

Conditions générales de contrat et de voyage

Sublime Ailleurs

Tous nos remerciements pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez. Nous vous conseillons de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) énumérées.

1. Objet du contrat Sublime Ailleurs

organise des voyages pour vous. Nous nous engageons à

- organiser votre voyage du début à la fin selon les indications et descriptions figurant dans notre site Internet,
- mettre à votre disposition l'hébergement convenu,
- vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous avez choisi.

Demandes spéciales: les agences de voyages ne peuvent accepter de demandes spéciales que dans la mesure où ces demandes sont indiquées comme n'impliquant aucun engagement de notre part. Vous voudrez bien noter que nos prestations s'entendent, en règle générale, depuis l'aéroport en Suisse, depuis le port d'embarquement pour les croisières, et depuis le lieu de départ

2. Conclusion du contrat

2.1 Le contrat est conclu entre **Sublime Ailleurs** et vous lors de l'acceptation de votre inscription écrite, téléphonique, électronique (online) ou personnelle auprès de votre agence de voyages. C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement **Sublime Ailleurs** et vous-même. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du voyage) comme de vos propres obligations. Les

obligations contractuelles et les CGCV sont les mêmes pour tous les participants à un voyage.

2.2 Voyage par un intermédiaire

Lorsque **Sublime Ailleurs** se borne à vous offrir, en qualité d'intermédiaire, des forfaits proposés par d'autres voyagistes, les conditions générales de contrat et de voyage de ceux-ci sont applicables à ces forfaits. De même, les billets d'avion vendus par **Sublime Ailleurs** sont tous soumis aux CGCV des compagnies aériennes concernées.

Sublime Ailleurs n'est alors pas votre partenaire contractuel, de sorte que, dans un tel cas, vous ne pouvez invoquer les CGCV présentes

2.3 Passeport, visa, vaccinations

Vous trouvez, dans le site internet **Sublime Ailleurs**, les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, de visa, voire de police sanitaire, lors de l'entrée dans le pays de vacances que vous avez choisi. Ces exigences sont celles en vigueur au moment de l'édition du site internet et peuvent donc changer. Renseignez-vous lors de la réservation, dans votre propre intérêt, sur l'existence et le contenu de prescriptions de ce genre, qui pourraient concerner votre voyage. Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires autorisant votre entrée dans le pays de votre choix. Tous les inconvénients liés à l'inexécution

de ces prescriptions sont à votre charge. Sur demande, nous vous procurons volontiers tout visa qui vous serait nécessaire. Les frais y afférents vous seront facturés.

2.4 Animaux

En principe, pas d'animaux en cabine sur vol charter. Les animaux peuvent voyager en soute mais vous devez en avertir au préalable la compagnie charter. Vous êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage et de tous les certificats de santé nécessaires. Les conditions sur les avions de ligne peuvent vous être fournies sur demande.

3. Prix

3.1 Prix du site internet

Le site internet **Sublime Ailleurs** donnent les prix des forfaits. Sauf indication spéciale, les prix de nos forfaits s'entendent en francs suisses, par personne en chambre double. Les prix mentionnés sont valables pour un séjour allant jusqu'à 3 semaines. Les prix sont fixés sur demande pour les séjours de longue durée (plus de 3 semaines). Une durée maximale de séjour demeure réservée.

Pour les destinations que **Sublime Ailleurs** ne propose que durant un semestre, des séjours d'une semaine sont, en règle générale, encore possibles à partir de la date du dernier vol de départ publiée les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées aux prix des saisons concernées.

3.2 Taxes de réservation/supplément s

Lors de la réservation d'un forfait terrestre seul (i.e. un hébergement

ou un circuit, sans le transport et transfert inclus dans le prix forfaitaire), **Sublime Ailleurs** perçoit un supplément de 75 fr. par personne, mais au maximum de 150 fr. par commande.

3.3 Frais forfaitaires par commande

En sus des prix mentionnés au catalogue, votre agence de voyages percevra des frais supplémentaires pour des réservations et la gestion des dossiers, en particulier, une taxe forfaitaire par commande.

3.4 Paiements

Les forfaits doivent être payés avant le départ, et de la manière suivante:

- un acompte de 50% du prix du forfait lors de la réservation,
- le solde au plus tard 30 jours avant le départ.

En cas de réservations à court terme, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat. Un paiement qui n'est pas effectué dans les délais prescrits, peut nous amener à ne pas remettre la documentation concernant le voyage ou à annuler celui-ci. Pour tout paiement par carte de crédit une surcharge de 2.5% du prix total de la réservation vous sera facturée.

3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix donnés dans le site Internet **Sublime Ailleurs** doivent être augmentés pour des raisons spéciales, p. ex.:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant),
- introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation de taxes

d'aéroport),
– modifications des taux de change,
– hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée).

Sublime Ailleurs procédera, aux augmentations de prix par rapport à ceux mentionnés dans le site Internet. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les

5 jours suivant la réception de notre communication. Dans ce cas, **Sublime Ailleurs** vous restitue dans les 30 jours tout ce que vous lui avez déjà versé. Vous pouvez également remplacer cette restitution par la réservation d'un autre voyage proposé par **Sublime Ailleurs**. Dans la mesure du possible, **Sublime Ailleurs** s'efforce alors de tenir compte de vos vœux et impute, sans déduction sur le prix du nouveau forfait, les versements que vous avez déjà effectués.

3.6 Validité des prix
Les prix publiés dans ce site Internet sont des prix comptants; ils deviennent caducs dès la parution de la nouvelle édition. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

4. Difficultés en cours de voyage

4.1 Problème sur place

Si le voyage ne correspond pas à la description qu'en fait le site Internet **Sublime Ailleurs** ou la confirmation de commande, ou s'il présente un autre défaut, vous pouvez et devez demander à **Sublime Ailleurs**, au guide ou au représentant local **Sublime Ailleurs**, une

assistance immédiate et gratuite. En cas d'impossibilité de cette aide, vous devez exiger du guide ou du représentant local **Sublime Ailleurs** une attestation écrite de cette impossibilité. Ceci est une condition indispensable pour votre demande de dédommagement.

4.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si **Sublime Ailleurs**, le guide ou le représentant local **Sublime Ailleurs** ne vous offrent pas, dans les 48 heures, une solution adéquate, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. **Sublime Ailleurs** vous remboursera vos frais, sur présentation de leurs justificatifs, et pour autant que leurs montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues.

Si les défauts survenus sont à ce point grave que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour à votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au guide ou au représentant local **Sublime Ailleurs**. Le guide ou le représentant local **Sublime Ailleurs** sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

4.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit, au plus tard 30 jours après votre retour, vos réclamations et les attestations du guide ou du représentant local **Sublime Ailleurs** à votre agence de voyages ou au siège principal de **Sublime Ailleurs**. Si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits

seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

5. Responsabilité

5.1 Généralités

Sublime Ailleurs répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous indemnisons de l'absence de prestations convenues ou de vos frais supplémentaires, pour autant que le guide ou le représentant local **Sublime Ailleurs** n'aient pas été en mesure de vous offrir une prestation de valeur égale. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité.

Sublime Ailleurs n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité, à des retards de tiers, lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances. Si vous deviez être confronté à un retard, adressez-vous au guide local sur le lieu de destination. Le fait d'atteindre le dernier train ou bus ne peut être garanti s'il devait y avoir moins de 120 minutes entre l'arrivée prévue en Suisse et le départ de ceux-ci. Il faut donc en tenir compte lorsque vous organiserez votre retour chez vous. Le voyageur est en principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un retard. Si un passager devait manquer son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant nous assistons volontiers ce

passager dans l'organisation d'un vol de remplacement.

5.2 Accidents et maladies

Sublime Ailleurs répond des dommages personnels dus à une faute entraînant l'inexécution ou l'exécution défectueuse d'un voyage par **Sublime Ailleurs** ou une entreprise mandatée par **Sublime Ailleurs** (hôtels, compagnies aériennes, etc.), à condition que, dans ces cas, vous cédiez à **Sublime Ailleurs** vos prétentions en dommages intérêts. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

5.3 Dégâts matériels

Sublime Ailleurs répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses, lorsqu'ils sont imputables à **Sublime Ailleurs** ou à une entreprise mandatée par **Sublime Ailleurs**, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à **Sublime Ailleurs** vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure, cependant, limité au prix que vous avez payé pour le voyage. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le

montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

5.4 Manifestations spéciales

Des manifestations locales ou des excursions peuvent, en dehors du programme de voyage, faire l'objet de réservations sur votre lieu de vacances. Il est possible que, en raison des conditions particulières de l'endroit, l'une ou l'autre de ces excursions ou manifestations comportent des risques ou nécessitent des aptitudes physiques autres que celles de tout un chacun. **Sublime Ailleurs** ne peut assumer aucune responsabilité pour des excursions dont la réservation s'est faite sur place.

5.5 Assurances

En plus de l'assurance frais d'annulation obligatoire avec assistance, nous vous recommandons de contracter une assurance frais médicaux et bagages dans la mesure où vous n'avez pas déjà contracté des polices garantissant une couverture suffisante à cet égard. Votre agence de voyages saura vous renseigner.

6. Annulation, modification de voyage

6.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez en informer votre agence de voyages par lettre recommandée en indiquant vos motifs. Est déterminante la date à laquelle le voyageur reçoit l'avis de renonciation. Les documents de voyage sont à joindre à cette lettre.

6.2 Frais de modifications

Avant le délai d'annulation des frais de 150 fr. par personne seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Ces frais sont annulés à partir du moment où le prix du dossier transformé est plus élevé. Pour les mêmes modifications à l'intérieur des délais d'annulation, des frais administratifs de 100 fr. seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de 200 fr. par commande. Pour changement de destination et de dates, veuillez vous reporter au paragraphe 6.3. Les compagnies d'aviation pratiquent une politique très stricte en cas de changements ou modification du billet, selon la catégorie de prix choisie et ce, avant ou après son établissement. D'éventuels frais de ce genre pourront vous être comptés en plus des frais administratifs. Reportez-vous au tableau ci-après.

6.3 Frais d'annulation
En cas d'annulation, vous devrez vous acquitter de frais de dossier de 150 fr. par personne, mais au maximum de 300 fr. par commande, indépendamment de la date d'annulation. En outre, votre agence de voyages peut vous facturer des frais administratifs supplémentaires. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation obligatoire et qu'ils doivent être payés dans tous les cas. Consultez le tableau ci-après.

6.4 Coûts des annulations

En cas d'annulation ou de modification d'un voyage moins de 45 jours avant le départ, vous devrez, en sus des frais de dossier, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix du forfait:

– 45–30 jours avant le départ 25%,

- 30–20 jours avant le départ 50%,

– 20–7 jours avant le départ 75%,

- 7–1 jours avant le départ 100%,

En cas d'annulation d'offres Last Minute, vols IATA, vols charter, vols spéciaux, vols de la compagnie **Atlas Blue** et offres spéciales, vous devrez payer l'intégralité du forfait.

Pour les voyages prévus en groupes d'individuels regroupés ou avec un nombre minimum de participants, l'annulation d'un passager étant susceptible de remettre en cause les conditions applicables aux autres participants, une surcharge de 20% des frais d'annulation énoncés ci-dessus pourra intervenir.

6.5 Forfaits de compagnies aériennes

Les compagnies aériennes édictent des directives très strictes: les changements de vols et de noms et les annulations génèrent des frais importants qui vous seront facturés en sus des frais de dossier. Les vols de ligne sont soumis aux conditions d'annulation de la compagnie aérienne et de la classe de tarif concernées. Certains voyages spéciaux, croisières ou offres individuelles sont soumis à des frais d'annulation particuliers, mentionnés expressément.

6.6 Annulation voyages en train

Certains voyages en train à tarifs spéciaux n'entraînent pas toujours

un remboursement intégral des réservations.

6.7 Billets d'entrée

Les billets d'entrée pour des événements culturels ou sportifs peuvent être sujets à des conditions spéciales et ne sont pas toujours remboursables.

6.8 Assurance frais d'annulation avec assistance

L'assurance frais d'annulation avec assistance couvre les cas de force majeure. Rentrent dans cette catégorie la maladie, l'accident ou le décès du participant ou de son compagnon de voyage ou d'un membre de sa famille directe. Ces faits doivent être prouvés par écrit et peuvent faire l'objet d'une vérification par un médecin de confiance. L'assurance frais d'annulation ne couvre pas les maladies et les accidents antérieures à la date de la confirmation de la réservation.

L'assistance (assurance incidents de voyage) couvre les frais de rapatriement des participants assurés en cas de maladie, accident ou décès. Les frais hospitaliers et traitements médicaux ne sont pas couverts et doivent être assurés séparément.

6.9 Prestations d'assurance

Les détails sur l'assurance frais d'annulation avec assistance vous parviendront en même temps que votre documentation de voyage.

6.10 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans

les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, **Sublime Ailleurs**

Un tel remplacement est possible contre supplément

– après entente avec votre agence de voyages et sous réserve de nos propres moyens de nous organiser.

La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité.

Une autre condition est que les entreprises parties prenantes au voyage (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) acceptent également ce changement qui peut entraîner des difficultés, surtout en haute saison, ou ne pas satisfaire aux dispositions des tarifs aériens.

En cas d'intervention d'une personne de remplacement, vous continuez cependant à répondre personnellement avec elle du paiement du voyage et de tous les frais.

6.11 Renonciation à l'assurance frais d'annulation obligatoire avec assistance

Le participant qui dispose et peut montrer une couverture d'assurance privée suffisante peut demander auprès de son agence de voyages une déclaration de renonciation.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme,

Sublime Ailleurs ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. En revanche, nous vous restituerons, dans la mesure du possible, les prestations dont vous n'aurez pas

bénéficié. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du

participant, maladie grave, accident ou décès d'un de ses proches parents), le guide ou le représentant local

Sublime Ailleurs vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

8. Sublime Ailleurs ne peut réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

8.1 Vols

Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie aérienne mandatée par **Sublime**

Ailleurs ne peut fournir les prestations

convenues avec le type d'avion prévu, **Sublime Ailleurs**

se réserve le droit de faire effectuer le vol par une autre compagnie, avec un autre type d'avion ou un autre horaire.

8.2 Modifications de programme

Sublime Ailleurs se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.), si des événements imprévisibles l'exigent.

Sublime Ailleurs s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes.

8.3 Participation insuffisante

Tous nos voyages forfaitaires supposent un nombre minimal de participants; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un voyage, ou si se produisent des circonstances particulières qui obligent **Sublime Ailleurs** à une modification importante

des prestations offertes dans les prospectus, **Sublime Ailleurs** peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 22 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituons toutes les sommes déjà versées, plus un dédommagement de 100 fr. par commande. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

8.4 Cas de force majeure et grèves

Si **Sublime Ailleurs** estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé, troubles politiques sur le lieu de vacances, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, **Sublime Ailleurs** est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle doit prouver. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

Le département fédéral des affaires étrangères publie régulièrement des informations sur des pays où en raison de la situation politique ou autre, il peut y avoir un risque non négligeable à s'y rendre. En consultant le site de DFAE, vous obtiendrez les renseignements voulus. (www.dfae.admin.ch) ou adressez-vous à une bonne agence de voyages.

9. Prescription

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages intérêts contre **Sublime Ailleurs** sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

10. For juridique

Le for juridique est exclusivement Genève. Seul est applicable le droit Suisse. L'inscription à l'un de nos voyages ou séjours implique l'acceptation des présentes conditions générales