



## Conditions générales de contrat et de voyage

Nous sommes heureux que vous vous intéressiez à l'un de nos voyages et vous remercions de la confiance que vous nous témoignez. Vous trouverez sur cette page un extrait des plus importantes dispositions des conditions générales de contrat de Sandoz Concept GmbH.

### 1. Conclusion du contrat

1.1 Le contrat entre vous-même et Sandoz Concept GmbH prend effet lorsque votre inscription par écrit, par téléphone ou par Internet est acceptée. Dès ce moment, les droits et les devoirs qui découlent du contrat (y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage) entrent en vigueur tant pour vous que pour Sandoz Concept GmbH. C'est pourquoi nous vous prions de lire attentivement les dispositions qui suivent.

#### 1.2 Champ d'application:

Ces conditions générales de contrat et de voyage ne sont pas applicables à l'arrangement de vol en avion. Dans ces cas là, ce sont les conditions de voyage des entreprises de transport responsables qui sont appliquées.

### 2. Prix et conditions de paiement

#### 2.1 Prix:

Le prix du voyage à payer est indiqué dans le catalogue Sandoz Concept GmbH. Sauf mention spéciale, nos prix s'entendent par personne, en francs suisses, logement en chambre double.

#### 2.2 Paiement de l'acompte et du solde

A la réception de la confirmation de réservation, un acompte de Fr. 200.-/Euro 150.- par personne est à verser pour des voyages d'une valeur jusqu'à Fr. 1000.-/Euro 750.- et de Fr. 400.-/Euro 300.- par personne pour des voyages d'une valeur supérieure à Fr. 1000.-/Euro 1500.-. Le solde du prix du voyage doit parvenir à Sandoz Concept GmbH au plus tard 30 jours avant le départ. Les documents de voyage vous seront remis ou envoyés après réception du paiement complet du montant de la facture. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, Sandoz Concept GmbH peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon l'art. 3.2.

#### 2.3 . Réservation à court terme:

Pour les réservations de moins de 30 jours avant le départ, le montant total devra être versé dès réception de la facture.

2.4 Augmentations de prix. Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu sur notre catalogue ou sur notre site Internet subisse une majoration ultérieure. De telles majorations peuvent résulter de:

- a) la majoration ultérieure du coût du transport (y compris du coût du carburant).
- b) l'introduction et l'augmentation des taxes et redevances officielles (p. ex. taxes d'aéroport).
- c) la modification du taux de change.
- d) la hausse de prix consécutive à des mesures officielles (p. ex. TVA)

Si Sandoz Concept GmbH doit augmenter les prix indiqués dans le catalogue pour les raisons mentionnées ci-dessus, vous en serez informé au moins 4 semaines avant le départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10% du prix du voyage, vous avez le droit, dans un délai de 5 jours après réception de notre communication, de vous départir du contrat sans frais.

Dans ce cas, Sandoz Concept GmbH vous remboursera le prix du voyage déjà payé.

### 3. Conditions d'annulation et de modification

3.1 Si vous décommandez (annulez) votre voyage ou si vous désirez modifier le voyage réservé pour changer la réservation elle-même, vous devez en faire part personnellement ou par lettre recommandée. Les documents de voyage déjà en votre possession devront être retournés en même temps par courrier et garder le récépissé comme preuve.

#### 3.2 Frais d'annulation:

Si le descriptif du programme dans le catalogue de Sandoz Concept GmbH ne prévoit pas d'arrangements spéciaux d'annulation, les dispositions suivantes seront appliquées: En cas d'annulation de vols de ligne, vous ne paierez que les frais de dossier, pour autant que le billet ne soit pas encore émis. Après l'émission du billet, les dispositions d'annulation spéciales de la compagnie d'aviation sont valables.

Pour toutes les autres réservations les frais d'annulation suivants seront calculés en pour cent du prix de l'arrangement:

Jusqu'à 60 jours avant votre départ ou arrangement **15 %**

60–31 jours avant votre départ ou arrangement **30%**

30–16 jours avant votre départ ou arrangement **60%**

15– 1 jours avant votre départ ou arrangement **90%**

1 jour /absence sans avis **100%** «no show»

#### 3.3 Assurance frais d'annulation Héliko:

Lors de la réservation d'un voyage Héliko, une assurance frais d'annulation est vivement conseillé. Dans le cas d'une annulation les dispositions suivantes seront appliquées: Jusqu'à 3 mois avant le départ: CHF 1700.-/Euro 1000.- De 3 mois jusqu'au jour de départ 100%.

Pour déterminer la date d'annulation ou de modification, le jour de la réception de votre déclaration au lieu de réservation fait foi. Si ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le jour ouvrable suivant est déterminant.

#### 3.4 Voyageur de remplacement:

Si vous êtes obligé de renoncer à votre voyage, Sandoz Concept GmbH est prêt à accepter un voyageur de remplacement. Toutefois celui-ci doit être prêt à accepter votre arrangement de voyage aux mêmes conditions que celles que vous aviez convenu avec nous. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières du voyage et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Pour certains voyages, compte tenu des conditions de transport particulières, il n'est pas possible de modifier la réservation ou alors uniquement jusqu'à une date déterminée.

Les frais de dossier et les autres frais supplémentaires éventuels (p. ex. catégorie de chambre supérieure) sont à votre charge et celle du voyageur de remplacement. Vous et le voyageur de remplacement êtes solidairement responsables pour le paiement du prix du voyage et des frais supplémentaires qui en résultent. Si vous désignez le voyageur de remplacement trop tard ou si vous ne pouvez pas participer au voyage pour l'une des raisons énumérées ci-dessus, votre défection sera considérée comme une annulation (art. 3.2).

### 4. Responsabilité

#### 4.1 Généralités:

En cas de prestations inférieures justifiables, Sandoz Concept GmbH vous indemniser de la différence entre la valeur des prestations fournies et celles qui ont été convenues, dans la mesure où notre représentant local ou le prestataire (par ex. hôtel, société de location de voitures, etc.) n'ont pas pu offrir sur place une prestation de qualité équivalente et si pour cette différence de valeur une faute peut nous être imputée. Notre responsabilité se limite à deux fois le prix du voyage et au dommage immediate.



#### 4.2 Restriction de la responsabilité:

Lorsque des conventions internationales ou des lois nationales contiennent des restrictions lors de dégâts provenant d'une défaillance ou d'une exécution non correcte, ces restrictions sont valables en faveur de Sandoz Concept GmbH. Sur ce point Sandoz Concept GmbH n'est responsable que dans le cadre de ces conventions internationales ou loi nationales.

#### 4.3 Exclusion de la responsabilité:

Sandoz Concept GmbH n'assume aucune responsabilité lorsque la non-exécution ou l'exécution imparfaite du contrat (y compris les retards, etc.) est imputable aux causes suivantes:

- a) à des manquements de votre part avant ou pendant le voyage
- b) à des manquements imprévisibles ou inévitables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat
- c) à la force majeure ou à un événement que Sandoz Concept GmbH, l'agent ou le prestataire ne pouvaient pas prévoir ou éviter, même en faisant preuve de toute la diligence requise.
- d) aux mauvaises conditions météorologiques

#### 4.4 Dommages corporels:

Pour les dommages corporels, décès, blessures, etc. Pendant le voyage, Sandoz Concept GmbH n'est responsable que si ces dommages sont imputables à Sandoz Concept GmbH ou l'un de nos partenaires. Sous réserve de conventions internationales et lois nationales (voir art. 4.2).

#### 4.5 Dégâts matériels et financiers:

Lors de dégâts matériels et financiers se produisant lors du voyage, nous en prenons la responsabilité, si une faute peut nous être imputée ou à l'une des entreprises mandatées par nos soins. La responsabilité est toutefois limitée à deux fois le prix du voyage et le dégât immédiat qui en résulte. Sous réserve éventuellement de limites de responsabilité inférieures résultant de conventions internationales ou lois nationales (voir art. 4.2).

#### 4.6 Assurance:

Dans tous les cas nous vous recommandons vivement une protection d'assurance complémentaire, par ex. en cas d'accident et de maladie, assurance bagages, voyage retour extraordinaire, etc. Sandoz Concept GmbH vous conseille volontiers.

### 5. Réclamations

#### 5.1 Défauts du voyage:

Si au cours du voyage vous avez des réclamations à faire ou si vous subissez un dommage, vous devez nous en informer immédiatement. C'est une condition absolue pour faire valoir ultérieurement vos prétentions. En outre, ceci permet en général de remédier immédiatement aux défauts.

#### 5.2 Annonce de prétentions:

Vous devez faire parvenir vos réclamations, accompagnées des confirmations du représentant local, respectivement du prestataire local, par écrit à Sandoz Concept GmbH au plus tard 30 jours après la fin du voyage prévu dans le contrat. En cas de non-observation de cette condition, toute prétention en dommages-intérêts s'éteint.

### 6. Changements de programme

6.1. Dans votre intérêt, Sandoz Concept GmbH se réserve le droit de modifier les programmes ou des prestations individuelles convenues, si des circonstances imprévisibles l'exigent. Ceci peut notamment être le cas, pour des modifications dues à la force majeure, des mesures de



la part des autorités ou des retards de tiers don't Sandoz Concept GmbH n'est pas responsable. Il va de soi que nous nous efforçons de vous informer de ces modifications le plus tôt possible.

#### 6.2. Valeur inférieure du voyage:

Si Sandoz Concept GmbH doit modifier un voyage que vous avez déjà commencé et qu'il en résulte une valeur inférieure objective par rapport à la prestation convenue initialement, Sandoz Concept GmbH vous remboursera, pour autant qu'il ne s'agisse pas de circonstances dont nous ne sommes pas responsables selon l'art. 6.1.

### 7. Non-exécution du voyage

7.1 Sandoz Concept GmbH est en droit d'annuler le voyage si vous lui en donnez un motif valable par vos actes ou omissions. Dans ce cas, les frais d'annulation selon l'art. 3.2 seront facturés.

#### 7.2 Force majeure:

Les événements de force majeure, des mesures de la part des autorités ou des grèves peuvent obliger Sandoz Concept GmbH d'annuler le voyage. Dans ce cas nous nous efforçons de vous en informer le plus tôt possible. Vous avez droit au remboursement du voyage. D'autres prétentions sont exclues.

### 8. Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

Responsabilité d'observation:

Les voyageurs sont eux-mêmes responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de visa et de santé. Avant le départ veuillez vérifier si vous disposez de tous les documents nécessaires. Sandoz Concept GmbH vous rend attentif au fait que lors d'un éventuel refus d'entrée, les éventuels frais de retour supplémentaires sont à votre charge.

### 9. Ombudsman

Avant une explication juridique, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant du domaine des voyages. L'ombudsman s'efforce de parvenir à un accord juste et équilibré lors de toute sorte de problèmes entre vous et Sandoz Concept GmbH.

### 10. Invalidité

L'invalidité d'un ou l'autre des paragraphes du contrat de voyage n'entraîne pas l'invalidité complète du dit contrat.

### 11. Droit applicable et for juridique

Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre vous et Sandoz Concept GmbH. Zoug/Suisse est le for juridique pour tous les conflits résultant de ce contrat.

### 12. Organisateur de voyage responsable

**Sandoz Concept GmbH**

**Baarerstrasse 8**

**CH-6300 Zug**

**Tel: +41 (0) 41-711 73 50**

**Fax: +41 (0) 41-711 73 51**

[Travel@sandozconcept.com](mailto:Travel@sandozconcept.com)

[www.sandozconcept.com](http://www.sandozconcept.com)

**Sandoz Concept GmbH, Baarerstrasse 8, CH – 6300 Zug**

**Tel: +41 (0) 41-711 73 50 Fax :+41 (0) 41-711 73 51 email: travel@sandozconcept.com**