl ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.

17.2 Adresse de l'Ombudsman:

Ombudsman de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, case postale, 8038 Zurich

Tél. 044 485 45 35 / Fax 044 485 45 30

info@ombudsman-touristik.ch

www.ombudsman-touristik.ch

18. Protection des données

18.1 Vos données

Pour pouvoir établir correctement le contrat, Serenitas Sàrl a besoin de diverses données vous concernant et concernant vos accompagnants (telles que prénom et nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.). Serenitas Sàrl est soumise à la loi fédérale sur la protection des données, qui l'oblige notamment à protéger vos données. Ces dernières sont sauvegardées en Suisse.

18.2 Transmission aux prestataires de services et aux autorités

Si cela s'avère nécessaire pour l'établissement du contrat, nous transmettrons vos données aux prestataires de services. Ces derniers peuvent se trouver à l'étranger, où la protection des données ne répond pas forcément aux normes helvétiques.

Sur la base de prescriptions légales ou de dispositions officielles, nous pouvons être tenus, tant nous-mêmes que les prestataires de services, de transmettre vos données personnelles aux autorités (étrangères). Cela concerne notamment, mais pas exclusivement, les voyages en avion à destination des Etats-Unis (Advance Passenger Information System (APIS), respectivement TSA Secure Flight Programm) ou les loueurs d'appartements de vacances et les hôteliers.

18.3 Données personnelles sensibles

En fonction des prestations réservées, il peut arriver que nous soyons amenés à collecter des données personnelles sensibles. Des vœux spéciaux en termes de repas peuvent par exemple permettre de deviner la confession du client. En règle générale, les données de ce type sont communiquées aux prestataires de services pour l'exécution correcte du contrat ou, le cas échéant, aux pouvoirs publics si des prescriptions légales ou dispositions officielles l'exigent. En nous fournissant ces informations, vous nous autorisez expressément à les utiliser conformément aux présentes dispositions.

18.4 Informations sur nos offres/programmes

Nous nous permettrons de vous informer à l'avenir de nos programmes et voyages. Vous avez la possibilité de renoncer en tout temps à ce service en contactant Serenitas Sàrl.

18.5 Application des droits

Nous nous réservons le droit de transmettre vos données aux autorités et à des tiers si la défense de nos intérêts légitimes le justifie. Il en va de même en cas de soupçon d'un délit.

18.6 Questions en rapport avec la protection des données

Si vous avez des questions relatives à la protection des données, si vous souhaitez consulter les données sauvegardées chez nous ou renoncer au service d'information, veuillez vous adresser à info@serenitas.ch, auprès de Serenitas Sàrl.

19. Droit applicable et for juridique

19.1 Tous les rapports juridiques entre vous et Serenitas Sàrl sont soumis au droit suisse. Le for juridique exclusif est Cossonay-Ville (Suisse).

19.2 La nullité de certaines dispositions du contrat n'entraîne pas la nullité de tout le contrat.

19.3 Les présentes dispositions sur l'élection de droit et le for juridique sont valables sous réserve des dispositions des lois ou accords internationaux applicables non modifiables par contrat.

La Fédération Suisse du Voyage a rédigé les présentes conditions générales de contrat et de voyage avec le plus grand soin. La Fédération Suisse du Voyage ne peut cependant être tenue pour responsable de la validité et de l'utilisation de ces conditions générales de contrat et de voyage recommandées.

© Fédération Suisse du Voyage



SERENITAS voyages et sécurité Sàrl
Chemin de Champ-Vionnet 3 / CP 64
CH - 1304 COSSONAY-VILLE