

Conditions générales de LOTUS VOYAGES SA, Zurich

1. Conclusion du contrat

1.1 Le contrat avec Lotus est conclu dès réception de votre inscription par écrit, par téléphone ou personnellement, dans la mesure où votre réservation a trait à une offre de voyage propre à Lotus. Cela entraîne pour vous et Lotus des droits et des obligations. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier en ce qui concerne l'acquittement du montant du voyage) comme de vos propres obligations. Nous vous conseillons par conséquent de lire très attentivement les conditions de voyage et de contrat ci-après.

1.2 *Vols sec* Les conditions générales de voyage et de contrat des compagnies aériennes concernées sont applicables. Dans ces cas, Lotus Voyages n'est pas partie contractante, et vous ne pouvez donc pas faire prévaloir les présentes conditions générales.

2. Conditions de paiement

2.1 *Acompte* Au moment de la réservation, un acompte équivalant à 30% du prix de l'arrangement convenu est requis. En cas de réservations à court terme (moins de 45 jours avant le départ), de «réservations anticipées» ou de réservations de vols de ligne pour lesquels les billets doivent être émis immédiatement, le montant total de la facture doit être réglé à la conclusion du contrat.

2.2 *Règlement du solde* Si rien d'autre n'a été convenu, les documents de voyage vous sont remis ou adressés après versement du montant total de la facture. Un versement qui ne nous parvient pas dans les délais nous autorise à annuler ou suspendre les prestations convenues.

3. Modifications de prix

3.1 Dans les cas particuliers Lotus Voyages se réserve le droit de réviser les prix indiqués dans son catalogue suite à des modifications de tarif, (par exemple hausse du prix du carburant, hausse des taxes d'aéroport, augmentation de tarifs, etc.) ou suite à des fautes d'impression évidentes.

3.2 Si Lotus Voyages est contraint de modifier les prix indiqués dans les catalogues pour l'une ou plusieurs des raisons précitées, la différence de prix vous sera communiquée au plus tard 3 semaines avant la date de votre départ. Si cette différence de prix représente plus de 10% du prix forfaitaire convenu à l'origine, vous êtes en droit de résilier le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre notification et ce, sans aucun frais de votre part. Dans ce cas de figure, Lotus Voyages vous remboursera intégralement et immédiatement tous les paiements déjà effectués.

4. **Conditions d'annulation/de modification** Toute annulation ou modification doit être effectuée par écrit. Lotus Voyages se tient aux recommandations du Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) et/ou à celles de l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP). Si ces autorités fédérales déconseillent de voyager dans l'un des pays pour lequel vous avez déjà effectué une réservation, vous pouvez, dans une période déterminée, modifier cette dernière sans frais. En cas d'annulation, aucune taxe d'annulation n'est prélevée, mais des frais de dossier selon chiffre 4.1, des primes d'assurance et d'éventuels frais de visa pourront être requis. Si le DFAE ou le OFSP ne prévoit aucune restriction de voyager dans le pays pour lequel vous avez effectué une réservation, les conditions suivantes sont applicables :

4.1 Frais de dossier pour annulation ou modification plus de 41 jours avant le départ

En cas d'annulation ou de modification de votre réservation plus de 41 jours avant le départ, nous percevons un montant de CHF 100.- par personne (max. CHF 200.- au total pour le dossier) plus les frais de réservation (téléphones, fax etc ...). Pour les groupes à partir de 8 personnes les frais s'élèvent à CHF 400.- par dossier pour une annulation à plus de 41 jours avant le départ. Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation.

4.2 Frais d'annulation et de changement moins de 41 jours avant le départ

Si l'annulation a lieu moins de 41 jours avant le départ nous devons débiter, en plus des frais susmentionnés, le pourcentage suivant du prix forfaitaire:

41 - 29 jours avant le départ 30% 28 - 15 jours avant le départ 50% 14 - 1 jours avant le départ 80% Le jour du départ ainsi que no-show 100%

4.3 Noël / Nouvel An

Pour les départs du 15.12 au 3.1, les conditions suivantes sont généralement applicables:

60 - 29 jours avant le départ 40% 28 - 15 jours avant le départ 75% 14 - 00 jours avant le départ 100%

4.4 *Annulation / modification d'un billet d'avion* Lors d'une annulation de billet d'avion les frais suivants seront facturés: avant l'émission du billet: CHF 100.- par billet d'avion, après l'émission du billet d'avion CHF 300.- par billet d'avion. Lors de modifications des réservations entraînant une réémission du billet d'avion une taxe de CHF 300.- par billet est facturée.

4.5 *Interruption du voyage* Si vous êtes obligés d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque aucun droit à un remboursement des prestations non utilisées même partiellement ne vous est donné.

4.6 *No-show* Si un passager manque son vol, ce qui est parfois le cas si l'horaire a été modifié, le voyageur est exempt de toute obligation de transport. Les passagers doivent quant à eux se faire confirmer l'horaire de leur vol retour 72 heures avant le départ, et ce auprès de la représentation correspondante.

4.7 *Modifications sur les vols retour* Une fois le voyage commencé, des modifications pour le vol retour ne sont généralement possibles qu'en cas d'urgence (maladie) et ce, dans la limite des places disponibles. Nous vous conseillons donc de conclure une assurance en la matière.

5. Responsabilité

5.1 *Généralités* En tant que voyageur expérimenté, nous vous garantissons dans le cadre de nos propres offres une sélection et un contrôle minutieux des entreprises qui contribuent à la réalisation de votre voyage (compagnies aériennes et maritimes, entreprises d'autocars, hôtels, etc.). Une description objective lors de la date de rédaction; une organisation compétente de votre voyage. Nous nous engageons à exécuter l'arrangement de voyage que vous avez choisi dans le cadre des présentes conditions de voyage et de contrat. Nous tenons également à vous signaler que votre bureau de réservation ne peut répondre à des souhaits particuliers que dans la mesure où ces derniers n'engagent aucune obligation de notre part.

5.2 *Notre responsabilité* Nous déclinons toute responsabilité en cas de modifications de programme dues à des retards de vol ou à des grèves. Nous ne sommes également pas responsables de modifications de programme dues à des cas de force majeure, entre autres le niveau de l'eau (trop bas ou trop haut) de dispositions administratives ou de retards causés par des tiers, pour lesquels nous ne nous portons pas garants.

5.3 *Accidents et maladies* Lotus Voyages couvre les dommages directs en cas de décès, de coups et blessures ou de maladie survenus durant le voyage, pour autant qu'une faute soit imputable à la direction de Lotus Voyages S.A. ou à une entreprise mandatée par Lotus Voyages (hôtels, etc.). En cas de décès, de coups et blessures ou de maladie survenus à l'occasion de transports par avion ou de l'utilisation d'entreprises de transport (chemin de fer, bateau, car, etc.), les droits à dédommagement sont limités aux sommes qui résultent des conventions internationales ou des lois nationales en vigueur. Dans ces cas, une responsabilité plus étendue de Lotus Voyages est exclue.

5.4 **Nantissement** Nous participons au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantissons le nantissement des montants que vous avez versés en relation avec votre réservation. Pour plus de détails, veuillez consulter le site www.srv.ch

6. Vous n'êtes pas satisfait de votre arrangement de voyage

6.1 S'il n'est pas possible d'organiser le voyage aux conditions stipulées dans le catalogue Lotus ou comme convenu, nous nous efforçons - sans assumer de responsabilité quant au succès - d'offrir une solution de remplacement afin de sauvegarder dans toute la mesure du possible le but ou le caractère du voyage.

6.2 Dans le cas où, au cours du voyage, vous auriez une réclamation à formuler, veuillez la communiquer immédiatement au représentant Lotus, à notre siège à Zurich ou au prestataire de services concerné. Il s'agit d'une condition indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages-intérêts et permet en outre, dans la plupart des cas, de remédier au mal. Si votre intervention n'aboutit à aucune solution convenable, vous devez exiger, soit du représentant local Lotus, soit du prestataire de service, une confirmation écrite déterminant l'objet de votre réclamation. La représentation locale, le prestataire de services etc ... ne sont nullement autorisés à reconnaître une quelconque prétention à des dommages-intérêts.

6.3 Vous avez le droit de remédier vous-même aux défaillances de votre voyage dans la mesure où le guide Lotus Voyages, le représentant local Lotus Voyages ou le prestataire de services n'offre pas, au plus tard dans les 48 heures, une solution adéquate. Les frais qui en résultent vous seront remboursés par Lotus Voyages sur présentation des pièces justificatives dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de Lotus Voyages.

6.4 Vous devez adresser par écrit à votre agence de voyages ou au siège Lotus à Zurich, au plus tard 4 semaines après la fin prévue de votre voyage, votre demande d'indemnité ainsi que l'attestation du guide Lotus, du représentant local Lotus ou du prestataire de services. Si vous n'observez pas ces prescriptions, vous perdez droit à toute indemnité.

7. **Changement de programme** Lotus Voyages se réserve le droit, également dans votre intérêt, de modifier des programmes ou certaines prestations convenues (p. ex. logement, type de moyens de transport, compagnies aériennes, excursions, etc.) si des événements imprévus l'exigent. Le cas échéant, vous serez informé aussi rapidement que possible par Lotus Voyages qui vous proposera une solution de remplacement.

8. **Interruption du voyage** Si vous êtes obligés d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, aucun droit à un remboursement des prestations non utilisées même partiellement vous est donné.

9. Passeport, visas, vaccination

9.1 Nos catalogues et les cahiers des prix font état des prescriptions en vigueur lors de la mise sous presse en matière de passeport, de visas et de formalités pour votre voyage et votre séjour. Lotus, ou votre bureau de réservation, vous communiquera à la conclusion du contrat tout changement éventuel ainsi que les délais nécessaires pour l'obtention des documents requis. Votre bureau de réservation vous renseignera volontiers sur les dispositions d'entrée actuellement en vigueur pour les ressortissants des pays ne figurant pas dans les rubriques en question. Votre agence de voyages vous procurera volontiers, sur votre demande, le visa nécessaire. Les frais qui en découlent vous seront facturés.

9.2 Lotus n'assume aucune responsabilité en cas de refoulement à l'entrée d'un pays si vous n'avez pas fait la demande ou obtenu de visa. Vous êtes en tout cas personnellement responsable de l'observation des dispositions prescrites concernant le passeport et les visas, les restrictions douanières et de devises ainsi que les règlements sanitaires.

10. Vols

10.1 Nos catalogues comprennent des voyages effectués par des avions de ligne. Les horaires d'avion, les compagnies aériennes et les types d'avion peuvent changer. Vous recevez, en même temps que les documents de voyage, les horaires d'avion en vigueur à ce moment là. Ceux-ci peuvent néanmoins encore subir des modifications de dernière heure. Si deux ou plusieurs billets sont émis pour la même personne, Lotus Voyages décline toute responsabilité quant au temps minimum de transbordement. Pour les vols dont l'arrivée à destination est ultérieure à 13 h, la première prestation de l'hôtel est le dîner (si inclus dans l'arrangement). Pour les vols dont l'arrivée à destination est ultérieure à 19 h 30, la première prestation de l'hôtel est le logement.

10.2 **Retards** Les retards sont en principe indépendants de notre volonté. L'encombrement des voies aériennes, des pistes d'envol et d'atterrissage, les ennuis techniques, etc. peuvent entraîner des retards. Nous vous prions de bien vouloir tenir compte de ce fait lors de l'organisation du retour à votre domicile. Lotus Voyages décline toute responsabilité pour d'éventuels frais liés à un retard.

11. Chambres individuelles, triples ou pour 4 personnes

11.1 **Chambres individuelles** Lotus attire votre attention sur le fait que les chambres individuelles ne présentent pas toujours le même confort que les chambres doubles, malgré un supplément souvent élevé. L'agencement intérieur ne correspond pas toujours à celui des chambres doubles et la situation laisse quelquefois à désirer. Les hôtels qui proposent différentes catégories de chambre ne mettent pas toujours toutes ces catégories à la disposition des personnes voyageant seules. Les mentions "Simple" ou "Supplément usage individuel" indiquées dans nos listes de prix spécifient les catégories offertes aux personnes voyageant seules; les autres catégories ne peuvent être assignées aux personnes voyageant seules.

11.2 **Chambre avec lit supplémentaire (lit d'appoint)** Certains hôtels acceptent la réservation d'un lit d'appoint dans une chambre double. Nous attirons votre attention que dans la plupart des cas, ce lit d'appoint est loin de garantir le confort d'un lit normal.

11.3 **Lit pour bébé** Lors de la mise à disposition d'un lit pour bébé, certains hôtels prélèvent un supplément qui est toujours à payer sur place.

12. **Droit applicable et for juridique** Seules les dispositions du droit suisse sont applicables dans les rapports découlant du contrat entre vous et Lotus. Les plaintes déposées contre Lotus ne peuvent l'être qu'au siège social de Zurich.

13. **Ombudsman** En cas d'un éventuel litige, vous pouvez contacter l'ombudsman chargé de défendre la branche des agences de voyages. Cet ombudsman s'efforcera de parvenir à un accord équilibré et juste, et ce pour tout type de problèmes entre vous et nous, ou l'agence de voyages où vous avez réservé votre voyage. L'adresse de l'ombudsman est la suivante: Ombudsman de la branche suisse de voyages, Case postale, 4601 Olten.

14. **Assurance Frais d'annulation et SOS** (rapatriement). La conclusion d'une assurance Frais d'annulation et SOS auprès de Lotus est obligatoire, sauf si vous possédez une couverture d'assurance privée. Lotus propose une assurance aux prix suivants :

Arrangement dont le prix n'excède pas CHF 4'000.- - CHF 55.- par personne (validité de l'assurance pour le voyage réservé)

Assurance annuelle Multi-Trip: CHF 104.- par personne ou CHF 177.- par famille vivant sous le même toit (prix de l'arrangement illimité)