

## Conditions générales de vente

Les conditions et modalités détaillées ci-après font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre nous et vous, participant du voyage. En outre, font aussi partie de ce contrat les conditions et remarques se trouvant à l'intérieur de ce catalogue. Selon les directives de l'Association suisse des agents de voyages, votre agence peut exiger, en sus des prix mentionnés dans le catalogue, des frais de consultation et de dossier.

### 1. INSCRIPTION ET CONCLUSION DU CONTRAT

En cas de réservation directement auprès de Lets Travel, le contrat prend vigueur dès confirmation de votre demande. En cas de réservation par une agence, l'agence de voyages est votre conseiller et vous représente envers nous. Elle nous transmet votre demande d'inscription. Notre confirmation à votre agence de voyages fait foi. Si votre paiement ne nous est pas transmis à temps, nous nous réservons le droit de nous retirer du contrat.

### 2. PRIX

#### 2.1. Frais de réservation

Offre spéciale réservée telle que proposée sur notre site: gratuit Offre de voyage à forfait simple selon brochure: gratuit Voyage à forfait à la carte (vol et hôtel): CHF 80.- Prestation hôtelière seule hors brochure ou billet d'avion: CHF 100.- Modification d'offre spéciale ou devis approfondi sur voyage à la carte (vol et hôtel): la proposition de voyage vous sera envoyée contre règlement de CHF 80.-, en pré-paiement des frais de dossier.

#### 2.2 Augmentation des prix

Nous nous réservons le droit d'augmenter les prix en cas d'augmentation du coût des moyens de transport (par exemple augmentation du prix du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (par exemple taxes d'aéroport), des modifications du cours de change et de la taxe sur la valeur ajoutée. Nous calculons l'augmentation sur la base des frais supplémentaires effectifs plus des frais de dossier de max. CHF 30.-. Si l'augmentation s'élève à plus de 10%, vous avez la possibilité de résilier votre contrat dans les cinq jours.

### 3. PAIEMENT

Lors de l'inscription, un acompte de 30% (au minimum) de la totalité du forfait par personne est demandé. Le solde doit nous parvenir au plus tard 30 jours avant le début du voyage. Si l'acompte ou le paiement n'est pas versé dans les délais, Lets Travel se réserve le droit de refuser les prestations de voyage et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation. Lors d'une inscription tardive, la totalité doit être payée lors de l'inscription. Si vous payez à votre agence de voyages, nous sommes seulement tenus à l'exécution du contrat lorsque votre versement nous a été transmis.

### 4. ANNULATION ET CHANGEMENT

Pour toute annulation ou modification du dossier, des frais de dossier s'élèvent à CHF 150.- par personne. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une protection d'annulation. Dans le cas d'une commande auprès d'un autre fournisseur, les conditions générales de ce dernier entrent en vigueur.

Tout participant à un voyage Lets Travel SA est tenu d'être couvert à titre privé par une assurance annulation et rapatriement. En cas de réservation par une agence de voyages, l'agent est seul responsable d'informer le participant de ses obligations en la matière.

Pour déterminer la date effective de l'annulation, la réception de votre communication par Lets Travel SA aux heures d'ouverture normales fait foi. Si elle tombe sur un samedi, un dimanche ou jour férié, le jour ouvrable suivant fait office de date de référence.

#### 4.1 Frais d'annulation:

##### 4.1.a Vols seuls

Pour l'annulation d'une réservation confirmée et donc d'un billet d'avion émis, les frais se montent à un minimum de CHF 150.- par personne ou CHF 300.- par dossier. Si le billet a été émis, des frais variant de CHF 400.- à la totalité du montant du billet d'avion seront perçus. Divers taxes d'aéroports (une partie ou la totalité) sont non remboursables. Le montant des taxes non remboursables sera ajouté aux frais d'annulation.

##### 4.1.b Pour les packages (vols + prestations terrestres) et les arrangements terrestres seuls

Si l'émission des billets d'avion a déjà été effectuée, des frais d'annulation allant de CHF 400.- à la totalité du billet seront ajoutés aux frais mentionnés ci-dessous:

Jusqu'à 60 jours avant le départ ; frais de dossier de CHF 150.- par personne uniquement, sauf en cas d'arrangement sur mesure préparé particulièrement pour vous dans lequel cas les frais seront de CHF 300.- par personne. 60-31 jours avant le début du voyage: 30% du prix de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne) 30-16 jours avant le début du voyage: 50% du prix de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne) 15-0 jours avant le début du voyage ou no-show 100 % du prix de l'arrangement

##### 4.1.c Pour les voyages en groupe

Pour les voyages en groupe organisés par Lets Travel, les frais d'annulation sont les suivants:

Si plus de 4 mois avant départ: 50% de frais Si moins de 4 mois avant départ: 100% de frais

Si l'émission des billets d'avion a déjà été effectuée, des frais d'annulation allant de CHF 400.- à la totalité du billet seront ajoutés aux frais mentionnés ci-dessous.

##### 4.1.d Conditions spéciales d'annulation

Pour les vols sur contingents: 100 % de frais dès la réservation, non modifiable, non remboursable.

Pour les périodes de haute saison (vacances de Pâques, juillet, août, du 10 décembre au 20 janvier): si l'émission des billets d'avion a déjà été effectuée, des frais d'annulation allant de CHF 400.- à la totalité du billet seront ajoutés aux frais mentionnés ci-dessous:

Jusqu'à 91 jours avant le départ: frais de dossier CHF 300.-/ personne 90-61 jours avant le départ: 50% du prix de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne) 60-0 jours avant le début du voyage ou no-show: 100 % du prix de l'arrangement.

Des conditions spéciales peuvent être appliquées pour certaines destinations et hôtels, détails disponibles sur demande.

#### 4.1.e Annulation de notre part

Nous nous réservons le droit d'annuler le voyage en cas de forces majeures, de troubles, de grèves, ainsi que d'autres circonstances nous obligeant de renoncer à la réalisation du voyage dans l'intérêt des participants. Pour les mêmes raisons, nous nous réservons le droit d'interrompre un voyage déjà en cours. En cas d'annulation de notre part, vous recevezrez un remboursement intégral du voyage. Lors d'une interruption, nous vous rembourserons les prestations non utilisées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

#### 4.2 Changement:

##### 4.2.a Changements de nom

Vous êtes tenu de communiquer à la réservation votre nom ainsi que celui des personnes qui vous accompagnent tels qu'ils figurent sur les papiers d'identité utilisés pour le voyage. Tous frais engendrés par une erreur dans le nom (frais de changement, rémission du billet etc.) sont entièrement à votre charge.

### 5. PASSEPORT, VISAS ET VACCINS

Vous êtes seul responsable d'être en possession des documents nécessaires à votre voyage. Veuillez vous renseigner auprès de votre agence de voyages lors de votre inscription. L'organisateur n'a aucune responsabilité lorsqu'un passager ne se conforme pas à ces obligations. Si vous manquez votre vol (passeport non valable, etc.), vous perdez tous vos droits de transport et n'avez aucun droit à une indemnité ou un remboursement.

### 6. «NO SHOW»

Si vous ne vous présentez pas ou trop tard lors du départ du vol ou au début du voyage, aucun remboursement ne vous sera octroyé. Vous êtes tenu de reconfirmer votre vol de retour 72 heures avant le départ. Si vous manquez le vol de retour, vous devrez réserver à vos frais une alternative. Ceci est spécialement valable lors de tout changement d'horaire.

### 7. RÉCLAMATIONS

Si les prestations ne correspondent pas à la description du catalogue ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenu de vous adresser sans délai à l'accompagnateur de voyage, notre guide local, ou à notre correspondant dont les

contacts vous sont remis avec vos documents de voyages, à défaut au prestataire de services, en lui demandant de remédier au problème. Si votre intervention n'apporte pas de solution, vous devez exiger un document écrit de la part de l'accompagnateur de voyage ou du prestataire de services en question, confirmant le contenu de votre réclamation. Votre réclamation ou, le cas échéant, la demande en dommages et intérêts doit être envoyée par courrier postal recommandé au plus tard quatre semaines après la fin du voyage.

## 8. RESPONSABILITÉS

### 8.1. Responsabilités

Nous sommes intermédiaires entre vous et les prestataires de services mentionnés dans notre catalogue (entreprises de transport, hôtels, voitures de location, etc.). De ce fait, nous ne pouvons pas nous porter garants du bon accomplissement des services de ces entreprises. Cependant, nous répondons de la sélection des entreprises appelées à fournir des services. En cas de dommage, nous nous efforcerons de vous aider à faire valoir toutes revendications justifiées.

Nous vous recommandons de bien contrôler vos notes d'hôtel et de les contester directement sur place si besoin est. Après votre retour, il est souvent difficile d'intervenir à ce sujet.

Nous ne répondons pas de l'exactitude des itinéraires publiés dans cette brochure.

### 8.2. Voyages forfaitaires

Lors de voyages forfaitaires, nous répondons des dommages tels que décès, blessures corporelles ou maladies causées par notre faute ou celle d'une entreprise mandatée par nous (hôtel, entreprise de transport, etc.). Lors d'une prétention de tels dommages, vous êtes obligé de renoncer en notre faveur à vos prétentions de dommages et intérêts vis-à-vis de tiers.

### 8.3. Exclusion et limitation

La demande en dommages et intérêts reste exclue en cas de négligence de votre part, d'une négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers (non prestataire de services) ou de force majeure. Il en va de même en cas de dommage intervenant en dépit de tout soin de notre part ou de prestataire de services dû à un événement qui ne peut être prévu ou prévu.

Notre responsabilité est dans tous les cas limitée aux sommes qui résultent des conventions internationales ou des lois nationales en vigueur. Dans ces cas, une responsabilité plus étendue de Lets Travel SA est exclue.

Nous travaillons à la carte sur une base de «voyages à forfait». Le nom des hôtels sélectionnés sont communiqués avant la confirmation du dossier. Nous ne rentrerons pas en matière sur des révisions tarifaires suite aux offres spéciales proposées par les hôteliers ou divers sites spécialisés.

### 8.4 Activités sportives

Parmi les hôtels que nous avons sélectionnés, beaucoup proposent diverses activités sportives. Les installations mises à disposition ont en général une capacité restreinte et ne se trouvent pas toujours à proximité immédiate de l'hôtel. Les installations et les équipements appartiennent souvent à des tiers. Ceux-ci sont chargés d'organiser diverses activités sportives en collaboration avec notre hôtel ou sur sa demande. Bien entendu, nous n'avons sur ces tiers que peu d'influence, voire aucune. C'est pourquoi nous ne pouvons vous garantir que les sports mentionnés dans nos catalogues pourront être pratiqués en tout temps et sans

réserve. De même, les moniteurs de sports étant itinérants, nous ne pouvons garantir les langues parlées et vous recommandons de vous renseigner lors de votre réservation.

### 8.5 Voyages de noces, anniversaires de mariage

Pour des réservations bénéficiant de réductions spéciales voyage de noces ou anniversaire de mariage, un certificat de mariage doit être présenté au moment de la réservation ainsi que lors du voyage.

## 9. CHANGEMENT DE PROGRAMME

### 9.1 Vols

Nous ne pouvons pas garantir les types d'avion ni les horaires mentionnés dans l'itinéraire.

Nous réservons le droit d'effectuer un vol avec une autre compagnie que celle mentionnée dans le catalogue.

En cas d'overbooking ou de changement d'horaires et date de vol, nous réservons le droit de modifier vos itinéraires et horaires de voyage.

### 9.2. Voitures de location

Veuillez consulter les conditions mentionnées dans le catalogue pour chaque loueur. En outre, les conditions du contrat de location conclues entre vous et le loueur choisi sont applicables.

### 9.3. Hôtels

- En Asie, il n'existe pas de classification officielle des hôtels. Ainsi, certains logements classés deux étoiles conservent un confort de base.
- Dans certains cas particuliers (par exemple «overbooking», de la part de l'hôtel), nous réservons le droit de vous loger dans un autre hôtel similaire.
- Dus à l'érosion naturelle sur certaines îles, les hôtels doivent périodiquement faire face à des travaux d'entretien ne pouvant être programmés à l'avance. Nous ne saurions être tenus pour responsables au cas où ces travaux occasionneraient des dérangements à la clientèle.

### 9.4. Voyages forfaitaires

Lors d'un voyage forfaitaire, des changements imprévus (logement, moyen de transport, prestataire de services, horaires, etc.) peuvent intervenir. Nous nous efforcerons dans un tel cas de vous trouver un remplacement équivalent.

Les changements de programme ne donnent aucun droit à des demandes en dommages et intérêts, ni à des indemnités de perte de salaire, etc. Par contre, nous vous rembourserons une éventuelle différence entre la valeur inférieure fournie et celle décrite dans nos prestations.

### 9.5 Tours

Il est envisageable que certaines prestations confirmées ne puissent pas être fournies pour causes naturelles (sécheresse, inondations, réparations ou reconstruction des routes ainsi que la fermeture de parcs ou des sites culturels), notre correspondant local s'efforcera de trouver la meilleure alternative possible. Si un hôtel mentionné dans le tour ne pouvait être disponible, nous réservons le droit d'attribuer un hôtel similaire.

### 9.6. Transports

Les moyens de transferts (speedboat, hydravion, hélicoptère) sont gérés par les hôteliers. Pour des questions d'organisation, météo ou sécurité des regroupements et changements de transports peuvent intervenir.

### 9.7. Retards et annulation

En cas de retard des entreprises de transport, quelle que soit la raison, nous ne prenons aucune responsabilité pour les dommages tels que perte de salaire, nuits d'hôtel supplémentaires, repas, etc.

De même lorsqu'il y a annulation, retard ou changement de la part de la compagnie aérienne, les passagers sont priés de contacter directement la compagnie afin de prendre connaissance des dispositions prises par celle-ci en leur faveur. A leur retour, nous nous efforcerons, en transmettant leur réclamation, de faire valoir leur droit auprès des entreprises concernées.

## 10. Droit applicable, for juridique

Notre relation avec vous est soumise au droit suisse. Genève est le for juridique exclusif.

### 10.1 Ombudsman

En cas d'un conflit judiciaire, vous pouvez contacter l'Ombudsman chargé de défendre la branche des agences de voyages.

Cet Ombudsman s'efforcera de parvenir à un accord équilibré et ceci dans tout type de problèmes entre vous et nous, respectivement l'agence de voyages où vous avez réservé votre voyage. Son adresse: Ombudsman de la branche suisse du voyage, Case postale, 8038 Zurich.

Révision du 03/12/2025