

Conditions générales et contrat de voyage

Responsabilités

Les conditions et modalités détaillées ci-après font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre nous et vous, participant au voyage. Font aussi partie de ce contrat les conditions et remarques se trouvant à l'intérieur de ce catalogue (ou selon nos propositions).

1. Inscriptions

L'inscription s'effectue directement auprès de Dreamland Voyages ou par l'intermédiaire d'une agence de voyages qui vous représente auprès de nous. Elle nous transmet votre demande d'inscription. Dans ce cas, notre confirmation à votre agence de voyage fait foi. Dès que votre inscription est acceptée sans réserves, les droits et devoirs qui découlent du contrat (y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage) prennent effet tant pour vous que pour nous. Si la personne qui réserve inscrit d'autres participants au voyage, elle répond de leurs obligations contractuelles (notamment du prix du voyage) comme des siennes.

2. Prestations

Nos prestations sont précisées dans le prospectus et/ou dans la proposition. Vos souhaits particuliers ou des conventions annexes ne deviennent un élément du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit sans réserve par le bureau de réservation. Les prestations de Dreamland Voyages débutent à l'aéroport en Suisse, vous devez vous occuper personnellement de votre acheminement et de votre arrivée ponctuelle au lieu de départ, même si un billet de chemin de fer vous a été remis avec votre arrangement.

3. Prix et modalités de paiement

Les prix indiqués sur les factures s'entendent par personne et en francs suisses, sauf mention spéciale. Les prix en vigueur au moment de la réservation font foi, sous réserve de modifications de prix. Lors de l'inscription, le client doit verser un acompte minimum de CHF 350.-. Le solde doit être payé jusqu'à 30 jours avant la date du départ fixée. En cas de réservation à court terme (moins de 30 jours avant le départ), le montant total de la facture devra être payé lors de l'inscription définitive. Si le bureau de réservation ne reçoit pas l'acompte et le paiement dans les délais prescrits, Dreamland Voyages est en droit de refuser les prestations de voyage.

4. Modification de réservation ou annulation du voyage par le client

4.1. Généralités

Si vous désirez modifier la réservation ou si vous annulez le voyage, vous devez le notifier personnellement ou par lettre recommandée au bureau de réservation, en restituant simultanément les documents de voyage que vous avez reçus.

4.2 Modifications de réservation par le client

Lors d'une modification de la réservation par le client (ex : changement de nom, modification des dates de voyage comprises dans la période couverte par le programme, voyageur en remplacement, etc.) Dreamland Voyages percevra un montant de CHF 125.- par personne, au maximum CHF 250.- par dossier, pour frais de dossier. Toutefois, une modification de réservation est considérée comme une annulation du voyage dans les cas suivants :

- modification de dates de vacances pour une période ne figurant pas dans la brochure,
- manque de disponibilité dans les avions et les hôtels à la date voulue,
- modification de réservation intervenant moins de 22 jours avant la date de départ.

Dans ces différentes situations, des frais d'annulation seront retenus (selon chiffre 4.3).

4.3. Annulation du voyage par le client

En cas d'annulation du voyage, les conditions suivantes sont applicables :

- plus de 30 jours avant la date du départ : frais de dossier de CHF 90.- par personne, maximum CHF 180.- par dossier en plus des frais de la compagnie aérienne qui pourrait aller jusqu'à 100%. **N.B.** No Show frais 100%.
 - de 30 à 21 jours avant la date du départ : 35% du montant total du voyage
 - de 20 à 15 jours avant la date du départ : 45% du montant total du voyage
 - de 14 à 8 jours avant la date du départ : 60% du montant total du voyage
 - de 7 à 0 jours avant la date du départ : 90% du montant total du voyage
- Pour les périodes de haute saison (Noël, Nouvel an, Pâques, événements spéciaux, etc.), les conditions suivantes sont applicables :
- de 60 à 30 jours avant la date du départ : 40% du montant total du voyage
 - de 29 à 15 jours avant la date du départ : 60% du montant total du voyage
 - de 14 à 0 jours avant la date du départ : 100% du montant total du voyage

La réception de votre déclaration au bureau de réservation fait foi pour déterminer la date de l'annulation. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi. Tous les frais entraînés par une modification ou annulation du voyage par le client après le début du voyage sont entièrement à sa charge et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de Dreamland Voyages, y compris pour les services non fournis à la suite de ces modifications ou annulation.

4.4 Assurance frais d'annulation

Dans les cas de nécessité impérieuse (ex : maladie), les frais d'annulation sont pris en charge par une assurance frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance. Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance. Si vous annulez votre voyage, la prime de l'assurance frais d'annulation reste due.

4.5 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligés de renoncer au voyage, vous pouvez désigner un voyageur de remplacement. Celui-ci doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes responsables en commun du paiement du prix total du voyage et des frais de dossier (chiffre 4.2). Dreamland Voyages vous fera savoir dans un délai approprié (susceptible de prendre plusieurs jours en haute saison) si le voyageur de remplacement indiqué peut participer au voyage. Pour les voyages comprenant des conditions de participation particulières, un contrôle s'avère indispensable. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement (moins de 22 jours avant la date de départ) ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des conditions de voyage, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc. votre défection sera considérée comme une annulation (chiffre 4.3).

5. Modifications apportées aux prix, aux transports

5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat

Dreamland Voyages se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications du prospectus, la description des prestations, les prix figurant dans la brochure de tarifs. Le cas échéant, votre bureau de réservation vous avisera avant la conclusion du contrat.

5.2. Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Nous nous réservons le droit d'augmenter les prix lors de hausse du coût des moyens de transport (ex : augmentation du coût du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (ex. taxes d'aéroport), de modifications des cours de change ou de taxes exigées par l'état (ex : TVA). Si le coût de ces prestations inhérentes au voyage augmente, le prix du voyage sera majoré en conséquence. Au cas où l'augmentation s'élève à plus de 10%, vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans frais dans les 5 jours à compter de la notification d'augmentation.

5.3 Modifications du programme ou de certaines prestations survenant entre votre réservation et la date de départ

Dreamland Voyages se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage, ou certaines prestations convenues (ex : logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) en cas de force majeure ou si des faits imprévisibles ou inévitables l'exigent. Dreamland Voyages fera son possible pour vous proposer un remplacement des prestations de qualité équivalente. Nous vous informerons le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions possibles sur le prix. Si les modifications de programme ou de certaines prestations conviennent de façon importante un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous pouvez résilier le contrat dans les 5 jours suivant votre communication.

5.4 Modification du programme. Défaut de prestations au cours du voyage

Dreamland Voyages peut modifier le programme certaines prestations pour des motifs légitimes, pour autant que cela n'entraîne pas de changement notable du programme ou du caractère du voyage. Si un changement de programme concernant une part importante du voyage convenu devait intervenir au cours du voyage, nous vous bonifierons de la moins-value matérielle éventuelle entre le prix payé pour le voyage convenu et celui des prestations fournies (chiffre 11.1). Les modifications de programme ne donnent toutefois aucun droit à des demandes de dommages et intérêts, ni à des indemnités de perte de salaire etc.

6. Annulation par l'organisateur de voyages

Dreamland Voyages se réserve le droit d'annuler un voyage au plus tard trois semaines avant le départ si le nombre de participants prévus n'est pas atteint. Si des cas de force majeure imprévisibles (ex : catastrophes naturelles, épidémies, troubles, grèves, dispositions prises par les autorités, etc.) venaient à compromettre gravement le voyage ou à le rendre impossible, Dreamland Voyages est en droit d'annuler le voyage à cours terme. Pour les mêmes raisons, nous nous réservons le droit d'interrompre un voyage déjà en cours. En cas d'annulation de notre part, vous recevrez le remboursement intégral du prix du voyage. Lors d'une interruption, nous vous rembourserons les prestations inutilisées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

7. Assurances

Les assurances annulation / rapatriement / bagages ne sont pas incluses dans nos prix forfaitaires. Si vous n'êtes pas couverts par une telle assurance privée (ex. livret ETI), nous vous conseillons vivement d'en souscrire une.

8. Garantie de voyage

Notre entreprise est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. 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 Dreamland Voyages ou sur www.garantiefonds.ch

9. Interruption du voyage par le client

Si, dans des cas urgents (ex : maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche) vous êtes obligés d'interrompre le voyage prématurément, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé. Les prestations non utilisées vous seront remboursées, pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de Dreamland Voyages et après les déductions de frais de dossier équitables. En cas de rapatriement, les frais éventuels encourus (ex : transport) sont à votre charge.

10. Réclamations

Si les prestations fournies ne correspondent pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu de vous adresser sans délai à notre représentant local ou au prestataire de services, en lui demandant de remédier au problème ; si aucune aide n'est possible ou si elle s'avère insuffisante, vous devez exiger un rapport écrit de la part de notre représentant local ou du prestataire de services dans lequel les faits objets de la réclamation seront consignés. Si, contre toute attente, il est impossible au client de contacter l'agence locale ou le prestataire de services, ce dernier doit s'adresser directement à Dreamland Voyages. La réclamation ainsi que la demande de remboursement devront nous parvenir par écrit dans un **délai de 30 jours** après la date de retour du voyage ; elles seront accompagnées du rapport écrit de l'agence locale ou du prestataire de services ainsi que des justificatifs éventuels. Si le client n'annonce pas le défaut ou le dommage suivi durant son voyage, il perd ses droits d'assistance, d'intervention personnelle du voyage, d'annulation du contrat, etc. Il en est de même si aucune réclamation écrite ne parvient à Dreamland Voyages dans le délai prescrit.

11. Prescriptions sanitaires de visa et d'entrée

Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans les brochures. Elles sont valables pour les citoyens suisses. Les ressortissants d'autres pays sont priés d'indiquer leur nationalité au moment de la réservation, afin que le bureau de réservation puisse les informer des prescriptions les concernant. Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande du ou des visas nécessaires. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ si vous emportez bien avec vous tous les documents requis. Dreamland Voyages vous rend attentif au fait quand cas de roulement, les frais de retour sont à votre charge. Nos attirons aussi votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

12. Responsabilités

12.1 Généralités

Nous vous créditerons du montant des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que notre représentant local ou notre prestataire de services n'ait pas été en mesure de vous offrir une prestation de remplacement de qualité équivalente sur place et qu'une faute puisse être imputable à nous-mêmes ou à notre prestataire de services.

12.2. Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des restrictions dans l'indemnisation de dommages résultant de la non-exécution ou d'une exécution imparfaite du contrat, nous n'engageons notre responsabilité que dans le cadre de ces conventions et lois. Des conventions internationales et des lois nationales avec limitation de responsabilité sont surtout en vigueur dans le domaine des transports (trafic aérien, trafic ferroviaire et navigation en rivière ou haute mer).

12.3. Exclusion de notre responsabilité

Notre responsabilité n'est pas engagée lorsque la non-exécution, l'exécution incomplète du contrat ou le dommage sont dus à une négligence de la part du client avant ou pendant son voyage, à une négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation contractuelle convenue, à un cas de force majeure ou à un événement imprévisible ou inévitable par nous-mêmes, l'intermédiaire ou le prestataire de services en dépit du soin apporté. Dans tous ces cas, toute obligation de dommages-intérêts de notre part est exclue.

12.4. Dommages aux personnes, accident, etc.

Lors de dommages aux personnes, décès, blessures corporelles, etc. imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes ou par nos prestataires de services, sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (voir chiffre 11.2).

12.5. Dommages aux choses, aux biens, etc.

Pour les dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part ou à celle d'un prestataire de services. Notre responsabilité se limite au maximum au double du prix du voyage, sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

12.6. Objets de valeur, argent, bijoux, carte de crédit, etc.

Nous vous rendons expressément attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, équipement photo et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans un coffre. Notre responsabilité ne peut être engagée en cas de vol, perte, dommage, etc.

12.7. Horaires de vols, des trains, des cars, des bateaux

Il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires, malgré une organisation de voyage soignée. En cas de retard des entreprises de transport, quelle qu'en soit la raison, nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages, tels que perte de salaire, nuitées d'hôtels supplémentaires, repas, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de la possibilité de retards en planifiant vos voyages. En cas de over booking, seule la compagnie aérienne est responsable. La reconfirmation du vol de retour est obligatoire.

12.8. Manifestations ou excursions pendant le voyage.

En dehors du programme de voyage convenu il arrive que des manifestations locales ou des excursions puissent être réservées pendant le voyage. Il n'est pas exclu que ces manifestations ou excursions comportent certains risques. Si vous participez à ces manifestations ou excursions organisées par des entreprises tierces, vous le faites sous votre propre responsabilité, car dans ce cas là, Dreamland Voyages n'est pas votre partenaire au contrat.

12.9. Cures, semaines de beauté, etc.

Les cures médicales se font sous contrôle médical, les cures de beauté sous le contrôle de spécialistes. Nous vous transmettons ces offres et nous ne pouvons par conséquent pas répondre des médecins, spécialistes et auxiliaires ou du succès du traitement, ni assumer aucune autre responsabilité.

Date de rédaction

La présente rédaction a été achevée en Janvier 2001. Dreamland Voyages se réserve le droit d'apporter après cette date des modifications en ce qui concerne le contenu de ces conditions et les prix indiqués. Veuillez par conséquent nous consulter avant la réservation.

For juridique

En cas de litige, seul le tribunal de Genève est compétent et la loi suisse applicable.

(Texte recommandé par la Fédération suisse des Agences de voyages).