CONDITIONS GÉNÉRALE DE VENTE

VENTO Voyages • Grand Rue 5, 1260 Nyon, Suisse

1) ORGANISATEUR & CHAMP D'APPLICATION

VENTO Voyages, Grand Rue 5, 1260 Nyon, Suisse, ci-après « VENTO », organise des voyages à forfait au sens de la loi fédérale sur les voyages à forfait (LVF). Les présentes conditions générales (CGV) font partie intégrante du contrat conclu entre VENTO et le client. Elles règlent les rapports juridiques entre le client et VENTO pour les arrangements de voyage organisés par VENTO et les autres prestations qu'elle offre.

Le client confirme avoir lu et accepté les CGV (case à cocher ou signature du formulaire d'inscription).

2) INFORMATIONS PRÉ-CONTRACTUELLES

Les descriptifs de voyage publiés par VENTO (site internet, brochures, programmes) lient VENTO. Ils ne peuvent être modifiés que par accord entre les parties, ou si le descriptif réserve expressément cette possibilité et que la modification est clairement communiquée au client avant la conclusion du contrat.

Avant la conclusion du contrat, VENTO informe le client des conditions d'entrée applicables à ses documents de voyage (passeport, visa, délais d'obtention) ainsi que des formalités sanitaires. Le client est personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation de ses documents de voyage, de la demande de visa nécessaire et du respect des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Il vérifie qu'il emporte tous les documents requis. VENTO fournit des informations générales à titre indicatif ; elle ne garantit ni l'obtention d'un visa ni l'exactitude des conditions fixées par les autorités étrangères.

Si un document de voyage ne peut être obtenu ou est délivré trop tard et que le client doit renoncer au voyage, les conditions d'annulation de la section 7 s'appliquent. En cas de refus d'entrée dans un pays, les frais du voyage de retour sont à la charge du client.

3) INSCRIPTION, CONCLUSION DU CONTRAT ET PAIEMENT

L'inscription se fait par l'envoi du formulaire d'inscription rempli, daté et signé. Le contrat est conclu lorsque VENTO confirme l'inscription par écrit (courrier ou email), dans la limite des places disponibles.

Un acompte de 30 % du prix du voyage est payable dans les 7 jours dès la confirmation de l'inscription. Le solde est payable au plus tard 60 jours avant le départ, à la date indiquée dans le formulaire d'inscription. Pour une inscription à moins de 60 jours du départ, la totalité du prix est payable dans les 7 jours dès la confirmation.

À défaut de paiement de l'acompte ou du solde à l'échéance, VENTO met le client en demeure par écrit et lui accorde un délai de 7 jours. Si le paiement n'intervient pas dans ce délai, VENTO peut résilier le contrat et appliquer les frais d'annulation de la section 7.

4) PRIX

Le prix est indiqué en francs suisses et par personne. Il figure sur la page internet de chaque voyage. Les prestations comprises et non comprises sont détaillées dans le programme de chaque voyage.

5) HAUSSE DE PRIX

VENTO peut augmenter le prix convenu uniquement si la hausse résulte :

• d'une augmentation du coût des transports, carburant compris ;
• d'une augmentation des redevances et taxes afférentes à certaines prestations, telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
• d'une modification des taux de change applicable au voyage.

Toute hausse est notifiée par écrit au client au plus tard 21 jours avant le départ. Une hausse supérieure à 10 % du prix constitue une modification essentielle du contrat (article 6).

Modalités de calcul. Transport : la hausse est répercutée au prorata de la part du prix correspondant aux prestations de transport concernées, sur la base de l'augmentation effective. Taxes et redevances : montant effectif de l'augmentation, divisé par le nombre de participants. Change : la part du prix correspondant aux prestations facturées en [devise] ([x] % du prix, indiquée pour chaque voyage dans le formulaire d'inscription) est recalculée selon la variation du taux de change entre la date de l'offre et celle de la notification, d'après le cours de [source de référence].

6) MODIFICATION DU PROGRAMME

Avant le départ. Les adaptations mineures (horaires, ordre des visites, hébergement de catégorie équivalente) ne constituent pas une modification essentielle. En cas de modification essentielle du contrat, y compris une hausse de prix supérieure à 10 %, VENTO la notifie dans les plus brefs délais en indiquant son incidence sur le prix. Le client peut l'accepter ou résilier le contrat sans indemnité, en informant VENTO dans les plus brefs délais et en principe dans les 10 jours dès réception de la notification. S'il résilie, il a droit à un autre voyage de qualité équivalente ou supérieure si VENTO peut lui en proposer un, à un voyage de qualité inférieure avec remboursement de la différence de prix, ou au remboursement dans les plus brefs délais de toutes les sommes versées.

Après le départ. Si une part importante des prestations convenues n'est pas fournie, VENTO prend des dispositions appropriées pour la poursuite du voyage et répare le dommage à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celui des prestations fournies. Si aucune solution n'est possible, VENTO s'efforce de fournir au client un moyen de retour équivalent. Ces mesures n'entraînent aucun supplément de prix pour le client.

7) ANNULATION PAR LE CLIENT

Jusqu'à 61 jours avant le départ : l'acompte reste acquis à VENTO.

De 60 à 31 jours avant le départ : 60 % du prix du voyage.

De 30 à 15 jours avant le départ : 80 % du prix du voyage.

À moins de 15 jours du départ, en cas de non-présentation ou d'interruption du voyage par le client : 100 % du prix du voyage.

Le client peut prouver que VENTO a subi un dommage inférieur au montant forfaitaire. Si VENTO réalloue la place à un nouveau participant, elle peut réduire les frais d'annulation ; des frais de dossier de CHF 100 restent dus.

Cession de la réservation. Si le client est empêché de voyager, il peut céder sa réservation à une personne remplissant toutes les conditions requises pour le voyage, à condition d'en informer VENTO dans un délai raisonnable, en principe au moins 10 jours avant le départ. Le client et le cessionnaire répondent solidairement du paiement du prix et des frais supplémentaires occasionnés par la cession.

8) ANNULATION PAR VENTO

Nombre minimum de participants. Le voyage requiert un minimum de 4 participants. Si ce minimum n'est pas atteint et que VENTO décide d'annuler le voyage, elle en informe le client par écrit au plus tard 60 jours avant le départ et rembourse l'intégralité des sommes versées dans un délai de 30 jours. Dans ce cas, aucune indemnité supplémentaire n'est due. Le client est invité à attendre la confirmation de départ avant de réserver des transports non remboursables.

Autres motifs non imputables au client (y compris force majeure, catastrophe naturelle, situation géopolitique, grève). Le client choisit entre :
• un autre voyage de qualité équivalente ou supérieure ;
• un voyage de qualité inférieure avec remboursement de la différence ;
• le remboursement dans les plus brefs délais de toutes les sommes versées ;
• s'il le souhaite, un avoir de la totalité des sommes versées valable 48 mois.

En cas de force majeure, aucune indemnité supplémentaire n'est due.

9) RÉCLAMATIONS

Toute défaillance constatée sur place doit être signalée immédiatement au prestataire concerné et à VENTO, par écrit ou sous toute autre forme appropriée. VENTO ou son représentant fait diligence pour trouver une solution adaptée. Toute réclamation ultérieure doit être adressée par écrit à VENTO dans un délai de 30 jours après la fin du voyage.

10) RESPONSABILITÉ

La responsabilité de VENTO est celle des articles 14 à 16 de la loi fédérale sur les voyages à forfait. VENTO est responsable de la bonne exécution du contrat envers le client, que les prestations soient fournies par elle-même ou par d'autres prestataires. VENTO dispose d'un droit de recours contre ces prestataires.

VENTO n'est pas responsable lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable à un manquement du client, à un manquement imprévisible ou insurmontable d'un tiers étranger aux prestations prévues, ou à un cas de force majeure ou à un événement que ni VENTO ni le prestataire ne pouvaient prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise. Dans ces cas, VENTO aide le client en difficulté.

La responsabilité pour les dommages corporels n'est pas limitée. Pour les autres dommages, la responsabilité de VENTO est limitée au double du prix du voyage, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence ou d'imprudence graves. Les limitations prévues par les conventions internationales demeurent réservées.

11) ASSURANCES

Aucune assurance de voyage n'est comprise dans le prix. VENTO recommande vivement la conclusion d'une assurance couvrant les frais d'annulation ou d'interruption du voyage, les soins et le rapatriement. Le client qui voyage sans assurance supporte seul ces frais.

12) SANTÉ, APTITUDE & COMPORTEMENT

Le client déclare son aptitude à participer au voyage et aux activités prévues (yoga, marche, altitude, conditions climatiques), et informe VENTO avant l'inscription de toute contrainte pertinente (santé, mobilité, régime alimentaire). Le client respecte les personnes, les lieux sacrés et les coutumes locales. Pour de justes motifs, notamment un comportement mettant en danger la sécurité du groupe ou perturbant gravement le voyage, VENTO peut exclure un participant après avertissement, sans remboursement des prestations non utilisées.

13) DROIT APPLICABLE & FOR JURIDIQUE

Le contrat est soumis au droit suisse, sous réserve des dispositions impératives du droit du domicile du client. Le for juridique est situé à Nyon, dans le canton de Vaud, sous réserve des fors impératifs prévus pour la protection des consommateurs.