



# Conditions générales de contrat de vente

Les présentes conditions générales de vente règlent les rapports entre « le client » et « Rubis Voyages Sàrl ».

## Compagnies aériennes

Les compagnies aériennes sont toujours susceptibles de majorer leurs prix (notamment en cas de hausse du carburant). Les prix seront toujours répercutés sur votre facture pour autant que les billets ne soient pas émis. Des changements peuvent intervenir dans les cours du change. Nous nous réservons donc la possibilité de répercuter ces frais sur votre facture. Si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix convenu, vous avez la possibilité de résilier votre contrat dans les 5 jours ouvrés.

Au cas où la compagnie aérienne vous déclasserait, nous ne pouvons être en aucun cas responsable. Dans certaines conditions il est possible de demander un dédommagement. Pour cette raison vous devez demander à la compagnie une preuve afin de faire les démarches nécessaires.

## Responsabilité

« Rubis Voyages Sàrl » agit en tant qu'organisateur de voyages et est également revendeur de produits de partenaires Suisses et étrangers qualifiés. « Rubis Voyages Sàrl » choisit ses partenaires en fonction des besoins afin d'exécuter les programmes et de satisfaire sa clientèle.

En ce qui concerne le transport aérien, les compagnies que nous proposons offrent toutes les garanties de confort et de sécurité. Les nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner certains retards ou changements. Le retard éventuellement subi ou les changements ne pourraient entraîner aucune indemnisation de la part de « Rubis Voyages Sàrl ». Cependant, selon le droit des passager aériens, il est impératif de contacter la compagnie aérienne pour obtenir de leur part au minimum une attestation. Les billets d'avions sont soumis aux conditions générales des compagnies aériennes concernées.

En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour ou si, pour des raisons impérieuses, nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou une partie des



engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations au moins équivalentes.

Il appartient « au client » de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage. Nous donnons à titre indicatif les renseignements sur les visas et vaccins exigés pour chaque pays, mais les formalités peuvent changer, et restent dans tous les cas à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificat de vaccination, etc..) ou qui serait refoulé ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Pour toutes locations de véhicules, d'appartements, de villas ou même certains hôtels, une carte de crédit est exigée pour le dépôt de la caution sur place.

### **Inscription et conclusion du contrat**

Votre inscription prend effet dès le moment où vous nous donnez votre accord, soit par écrit, par téléphone, par voie électronique (p. ex. par e-mail, internet, etc.) ou en personne à l'un de nos bureaux de réservation. Si vous inscrivez d'autres participant(e)s au voyage, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles au même titre que les vôtres. Les accords contractuels et les conditions générales de voyages et de contrat sont valables pour tous les participants au voyage. Nous ne sommes en aucun cas responsables d'une éventuelle erreur sur les noms dont vous nous auriez fait part. Des frais de changement de nom sont exigés en cas d'erreur.

### **Prix et modalités de paiement**

Les prix peuvent subir des fluctuations diverses : négociations, changements de la demande, taux de change. Sauf contre-indication, tous nos tarifs sont communiqués en francs Suisses et au prix du jour.

Au moment de l'inscription vous devez vous acquitter d'un acompte. Ce montant est fixé lors de la réservation. Le montant minimum de l'acompte correspond au total des vols de ligne et de 35 % du montant total des prestations. Puis 35% 2 mois plus tard. Le solde sera versé au plus tard 45 jours avant le départ (sauf conditions particulières et spéciales mentionnées par nos partenaires et/ou sur la facture).

Pour toutes les réservations à moins de 45 jours avant le départ, la totalité du montant doit être versée au moment de la conclusion du contrat.

Pour les réservations dépassant une date de départ de plus de 5 mois, « Rubis Voyages Sàrl » pourra adapter les modes de paiement en plusieurs demandes d'acomptes.



## Rubis Voyages

Pour les dossiers demandant diverses recherches et donc celui-ci n'est pas finalisé, un ou plusieurs acomptes seront demandés afin de couvrir les frais et réservations des différents prestataires.

### Modes de paiement

Vous avez la possibilité de payer votre prestation à l'aide d'un des modes suivants :

- En cash à l'un de nos bureaux de réservation
- Virement bancaire
- Bulletin de versement
- Par carte (Postcard, Carte de débit, Mastercard, Visa)
- Paiement en ligne avec notre SecurePayGate WORDLINE

### Modifications de la part du voyageur

En cas de demande de changements de la part d'un ou plusieurs voyageurs après l'inscription, « Rubis Voyages Sàrl » facturera le montant de CHF 100.00 de frais par personne et au maximum CHF 1500.00 par dossier en sus des modifications demandées par chaque prestataire. Les frais de modification des différents prestataires varient selon les cas (période de voyage, date de modification, etc. (Si la modification consiste à un ajout de prestation sur le même voyage, les frais de CHF 150.00 ne sont pas perçus. « RubisVoyages Sàrl » pourra renoncer à percevoir les frais selon la nature et les prix de modifications de celui-ci.

Tout voyage écourté par le voyageur, toute prestation non utilisée du fait par le voyageur, ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### Annulation de part du voyageur

**Vols seuls** : selon les conditions de la compagnie concernée, frais de dossier en sus.

### Voyage au forfait ou à la carte :

Toute annulation doit nous parvenir par lettre recommandée. La date de réception de la lettre faisant foi.

En cas d'annulation totale ou partielle du voyage, nous facturons les frais suivants :

Jusqu'à 90 jours du départ : 35% + CHF 100.00 par personne

89 à 46 jours du départ : 75 % + CHF 100.00 de frais

45 à 0 jours du départ : 100 %



## Rubis Voyages

En cas d'annulation des offres spéciales, l'annulation est facturée à 100%

Dans le cas d'un forfait incluant des vols dont les billets ont été émis avant l'annulation, des frais d'annulation de la compagnie aérienne s'appliquent en supplément des frais mentionnés ci-dessus. Les frais des compagnies aériennes varient selon les cas et peuvent s'élever à 100% du prix du billet, taxes comprises.

En cas d'annulation totale ou partielle de la commande, nous facturons des frais administratifs de CHF 100.00 par personne et au maximum CHF 500.00 par dossier.

Au cas où le Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) déconseille de voyager dans un pays ou une région dans lequel/laquelle vous avez déjà réservé un voyage, vous pouvez modifier sans frais votre réservation pendant une période donnée. Vous n'aurez pas à vous acquitter des frais d'annulation.

### **Interruption du voyage par « le client »**

En cas d'interruption du voyage par votre part, restitution d'un véhicule avant la date prévue ou annulation de toute autre prestation sur place, généralement nous ne pouvons pas vous accorder un remboursement. Si les prestataires sur place octroient un remboursement, nous vous rembourserons la somme indiquée par le prestataire avec une déduction de nos frais de CHF 100.00 par personne. Afin d'effectuer ce type de transactions nous avons besoin d'une lettre écrite par le prestataire concerné. Nous vous rembourserons le montant dès que le prestataire nous aura restitué les montants sur notre compte bancaire.

Si vous manquez votre avion, bateau, train, il n'y a aucune possibilité de remboursement.

Si vous manquez votre avion, bateau, train de retour, vous devez réserver votre retour entièrement à vos frais. Le risque de retard est entièrement à la charge du voyageur.

### **Voyageur de remplacement**

Un voyageur de remplacement peut être accepté selon certaines conditions et aux conditions des prestataires. Vous pourrez dans ce cas vous faire remplacer par une autre personne qui accepte de reprendre votre voyage aux mêmes conditions. La personne de remplacement doit être acceptée par tous les prestataires concourant à votre voyage et plus particulièrement la compagnie aérienne.

Dans tous les cas, nous vous facturons les frais complémentaires des différents prestataires s'ils ont lieu ainsi qu'un forfait de CHF 200.00 par personne à remplacer pour les différentes démarches afin de couvrir les frais administratifs.



# Rubis Voyages

## **Arrangement forfaitaire**

Dans le cadre d'un arrangement forfaitaire (combinaison de minimum 2 prestations et plus de 24h de voyage), nous ne sommes pas en mesure de divulger les prix détaillées de chaque prestation en raison des contrats professionnels que nous avons avec nos partenaires et fournisseurs. De plus, afin de pouvoir appliquer la loi fédérale du voyage à forfait (protection du voyageur et de l'agence de voyage), nous avons l'obligation de communiquer un prix global par personne.

Plus d'informations sur : [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/3152\\_3152\\_3152/fr](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/3152_3152_3152/fr)

## **Passport, visa et vaccins**

Vous êtes personnellement responsables d'être en possession des documents de voyage requis. Nous vous informons sur les dispositions concernant le passeport et le visa ainsi que sur les règlements sanitaires et éventuelles vaccinations. Ces informations se trouvent sur notre site internet ou sur votre confirmation de voyage ou facture. Nous ne prenons aucune responsabilité si un passager ne peut pas effectuer son vol en cas de documents de voyage incomplets. Dans un tel cas, tout droit à un remboursement est exclu.

En cas de modifications des prescriptions d'entrée, Rubis Voyages Sàrl vous en avertira au plus vite dans la limite de ses connaissances et ne pourra être tenu responsable de ces changements.

En cas de refus d'entrée dans un pays Rubis Voyages Sàrl ne peut être tenu responsable, le voyage de retour sera à votre charge et les clauses d'annulation sont applicables.

## **Documents de voyage**

Les instructions concernant le voyage, date, horaire, rendez-vous, numéro de vol, etc., vous seront communiquées généralement 10 jours avant votre départ. Les documents de voyages (E-ticket, voucher, etc.) sont envoyés par courrier, par courriel ou remis à nos bureaux selon entente préalable.

## **Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans nos prix, ceci pour éviter toute double assurance. Toutefois, nous sommes à votre disposition pour toute question, information ou vente complémentaire de produits d'assurances. Les prestations d'assurance sont régies par le certificat d'assurance du preneur.

## **Réclamations**



## Rubis Voyages

Si les prestations ne correspondent pas à la description du catalogue ou de l'offre, ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenus de vous adresser sans délai à l'accompagnateur de voyages ou au prestataire de service en question (hôtelier, loueur ou agent local), en lui demandant de remédier au problème.

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à « Rubis Voyages Sàrl » par pli recommandé, avec les annexes demandées (photos et documents), au maximum deux semaines après la date du retour.

### **Conditions de paiement**

Les conditions de paiement sont stipulées sur la facture.

### **Retards de paiement**

En cas de retard de paiement un intérêt moratoire de 5% sur le montant impayé est exigible ainsi que des frais de rappel de CHF 40.- par rappel.

Nous vous rendons attentifs au fait que vos données personnelles peuvent être transmises à des tiers, notamment à une société de recouvrement en cas de retard de paiement. Veuillez prendre note que les frais supplémentaires engendrés sont à votre charge.

### **Garantie Voyage**

Rubis Voyages Sàrl est membre du Fonds de Garantie de la branche Suisse du Voyage et vous garantit le nantissement des montants versés à la réservation de votre forfait de voyage. Les dispositions de la Loi fédérale sur les voyages à forfait font foi. (vols seuls exclus).

### **For Juridique**

Le for juridique est exclusivement à Neuchâtel.

### **Droit applicable**

Le droit suisse est seul applicable.

L'INSCRIPTION A L'UN DE NOS VOYAGES OU SEJOURS IMPLIQUE L'ACCEPTATION DE TOUTES NOS CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES ET DE CONTRAT.

Edition : 15.01.2023 (remplace toutes les précédentes)