

Merci de l'intérêt que vous portez à un voyage avec Let's go Tours. Les conditions régissent les relations entre vous et Let's go Tours. Veuillez les lire.

1. CONTRAT

1.1 Contrat

Let's go Tours SA, Schaffhouse, ci-après «Let's go Tours», organise et propose des voyages. Les présentes Conditions générales de contrat et de voyage, ci-après «CGCV», régissent les relations contractuelles entre vous et Let's go Tours, lorsque Let's go Tours agit comme organisatrice ou partenaire et que ces CGCV intègrent le contrat. Si vous réservez auprès d'une agence, celle-ci n'agit comme représentante de Let's go Tours que si cela ressort des documents de réservation.

Si vous inscrivez d'autres voyageurs, vous répondez de leurs obligations contractuelles, notamment du paiement, comme des vôtres.

1.2 Prestations de tiers

Lorsque Let's go Tours transmet seulement les prestations d'autres organisateurs ou prestataires et les désigne comme prestations de tiers, les conditions du prestataire concerné s'appliquent. Cela vaut particulièrement pour les vols séparés. Let's go Tours agit alors comme intermédiaire, non comme organisatrice.

1.3 Demandes particulières et étendue des prestations

La confirmation de commande détermine les prestations convenues. Les demandes particulières n'intègrent le contrat que si elles sont confirmées par Let's go Tours. Vous devez rejoindre ponctuellement le départ convenu, si ce trajet n'appartient pas à l'arrangement.

Les informations, images ou descriptions de prestataires ou tiers ne lient que si elles sont confirmées par Let's go Tours comme partie du contrat.

Pour une réservation provisoire, prix et prestations peuvent changer jusqu'à sa confirmation définitive.

1.4 Modifications et changements de réservation

L'article 5 régit les modifications, nouvelles réservations et changements de nom demandés.

1.5 Passeport, visas et vaccinations

Vous devez vérifier que vous et vos accompagnants disposez des documents de voyage nécessaires et respectez les règles sur les passeports, les visas, l'entrée, le transit, les douanes et la santé. Let's go Tours ou votre agence de réservation vous informe, selon ses obligations légales, des règles essentielles du voyage. Comme elles peuvent changer rapidement, vérifiez-les avant le départ.

Les prénoms, noms de famille et dates de naissance indiqués lors de la réservation doivent correspondre au document officiel de voyage. Vous supportez les conséquences d'informations inexacts ou incomplètes.

Vous supportez aussi le non-respect des règles applicables, si Let's go Tours a rempli son devoir légal d'information.

2. PRIX

2.1 Prix du catalogue et prix du voyage

Le prix découle de la confirmation ou de l'offre individuelle de Let's go Tours. Sauf indication contraire, les prix sont individuels, en francs suisses. La confirmation détermine prestations et prix.

2.2 Frais de réservation

Pour un arrangement terrestre seul, Let's go Tours facture des frais de réservation de CHF 60.- par personne, au maximum CHF 120.- par dossier. Toute dérogation figure avec la prestation ou dans la confirmation.

2.3 Conseil et réservation

Votre agence peut facturer conseil, réservation et traitement. Ces frais n'intègrent pas le prix de Let's go Tours.

2.4 Paiements

Sauf conditions différentes dans la confirmation, un acompte de 30% du prix du voyage est dû à l'inscription ou après confirmation. Le solde est payable 30 jours avant le départ. Les prestations exigibles intégralement à la réservation ou plus tôt restent réservées.

Si un paiement exigible n'est pas effectué malgré un délai supplémentaire, Let's go Tours peut résilier le contrat, refuser les prestations et réclamer les frais d'annulation dus conformément aux présentes CGCV.

2.5 Modifications de prix avant la conclusion du contrat

Let's go Tours peut modifier les prix publiés, les descriptions et programmes jusqu'au contrat. Les prestations et prix confirmés font foi.

2.6 Modifications de prix après signature

Let's go Tours peut augmenter le prix convenu du voyage après signature si ses coûts de calcul augmentent.

Sont notamment concernés:

- tarifs des transporteurs, surtout pour hausse du carburant
- nouveaux impôts, TVA, taxes touristiques, redevances ou taxes publiques, notamment des taxes d'aéroport, de sécurité, portuaires, d'entrée ou de parcs nationaux
- hausses officielles influençant directement les prestations réservées
- variations des taux de change

La hausse correspond aux coûts effectifs ou à leur incidence sur les prestations réservées.

Toute hausse est communiquée trois semaines avant le départ. Si l'augmentation dépasse 10% du prix initialement convenu, vous bénéficiez des droits légaux concernant les modifications essentielles.

3. RÉCLAMATIONS

3.1 Réclamations

Si le voyage diffère des prestations convenues ou présente un défaut, informez immédiatement Let's go Tours ou la représentation locale et demandez réparation. Si aucune solution n'est possible, le défaut doit, si possible, être confirmé par écrit par la représentation locale.

3.2 Mesures correctives

Si Let's go Tours ou la représentation locale ne propose aucune solution adaptée sous 48 heures, pour un défaut significatif, vous pouvez raisonnablement agir vous-même. Les frais nécessaires sont remboursés sur justificatifs, selon les prestations convenues et la loi.

Si les défauts rendent la poursuite du voyage ou le séjour intolérable, Let's go Tours ou la représentation locale doit être contactée avant toute autre mesure, si possible. Consignez si possible les faits et réclamations par écrit.

3.3 Présentation des réclamations

Adressez vos réclamations écrites à Let's go Tours dans les 30 jours après le retour. Joignez les justificatifs disponibles.

4. RESPONSABILITÉ

4.1 Responsabilité générale

Let's go Tours répond légalement de la bonne exécution des prestations de voyage convenues. Si une prestation convenue ne peut être fournie conformément au contrat, Let's go Tours cherche à proposer un remplacement adéquat et équivalent.

Let's go Tours ne répond légalement pas des dommages ou perturbations dus au voyageur, d'actes imprévisibles ou inévitables de tiers étrangers aux prestations contractuelles, ou de circonstances extraordinaires et inévitables. Légalement, toute responsabilité pour les dommages indirects et consécutifs est exclue.

Légalement, la responsabilité pour les dommages non corporels, non causés intentionnellement ou par négligence grave est limitée au double du prix du voyage. La loi impérative et les conventions applicables restent réservées.

4.2 Dommages corporels

Let's go Tours répond légalement des dommages corporels dus à l'inexécution ou mauvaise exécution fautive du contrat par Let's go Tours ou par ses prestataires. Pour tout transport aérien, ferroviaire, maritime ou routier, les règles nationales, internationales et plafonds de responsabilité demeurent réservées.

4.3 Dommages matériels

Let's go Tours répond légalement des dommages matériels fautifs par Let's go Tours ou par ses prestataires. Légalement, la responsabilité pour les dommages matériels qui n'ont pas été causés intentionnellement ou par négligence grave est limitée au double du prix du voyage.

Si des conventions ou lois impératives prévoient d'autres plafonds, ceux-ci demeurent réservés.

Vous assurez la conservation sûre de l'argent liquide, des bijoux, des cartes de crédit, des appareils électroniques et objets de valeur.

4.4 Manifestations particulières

Les excursions, activités ou manifestations réservées sur place auprès d'un tiers hors du contrat conclu avec Let's go Tours ne relèvent pas de Let's go Tours.

4.5 Garantie de voyage

Let's go Tours est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Les paiements liés aux forfaits et le retour sont garantis selon les règles applicables. Votre agence ou le Fonds fournit des informations complémentaires.

4.6 Assurances

Nous vous recommandons expressément de disposer d'une couverture d'assurance suffisante pour les risques liés à votre voyage, notamment pour l'annulation, l'interruption de voyage, les frais médicaux, le rapatriement et les bagages.

4.7 Bagages aériens

Tout dommage, perte ou retard dans l'acheminement des bagages aériens doit être signalé immédiatement à la compagnie aérienne compétente et faire l'objet d'un constat approprié (PIR – Property Irregularity Report). Les délais de déclaration prévus par la compagnie aérienne ou par les dispositions internationales applicables doivent être respectés.

5. ANNULATION / MODIFICATION / CHANGEMENT DE RÉSERVATION

5.1 Annulation / modification / changement de réservation

En cas d'annulation, de modification ou de changement de réservation de votre voyage, nous facturons des frais de traitement de CHF 200.- par personne afin de couvrir les frais administratifs. Pour les voyages sur mesure spécialement élaborés pour vous ou comprenant plusieurs prestations de voyage combinées individuellement, ces frais de traitement s'élèvent à CHF 300.- par personne.

Outre ces frais de traitement, les frais d'annulation prévus dans l'article 5.2 ainsi que les éventuels frais non remboursables des prestataires seront facturés.

Les annulations, modifications et changements de réservation doivent être communiqués par écrit à Let's go Tours ou à votre agence de réservation. Pour le calcul des frais d'annulation, la date de réception de la communication pendant les heures normales d'ouverture fait foi. En cas de réception en dehors des heures d'ouverture ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable suivant est déterminant.

Les modifications et changements de réservation intervenant pendant les délais d'annulation applicables peuvent être considérés comme une annulation assortie d'une nouvelle réservation simultanée.

5.2 Frais d'annulation

Nous vous recommandons expressément de souscrire une assurance suffisante couvrant les frais d'annulation et de retour. La prise en charge éventuelle des frais d'annulation par une assurance dépend exclusivement des conditions de celle-ci. Indépendamment de l'existence d'une couverture d'assurance, vous restez redevable envers Let's go Tours des frais d'annulation dus.

Si vous annulez ou modifiez votre voyage moins de 45 jours avant la date de départ, les frais suivants, calculés en pourcentage du prix de l'arrangement, seront facturés en plus des frais de traitement:

45 à 31 jours avant le départ 30%

30 à 15 jours avant le départ 50%

14 à 8 jours avant le départ 80%

7 à 0 jour avant le départ 100%

Pour les séjours du 15.12 au 11.1, ainsi que pour tous les circuits/safaris en Afrique, au Maroc, à Madagascar et aux Açores, ainsi que pour tous les circuits sur mesure:

90 à 46 jours 50%

45 à 0 jour 100%

Certaines destinations, hôtels, lodges, circuits, safaris, vols, activités ou dates de voyage peuvent être soumis à des conditions d'annulation différentes ou plus strictes. Celles-ci sont indiquées sur l'offre ou sur la confirmation de commande et prévalent sur les présentes CGCV. Les permis déjà achetés ou prestations comparables non remboursables sont facturés intégralement indépendamment de la date d'annulation lorsqu'une telle condition a été indiquée lors de la réservation. Pour les prestations aériennes, les conditions tarifaires, d'annulation et de modification de la compagnie aérienne concernée s'appliquent également.

5.2.1 Frais d'annulation divergents

Les conditions d'annulation particulières figurant sur l'offre ou la confirmation de commande prévalent sur les conditions générales d'annulation des présentes CGCV.

5.2.2 No-show

En cas de non-présentation ou d'arrivée tardive au vol, au départ ou au début d'une prestation réservée (no-show), 100% du prix de la prestation concernée sont en principe facturés. Les éventuels frais supplémentaires liés à une poursuite ultérieure du voyage restent à votre charge.

5.3 Personne remplaçante

Si vous ne pouvez pas entreprendre le voyage réservé, vous pouvez proposer à Let's go Tours une personne remplaçante appropriée. Le transfert reste soumis aux possibilités organisationnelles, aux dispositions en matière d'entrée et de visa ainsi qu'aux conditions des prestataires concernés. La personne remplaçante doit répondre aux exigences particulières du voyage. Le voyageur initial et la personne remplaçante répondent solidairement du prix du voyage ainsi que des frais et coûts supplémentaires engendrés par ce transfert.

6. INTERRUPTION DE VOYAGE

Si vous interrompez prématurément le voyage pour des raisons personnelles, aucun remboursement des prestations déjà utilisées ou ne pouvant plus être annulées ne peut en principe être exigé. Les prestations non utilisées seront remboursées dans la mesure du possible, pour autant que Let's go Tours obtienne elle-même un remboursement du prestataire concerné. En cas d'urgence, Let's go Tours ou la représentation locale vous aide, dans la mesure du possible, à organiser un retour anticipé. Les coûts supplémentaires sont à votre charge ou à celle de votre assurance, sauf si Let's go Tours est responsable de la cause de l'interruption du voyage.

7. MODIFICATIONS DES PRESTATIONS DE TRANSPORT

7.1 Modifications des prestations de transport

Si une prestation aérienne ou autre prestation de transport doit être modifiée pour des raisons indépendantes de la volonté de Let's go Tours, Let's go Tours se réserve le droit de modifier notamment la compagnie aérienne, le type d'avion, les horaires, l'itinéraire ou le moyen de transport, dans la mesure où cette modification demeure acceptable pour vous et ne modifie pas de manière essentielle le caractère global du voyage réservé.

En cas de changement du type d'avion ou de compagnie aérienne, des modifications peuvent intervenir à l'intérieur de la classe de transport réservée, notamment concernant le type de siège, leur disposition, l'aménagement de cabine ou d'autres caractéristiques de confort. Sauf confirmation expresse comme prestation contractuelle, aucun droit à une configuration ou un équipement spécifique de la classe de transport réservée n'existe.

Les réservations ou souhaits de sièges ne peuvent être garantis et peuvent être modifiés par la compagnie aérienne.

7.2 Résiliation pour des motifs imputables au voyageur

Let's go Tours peut résilier le contrat si, par votre comportement, vous compromettez ou perturbez sensiblement le déroulement du voyage ou si vous ne respectez pas des obligations contractuelles essentielles malgré une mise en demeure. Les conséquences financières sont déterminées selon les circonstances, les conditions d'annulation convenues et les dispositions légales applicables.

7.3 Nombre insuffisant de participants

Certains voyages sont soumis à un nombre minimum de participants. Le nombre minimum requis ainsi que le délai d'annulation correspondant sont indiqués dans le descriptif du voyage, l'offre ou la confirmation de commande.

Si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, Let's go Tours peut annuler le voyage dans le délai indiqué. Dans ce cas, Let's go Tours s'efforce de vous proposer, dans la mesure du possible, un voyage de remplacement équivalent. Si cela n'est pas possible ou si vous refusez le voyage de remplacement proposé, les montants versés pour le voyage annulé vous seront remboursés, déduction faite d'une indemnité administrative de CHF 100.- par personne. Les prétentions plus étendues demeurent réservées dans les limites des dispositions légales.

7.4 Force majeure / événements extraordinaires

Les cas de force majeure ou d'autres circonstances extraordinaires et inévitables, notamment les catastrophes naturelles, épidémies, événements de guerre, graves troubles politiques, mesures administratives, fermetures de frontières ou d'espaces aériens ou grèves, peuvent avoir une incidence sur la réalisation d'un voyage.

L'évaluation de la faisabilité d'un voyage se fonde notamment sur les conditions concrètes au lieu de destination réservé, les décisions des autorités ainsi que les recommandations du DFAE et, le cas échéant, celles des autorités sanitaires ou locales compétentes.

De simples préoccupations générales de sécurité ou des événements survenus dans une région plus vaste qui n'affectent pas significativement la réalisation concrète du voyage réservé ne donnent pas, à eux seuls, droit à une annulation ou modification gratuite.

Si le voyage réservé ne peut être effectué ou ne peut l'être conformément au contrat en raison de telles circonstances, les modifications, annulations et remboursements sont régis par les dispositions légales. Les dépenses déjà engagées, dûment justifiées et non remboursables de Let's go Tours ou des prestataires mandatés peuvent être facturées dans la mesure autorisée par la loi. Pour les prestations aériennes, les conditions applicables des compagnies aériennes demeurent réservées.

8. PRESCRIPTION

La prescription des prétentions à l'encontre de Let's go Tours est régie par les dispositions légales applicables.

9. MÉDIATEUR

Avant toute procédure judiciaire, nous recommandons de s'adresser au médiateur indépendant de la branche suisse du voyage. Les coordonnées actualisées sont disponibles sur le site du médiateur de la branche suisse du voyage.

10. PROTECTION DES DONNÉES

Let's go Tours traite les données personnelles mises à disposition par vous-même et vos accompagnants dans la mesure nécessaire au conseil, à la réservation, à l'exécution et à la gestion du voyage, au respect des obligations légales ainsi qu'à ses propres informations et offres, conformément aux dispositions légales.

Dans la mesure nécessaire à l'exécution du voyage, ces données personnelles, y compris les données sensibles que vous auriez communiquées, peuvent être transmises aux prestataires tels que compagnies aériennes, hôtels, agences locales, entreprises de transport, autres fournisseurs de services ou autorités compétentes en Suisse et à l'étranger. Des données peuvent également être traitées dans des États dont la législation sur la protection des données n'offre pas un niveau de protection comparable à celui de la Suisse.

La déclaration de protection des données de Let's go Tours disponible sur lets-go.ch s'applique en complément. Vous y trouverez des informations supplémentaires sur le traitement de vos données personnelles et sur vos droits en matière de protection des données.

11. NULLITÉ PARTIELLE

Si certaines dispositions des présentes CGCV devaient être totalement ou partiellement nulles ou inapplicables, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée.

12. DROIT APPLICABLE / FOR JURIDIQUE

Les relations contractuelles entre vous et Let's go Tours sont soumises au droit suisse. Le for juridique est Schaffhouse, dans la mesure où la loi l'autorise. Les fors impératifs prévus par la loi demeurent réservés.