

## Conditions générales de contrat et de voyage (01.05.2023 - 30.04.2024)

### 1. Domaine d'application et conclusion du contrat

#### 1.1 Domaine d'application

Ces conditions contractuelles et de voyage générales (ci-après les conditions contractuelles) régissent les relations juridiques entre vous et Sandoz Concept GmbH (ci-après dénommée Sandoz Concept GmbH).

Ces conditions contractuelles ne s'appliquent pas aux services suivants: billets d'avion négociés, événements sportifs négociés (par exemple événements de ski de fond) et voyages de ski hélicoptéré négociés, etc. Dans ces cas, vous concluez les contrats directement avec les sociétés en question (services externes de tiers) et leurs conditions contractuelles générales s'appliquent dans ce cas. Cependant, vous trouverez des informations importantes sur les services externes négociés dans ces conditions de voyage.

#### 1.2 Conclusion du contrat

Avec la confirmation inconditionnelle de votre inscription écrite, téléphonique ou personnelle, un contrat est conclu entre vous et Sandoz Concept GmbH. À partir de ce moment, les droits et obligations découlant de cet accord (y compris le contrat général et les conditions de voyage) deviendront effectifs pour vous et Sandoz Concept GmbH.

#### 1.3 Réservation pour plusieurs participants au voyage

Si vous inscrivez d'autres participants, vous êtes responsable de leurs obligations contractuelles, en particulier du paiement du prix du voyage. Vous êtes tenu de rendre véridiques les informations contenues dans l'enregistrement de voyage et d'informer les autres participants au voyage du contenu de ces conditions contractuelles, des conditions de participation et des règles d'entrée et de santé avant de réserver.

#### 1.4 Internet et brochures

Les voyages annoncés sur Internet et dans les brochures, etc. ne sont pas des offres obligatoires et définitives de Sandoz Concept GmbH. Sandoz Concept GmbH se réserve le droit de modifier ces offres et prix à tout moment. Ces modifications vous seront communiquées avant la conclusion du contrat.

#### 1.5 Conditions de participation, santé

Plusieurs voyages ou services négociés (services externes de tiers) offerts par Sandoz Concept GmbH incluent des conditions de participation, telles qu'une bonne santé, une excellente forme physique, des compétences sportives spécifiques, etc. Vous pouvez trouver ces informations dans les programmes respectifs à ces voyages. Il vous appartient de contrôler et clarifier si vous remplissez ces conditions de participation. Vous vous engagez à suivre les instructions des guides locaux, des prestataires de services de même que ceux de Sandoz Concept GmbH. Sandoz Concept GmbH attire votre attention sur le fait que les prestataires de services, les guides locaux, etc. ainsi que Sandoz Concept GmbH ont le droit de vous exclure d'une ou plusieurs activités ou de l'ensemble du voyage si vous ne remplissez pas les conditions de participation ou ne suivez pas les instructions. Dans ce cas, le prix du voyage ne sera pas remboursé, pas même proportionnellement.

### 2. Prestations de Sandoz Concept GmbH, prix et conditions de paiement

#### 2.1 Prestations de Sandoz Concept GmbH

Les prestations de Sandoz Concept GmbH résultent de la publication respective (Internet, brochure) de même que de la confirmation de voyage. Les souhaits particuliers de votre part ne feront partie du contrat que s'ils sont expressément confirmés par Sandoz Concept GmbH dans la confirmation de voyage. D'autres informations de source différente trouvées sur des sites Internet tiers ou du matériel d'information de tiers tel que des brochures n'engagent pas Sandoz Concept GmbH.

#### 2.2 Prix

Le prix du voyage à payer résulte du tarif mentionné dans le catalogue ou le site officiel Sandoz Concept GmbH, de la proposition de voyage qui a été communiquée de même que la confirmation de voyage.

#### 2.3 Acompte

Dès réception de la confirmation de voyage, un acompte de 20% du prix du voyage mais au minimum CHF 300.- par personne est dû pour comme acompte immédiat, les prestations de tiers comme les inscriptions aux compétitions, etc sont également à régler avec l'acompte. Une réservation à moins de 35 jours de votre départ prévu implique le règlement total de la facture.

#### 2.4 Paiement final et documents de voyage

Le solde du prix du voyage doit être perçu par Sandoz Concept GmbH au plus tard 45 jours avant le début de l'arrangement ou le départ du voyage.

Les documents de voyage vous seront envoyés dès réception du règlement total de la facture ou au plus tard 2 semaines avant le début de l'arrangement ou le départ du voyage. Sandoz Concept GmbH se donne le droit de résilier le contrat avec les frais d'annulations conformément au paragraphe 3.3 en cas de retard ou manque de paiement de l'acompte ou du solde dans les délais et suite aux rappels sans succès.

#### 2.5 Services externes négociés de tiers tels que billets d'avions des compagnies aériennes, événements sportifs, ski hélicoptéré, etc.

Dans le cas de services externes négociés de tiers, les conditions de paiement et d'annulation de la société correspondante s'appliquent. En règle générale, les prestations doivent être payées lors de la réservation. Sandoz Concept GmbH fait office d'intermédiaire pour ces prestations.

#### 2.6 Augmentations de tarif après la conclusion du contrat

Il peut être nécessaire - dans des cas exceptionnels - de devoir augmenter le prix du voyage indiqué dans la confirmation de voyage et après la signature du contrat de même qu'avant le départ pour les raisons suivantes :

- Augmentation subséquente des coûts de transport (y compris les suppléments de carburant)
- Droits ou redevances nouvellement introduits ou augmentés (par exemple, taxes d'aéroports)
- Modification du taux de change
- Augmentations de prix imposées par l'État (par exemple TVA)
- Erreur possible de frappe ou d'impression

Une telle augmentation de la part de Sandoz Concept GmbH vous sera communiquée au moins 3 semaines avant le début de l'arrangement ou le départ du voyage. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10% du prix du voyage indiqué dans la confirmation de voyage (sans primes d'assurance), vos droits sont les suivants :

- Accepter l'augmentation de tarif
- Participer à un voyage de remplacement proposé par Sandoz Concept (si disponible)
- Résiliation du contrat sans frais dans les 5 jours après réception de notre notification. Dans ce dernier cas, le prix du voyage déjà payé sera remboursé intégralement.

### 3. Vous annulez le voyage ou souhaitez modifier des prestations de voyage

#### 3.1 Notification/Communication

Si vous souhaitez annuler, modifier ou changer la réservation de votre voyage, vous devez en informer Sandoz Concept GmbH par écrit. Le facteur décisif dans le calcul des délais est l'arrivée de votre notification/communication chez Sandoz Concept GmbH durant les heures d'ouvertures du bureau. Une arrivée de votre notification/communication un samedi, dimanche ou jour férié (canton des Grisons, Suisse) le jour ouvrable suivant. Ceci est valable également pour les messages sur la boîte vocale de la société, par E-Mail ou via le site Internet de Sandoz Concept GmbH, etc.

#### 3.2 Changements de programme/Nouvelle réservation de votre part

Les modifications et les changements de réservations sont traités comme des annulations avec de nouvelles réservations. Cela signifie que des frais d'annulation seront dus conformément au paragraphe 3.3. Le nouveau tarif du changement ou du nouveau voyage supplémentaire à payer sera calculé en fonction de la demande de changement. Les modifications entraînant que de faibles coûts seront traités exceptionnellement à cette règle par une symbolique somme de CHF 100,- par personne.

#### 3.3 Frais d'annulation

Les frais d'annulation forfaitaires ci-dessous seront facturés en pourcentage du prix de l'arrangement pour autant qu'aucun frais d'annulation différent ne soit indiqué sur la confirmation de réservation. Nous nous réservons le droit de réclamer des différents dommages et intérêts allant au-delà des frais d'annulation forfaitaires.

Jour de réservation jusqu'à 61 jours avant votre départ ou arrangement : 15%

60 jusqu'à 31 jours avant votre départ ou arrangement : 30%

30 jusqu'à 16 jours avant votre départ ou arrangement : 60%

15 jusqu'à 1 jours avant votre départ ou arrangement : 90%

Jour de départ ou absence sans préavis = "no show" 100%

#### 3.4 Annulation ou modification d'une réservation de prestations externes de tiers

Les conditions d'annulation ou modification de prestations externes de tiers organisé par Sandoz Concept GmbH tels que les billets d'avion, les frais de participation aux événements sportifs et le ski hélicoptéré seront ceux des prestataires externes. Ces conditions d'annulation peuvent être très strictes. Si les billets d'avions ont été émis à des conditions spéciales, ils ne peuvent pas être annulés et le prix total du vol sera facturé. Si Sandoz Concept GmbH doit annuler ou organiser un voyageur de remplacement pour vous, Sandoz Concept GmbH facturera des frais de dossier CHF 60.- par personne.

#### 3.5 Pandémie Corona, pandémie en général :

Les mesures liées à une pandémie dans le cadre du voyage, telles que la présentation d'une immunité, des tests supplémentaires, etc. ne sont plus considérées comme des événements imprévisibles, même si les conditions d'entrée ont changé entre le moment de la réservation et le moment du départ. Il est de la responsabilité du voyageur de remplir les conditions d'entrée, si le voyage ne peut pas être entrepris en raison du non-respect des conditions d'entrée, l'annulation a lieu conformément aux CGV.

De même, une restriction de la vie publique due à une pandémie (par exemple la fermeture de restaurants) n'est pas considérée comme un événement imprévisible et ne constitue pas un motif d'annulation sans frais.

### 4. Modifications du programme par Sandoz Concept GmbH après la réservation et avant le départ

Sandoz Concept GmbH se réserve - dans votre intérêt - le droit de modifier le programme initial du voyage ou des prestations individuels convenus avant le départ si un cas de force majeure, des circonstances imprévisibles ou inévitables, des conditions météorologiques défavorables, des mesures officielles, des grèves, etc. l'exigent. Sandoz Concept GmbH s'efforcera de vous proposer des prestations de remplacement équivalentes et vous informera dans les plus brefs délais des modifications et de leurs impacts sur le prix du voyage.

### 5. Annulation d'un voyage par Sandoz Concept GmbH

#### 5.1 Exclusion du voyage

Sandoz Concept GmbH est en droit d'exclure un voyageur pour des raisons légitimes de la faire par des actions inadéquates ou des omissions/oublis (par exemple : Conditions de participation insatisfaisante ou incomplète, oubli du permis de conduire). Dans ce cas, les frais d'annulation seront calculés selon le paragraphe 3.3

#### 5.2 Nombre minimum de participants

Un nombre minimum de participants pour certains voyages proposés par Sandoz Concept GmbH est mentionné dans les séjours correspondants. Sandoz Concept GmbH se donne le droit d'annuler le dit voyage jusqu'à 3 semaines avant le départ si ce nombre minimum de participants n'est pas atteint. Nous vous rembourserons le prix du voyage intégralement dans ce cas. D'autres réclamations de la part des voyageurs sont exclues.

#### 5.3 Événements imprévisibles ou inévitables

Sandoz Concept GmbH oriente ses voyages selon les instructions de voyage du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères). Des événements imprévisibles ou inévitables, des catastrophes naturelles, des cas de force majeure, des mesures officielles ou des grèves, etc. qui rendent impossible voir dangereux ou considérablement plus difficile la réalisation d'un voyage, autorisent Sandoz Concept GmbH à annuler ou à bréger le voyage. Dans ce cas, le voyageur a droit à un remboursement des paiements effectués dans la mesure des prestations non encore perçues. Les dépenses démontrées par Sandoz Concept GmbH étant déduites du montant du remboursement avec un minimum d'au moins CHF 150.- de frais de dossier par personne. D'autres réclamations de la part des voyageurs sont exclues.

#### 5.4 Prime d'assurance annulation

Si un voyage doit être annulé en raison d'événements imprévisibles ou que vous êtes exclu d'un voyage, les contrats externes avec des sociétés tierces (compagnie d'assurance) restent en vigueur tout comme les contrats d'assurance. Leurs primes restent dues, respectivement tous les frais d'annulation relatif à cette annulation ou exclusion sont à votre charge.

#### 6. Changements de programme et de prestations pendant le voyage

Sandoz Concept GmbH se réserve également le droit - dans votre intérêt - de modifier le programme ou les prestations individuelles initiales convenues après le début du voyage si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent comme par exemple : cas de force majeure, conditions météorologiques défavorables, mesures locales officielles avec retards, grèves, etc. Sandoz Concept s'efforcera bien entendu de trouver une solution alternative adéquate. Si les changements de programme ou de prestation voient encore l'annulation d'une prestation dus à un cas de force majeure entraîne des coûts excessifs ou des efforts disproportionnés, Sandoz Concept GmbH est en droit de refuser le changement. Dans ce cas, les frais supplémentaires seront à la charge des participants.

#### 7. Voyage écourté par le participant / Prestations non perçues par le participant

Les prestations non perçues lors d'un voyage abrégé/écourté ne peuvent pas être remboursées. Ceci peut être le cas lors d'un voyage abrégé/écourté en cours de séjour pour cause de maladie ou d'une prestation pas perçue pendant votre séjour pour les mêmes raisons.

Tous les frais dus en supplément tels que les transports, les activités non perçues, etc. sont à la charge des participants. Sandoz Concept GmbH recommande vivement de contrôler votre couverture d'assurance avant votre départ et le cas échéant de souscrire une assurance annulation de voyage ou une assurance rapatriement auprès de votre agent local.

#### 8. Responsabilité de Sandoz Concept GmbH

##### 8.1 Généralité

Sandoz Concept GmbH dédommagera le voyageur selon les conditions générales de contrat et de voyage de la différence d'une prestation initialement convenue mais pas ou seulement partiellement effectuée dans la mesure où cela n'a pas été possible pour Sandoz Concept GmbH ou le prestataire de services sur place (par exemple l'hôtel ou la société de location de voiture, etc.) de fournir un service de remplacement adéquat et équivalent.

##### 8.2 Restrictions de responsabilité/exclusions de responsabilité dans les lois et accords internationaux

Lorsque des conventions internationales ou des lois nationales contiennent des restrictions ou des exclusions de responsabilité en cas de dommages provenant d'une défaillance ou d'une exécution non correcte, ces restrictions et exclusions s'appliquent en faveur de Sandoz Concept GmbH.

##### 8.3 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 :

- à des manquements de votre part avant ou pendant le voyage
- à des manquements imprévisibles ou inévitables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat
- 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
- aux mauvaises conditions météorologiques

##### 8.4 Dommages corporels :

Sandoz Concept GmbH n'est responsable des dommages corporels, décès ou blessures corporelles pendant un voyage que dans le cadre des présentes conditions générales contractuelles et de voyage et sous réserve de conventions internationales applicables de même que des lois basées sur des accords internationaux et des lois nationales (voir art. 8.1 – 8.3).

##### 8.5 Dégâts matériels et financiers :

Pour d'autres dommages autre que des dommages corporels imputé à Sandoz Concept GmbH ou à une entreprise mandatée par nos soins résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat : La responsabilité de Sandoz Concept GmbH est toutefois limitée à un maximum de deux fois le prix du voyage par personne par voyage et uniquement pour le matériel détérioré et sous réserve des limites de responsabilité inférieures ou des exclusions de responsabilité dans ces conditions générales de contrat et de voyage ainsi que des accords internationaux applicables de même que les lois basées sur des accords internationaux ou les lois nationales.

##### 8.6 Vacances inutilement passées, joie de vacances gâchées, dommages de frustration

Sandoz Concept GmbH n'est pas responsable du temps de vacances inutilement dépensées comme de la joie gâchée pendant les vacances de même que des dommages causés par la frustration de vacances pas accomplies, etc.

##### 8.7 Objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, téléphones portables, etc.

Sandoz Concept GmbH attire expressément votre attention sur le fait que vous êtes responsable de vos articles de valeur (ci-dessus) et que Sandoz Concept GmbH n'est pas responsable en cas de vol ou de la perte de ses derniers. Sandoz Concept GmbH n'est pas responsable en particulier de l'utilisation abusive des cartes de crédit ou des téléphones portables par exemple.

##### 8.8 Responsabilité non contractuelle (hors contrat)

La responsabilité non contractuelle (hors contrat) est basée sur les accords internationaux applicables et les dispositions légales pertinentes.

#### 9. Réclamations

##### 9.1 Défauts et dommages pendant le voyage

Si vous avez un motif de réclamation ou subissez des dommages pendant votre voyage, informez immédiatement votre guide sur place ou votre agent Sandoz Concept GmbH si aucun guide n'accompagne le séjour (vous trouvez ses informations dans vos documents de voyage). Dans la plupart des cas, cela permet de remédier à la situation (aux défauts) rapidement et est un préalable nécessaire à la revendication ultérieure

de vos prétentions. Si le défaut ou les dommages ne sont pas corrigés dans un délai raisonnable, demandez une confirmation écrite de votre requête.

##### 9.2 Annonce de prétentions

Vos réclamations et prétentions doivent être envoyées par écrit à Sandoz Concept GmbH au plus tard 30 jours après la fin du voyage prévu dans le contrat, le tout accompagné des confirmations et des reçus si y en a, etc.

##### 9.3 Délais pour vos réclamations

En cas de non-observation des conditions de réclamation et prétention sous le paragraphe 9.2, toute prétention en dommages et intérêts est exclue.

#### 10. Assurance voyage

Sandoz Concept GmbH vous recommande de contrôler votre couverture d'assurance et le cas échéant de souscrire une couverture adéquate, notamment une assurance annulation de voyage et une assurance rapatriement si nécessaire. Vérifiez également si vous êtes suffisamment assuré contre les accidents, notamment sportifs à l'étranger. Les frais de sauvetage, d'hospitalisation et de rapatriement depuis l'étranger peuvent être considérablement plus élevés que dans votre pays d'origine.

#### 11. Formalités de voyage, réglementation des visas

Sandoz Concept GmbH communiquera pour chacun de ses voyages les conditions d'entrée pour les citoyens suisses, les citoyens des pays de l'UE de même que ceux de l'AELE. Les citoyens des autres pays recevront ces informations sur demande ou se renseigneront auprès des instances diplomatiques compétentes (ambassade, consulat) de leur pays d'origine. Chaque voyageur est responsable de l'obtention de ses documents de voyage et de contrôler sa validité (carte d'identité, passeport, visa, etc.) et du respect des règles d'entrée, de visa et de santé (entre autre vaccins) dans le pays où il compte voyager. Sandoz Concept GmbH attire votre attention au fait que lors d'un éventuel refus d'entrée des autorités dans le pays où vous comptez voyager (pour non-conformité de vos documents) que les frais de voyage de retour supplémentaires seront à votre charge.

#### 12. Garantie de voyage

Signe de qualité, Sandoz Concept GmbH est membre de la branche suisse du Fonds de garantie du voyage. Cela signifie que les fonds versés sont garantis en cas d'insolvabilité ou de faillite du partenaire contractuel. Vous pouvez trouver des informations détaillées sous : [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

#### 13. Médiateur

Adressez-vous à un médiateur indépendant du domaine des voyages avant une explication juridique. L'ombudsman s'efforce de parvenir à un accord juste et équilibré pour chaque partie lors de toute sorte de problèmes entre le voyageur et Sandoz Concept GmbH. Vous pouvez trouver des informations détaillées sous : [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

#### 14. Protection des données

##### 14.1 Vos données

Pour une bonne procédure de réservation d'un contrat de voyage, votre bureau de réservation et Sandoz Concept GmbH nécessitent diverses données de votre part de même que de vos accompagnants/tes (telles que votre nom et prénom, votre date de naissance, votre adresse, votre numéro de téléphone, etc.). Votre agent de réservation de même que Sandoz Concept GmbH sont soumis à la loi suisse sur la protection des données et donc tenus de protéger vos données.

##### 14.2 Transmission de vos données aux prestataires de services et aux autorités

Sandoz Concept GmbH transmettra vos données au prestataire de services dans la mesure où cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat. Ceux-ci peuvent être situés à l'étranger où la protection des données peut être différent des normes suisses. Sandoz Concept GmbH et les prestataires de services peuvent être obligés de transmettre vos données à des autorités (éventuellement étrangères) en raison de réglementations légales ou d'ordonnances officielles. Cela s'applique en particulier (mais non exclusivement) aux voyages outre-mer vers les États-Unis (Système d'information préalable sur les passagers (APIS) ou TSA Secure Flight Program) ou aux sociétés de location de chalet de vacances et hôteliers.

##### 14.3 Informations sur nos offres / programmes

Nous prendrons la liberté à l'avenir de vous informer sur nos nouveautés et voyages au travers de courrier électronique. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire de ce service si vous le souhaitez sous : [travel@sandozconcept.com](mailto:travel@sandozconcept.com).

##### 14.4 Application des droits

Nous nous réservons le droit de transmettre vos données aux autorités compétentes pour faire valoir nos intérêts légitimes.

#### 15. Invalidité

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

#### 16. Droit applicable et for juridique

Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre le voyageur et Sandoz Concept GmbH.

Silvaplana/Suisse est le for juridique pour tous les conflits résultant de ce contrat sous réserve des dispositions impératives applicables, contractuellement non modifiables sur le lieu de juridiction et la loi applicable.

Ces conditions générales de contrat et de voyage sont valables pour les voyages du 01.05.2022 au 30.04.2023.

Sandoz Concept GmbH

Via da Surlej 57

CH – 7513 Silvaplana

Email : [travel@sandozconcept.com](mailto:travel@sandozconcept.com)

