

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET INFORMATIONS POUR NOS VOYAGEURS EN AUTOCAR

*LES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR VOYAGES EN TRAIN/AVION/BATEAU SONT DIFFÉRENTES.*

## INSCRIPTIONS

Nous vous conseillons de vous inscrire le plus rapidement possible, ceci pour vos places dans le car et pour notre organisation. Une fois votre inscription enregistrée, vous recevrez une Confirmation/Réservation. Nous vous prions de bien vouloir contrôler si tout est en ordre (date du voyage, nombre de personnes). Si aucune modification n'est portée à la Confirmation/Réservation ou à la Confirmation/Facture dans les 5 jours, celle-ci fait office de contrat. Sur cette Confirmation/Réservation, un acompte est exigible (les acomptes sont remboursés en cas d'annulation par nos soins). Le solde de la facture – un seul document pour toutes les personnes voyageant ensemble – est payable 30 à 45 jours avant le départ (selon les voyages). Les chèques REKA sont acceptés.

L'heure et le lieu de départ, les numéros de places dans le car, le nombre de personnes, se trouvent sur la facture. Cette facture fait office de document de départ.

Pour toutes les réservations réalisées sur notre site internet à un séjour dont le départ est prévu dans 45 jours ou moins, la totalité du montant dû est exigée. Les documents de voyage seront envoyés 10 à 20 jours avant le départ, par courrier ou remis dans nos bureaux à votre convenance.

Pour les séjours réservés à la dernière minute : pas de réservation définitive sans paiement préalable. A la réservation du voyage, les noms et prénoms communiqués à l'agence doivent être identiques à ceux figurant sur le papier d'identité. En cas de modification/annulation après émission du billet, les frais seront à charge du client.

## TVA

7.7 % incluse sur le territoire suisse.

## CHAMBRES

Le logement est prévu sur la base de 2 personnes par chambre. Les voyageurs désirant loger en chambre individuelle paient un supplément. Les taxes de séjour sont à régler individuellement auprès de l'hôtel.

## RÉDUCTIONS (UNIQUEMENT SUR LES VOYAGES EN CAR SERENITAS – HORS SUPPLÉMENTS ET NON CUMULABLES)

Les jeunes mariés bénéficient d'une réduction de 10% à condition que leur voyage ait lieu dans les 30 jours suivant la date de leur mariage (le livret de famille faisant foi). Selon les hôtels, des rabais pour enfants sont accordés (jusqu'à la limite d'âge révolu). Les groupes font l'objet d'un calcul sur mesure (sauf offres spéciales, voyages promotionnels, courses d'un jour et Europapark). Une facture globale est envoyée au responsable du groupe.

## BAGAGES

Les étiquettes pour bagages doivent être dûment remplies, avec le nom, le prénom du voyageur ainsi que la rue et la localité. Elles doivent être attachées aux bagages. Serenitas Voyages ne prend aucune responsabilité en cas de dommage, de perte ou de vol de bagages et objets de valeur.

## ASSURANCE ANNULATION ET ASSISTANCE

Cette assurance est obligatoire (sauf si vous êtes en possession du livret ETI ou d'une assurance similaire). Les assurances facturées ne peuvent plus être décommandées. Le prix de l'assurance varie par personne, selon le prix du voyage et la durée de validité de l'assurance.

## ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

Si la Confirmation/Facture a déjà été établie, l'annulation doit être impérativement annoncée par lettre recommandée. Si la Confirmation/Facture n'a pas encore été établie, il suffit de nous retourner la Confirmation/Réservation, dûment datée et signée, avec la mention « Annuler », en courrier A.

Conditions d'annulation pour les voyages couverts par l'assurance, par personne.

En cas d'annulation, les montants suivants seront facturés :

- 42 à 21 jours avant le départ : 35% du montant total
- 20 à 11 jours avant le départ : 50% du montant total
- 10 à 0 jours avant le départ : 100% du montant total

Conditions d'annulation courses 1 jour avec prestations, les montants suivants vous seront facturés :

7 à 0 jours avant le départ : 75% du montant total

Le montant de la police d'assurance ainsi que les frais de dossier sont toujours à la charge de l'assuré. Lors de l'annulation de l'une des 2 personnes en chambre double, le supplément pour la chambre individuelle est à la charge du participant restant.

### **ANNULATION DU VOYAGE**

En cas de participation insuffisante, l'organisateur se réserve le droit d'annuler le voyage, au plus tard 15 jours avant le départ (3 jours avant le départ, pour les courses d'un jour). En cette circonstance, il avertira ses passagers et remboursera la totalité des sommes déjà versées.

### **ASSURANCE**

Nos participants sont assurés par notre assurance responsabilité civile durant la marche du véhicule. Nous n'assumons aucune responsabilité en dehors de la marche du véhicule. La Carte européenne d'assurance maladie doit être en votre possession.

### **PLACES DANS LE CAR**

Les places sont libres dans nos véhicules. Nous nous réservons toutefois le droit d'utiliser des types de véhicules différents. Les personnes voyageant seules seront bien aimables de changer de temps en temps de place côté «fenêtre-couloir» avec leur voisin. Pour des raisons d'organisation, nous n'attribuons pas de places numérotées. Ceux-ci seront indiqués par le chauffeur à l'entrée du car.

### **TRANSPORT D'ENFANTS**

En vertu de la loi, dans les autocars, un système de retenue (siège enfant) conforme au règlement ECE N°44 est obligatoire pour les enfants de moins de 4 ans. Il est de votre propre responsabilité d'emporter votre siège dès le premier jour du voyage.

### **SOUS-TRAITANCE**

Selon la saison et la disponibilité de notre flotte de véhicules, nous nous réservons le droit de faire appel à l'un de nos partenaires sous-traitants pour effectuer une course ou d'adapter notre véhicule à la taille du groupe.

### **PROGRAMME**

Les renseignements donnés sont puisés aux meilleures sources et de bonne foi; l'organisateur ne répond pas d'erreurs matérielles ni de circonstances dont il n'a pas le contrôle et décline toute responsabilité pour les renseignements de tout ordre fournis par des tiers à titre de documentation. Nous ne sommes en aucun cas responsables de fautes de frappe, d'erreurs de contenu ou d'impression.

### **MODIFICATION PAR L'ORGANISATEUR**

Dans des circonstances exceptionnelles pour des raisons de grèves, catastrophes naturelles ou autres désagréments indépendants de l'organisation de l'agence (par ex. prolongation de séjour), les frais occasionnés sont tous à la charge de la clientèle. Pour des raisons pratiques ou météorologiques, nos programmes peuvent être modifiés.

### **RÉCLAMATIONS**

Si, en cours de voyage, vous avez une réclamation à formuler, vous êtes tenus de la signaler immédiatement à notre guide-accompagnateur ou à notre chauffeur qui s'efforceront de vous venir en aide dans la mesure du possible.

Si aucune solution n'est trouvée dans l'immédiat, une note écrite et confirmée par les deux parties devra être rédigée sur place. Cette dernière devra ensuite être jointe à votre réclamation et nous parvenir dans les 15 jours suivant la date de retour du voyage, faute de quoi votre réclamation ne pourra plus être prise en considération. Dans ce cas, vous perdrez ainsi vos droits envers nous et vos prétentions seront caduques.

### **AUTOCARS**

Nos véhicules sont très confortables. Intérieur bien harmonisé, air conditionné, sièges confortables, machine à café, frigo, lecteur CD, vidéo, etc. Dans certains véhicules, WiFi gratuit à bord.

Ils sont munis de systèmes de sécurité ABS, ASR, ESP (antiblocage, anti-patinage, contrôle de trajectoire) pour votre confort et sécurité.

### **CHAUFFEURS**

Chauffeurs compétents, expérimentés, disponibles et aimables.

### **PIÈCES D'IDENTITÉ**

Chaque participant est personnellement responsable de l'observation des exigences des documents douaniers (carte d'identité, passeport, visa, autorisation d'entrée dans le pays) et des émissions de billets d'avion. Tous les frais et inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à la charge du participant. Durant le voyage, nous vous recommandons de garder vos papiers avec vous. Le demandeur de visa doit déposer sa requête auprès de l'ambassade compétente pour son lieu de domicile. Par sécurité (en cas de perte, vol), prévoyez des photocopies de vos pièces d'identité.

### **MODIFICATION DE PRIX**

Une hausse du prix établi peut être justifiée pour certains cas de force majeure tels que:

- Une augmentation du coût des transports, y compris le prix du carburant;
- Une augmentation des redevances et taxes afférentes à certaines prestations, telles que les taxes de débarquement dans les ports, taxes d'aéroport;
- Une augmentation de la TVA ou des cours de la monnaie.
- Si l'augmentation dépasse 10%, vous serez informés 25 jours avant le départ. Vous êtes en droit d'annuler le voyage par lettre recommandée dans les 5 jours qui suivent la réception de notre lettre.

### **GARANTIE DE VOYAGE**

Notre entreprise est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, auprès de TPA - Travel Professional Association. A ce titre, elle garantit les montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement. Plus amples informations auprès de votre agence de voyages ou sur [www.tpassociation.ch](http://www.tpassociation.ch).

### **DROIT APPLICABLE ET FOR**

Le droit suisse exclusivement est applicable aux rapports entre Serenitas Voyages Sàrl et le client. Il est convenu que seul le for Cossonay est habilité à juger les plaintes dirigées contre Serenitas Voyages Sàrl. Nous pouvons poursuivre le consommateur en justice à son lieu de domicile ou à Cossonay.

### **DIVERS**

Prévoyez des photocopies de vos ordonnances médicales.

Nos cars sont non-fumeurs. Des arrêts sont prévus régulièrement.

Les animaux ne sont pas acceptés.

Les chambres individuelles sont limitées.

Photos non contractuelles.

