

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

1-Préambule :

La présente brochure a pour vocation d'informer les clients du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modifications de programmes. La Clé des îles SA se réserve toutefois expressément la possibilité d'apporter des modifications aux informations relatives aux prix et au contenu des forfaits et des séjours proposés. Il se peut que des changements, au niveau des hôtels, et des prestations proposées interviennent durant l'année, notamment en ce qui concerne les activités. Si votre choix d'hôtel devrait directement être influencé par le désir de pratiquer une activité en particulier, nous vous conseillons vivement de nous en faire part lors de la réservation afin que l'on puisse vous garantir la validité de la prestation.

2-Conditions de paiement :

Lors de l'inscription un acompte de 30% du montant du forfait est demandé à l'inscription en cas de départ à plus de 30 jours. Le règlement du solde doit être effectué 1 mois avant le départ ou le montant total du voyage doit être réglé si départ à 30 jours et moins ; les documents de voyage vous seront remis qu'après réception de la somme totale due.

Dans certains cas, le prix des billets d'avion est garanti avec une émission immédiate. Dans ce cas, au moment de l'arrangement, le montant des billets devra être réglé pour confirmation définitive du prix.

3-Formalités :

La Clé des îles informe les clients des formalités nécessaires à l'exécution du voyage. Leur accompagnement et les frais en résultant incombent au seul client. Ces formalités s'adressent uniquement aux citoyens suisses. Au moment de l'édition de la brochure, le passeport valable jusqu'à la fin du séjour est exigé pour les Antilles Françaises et la Réunion (sauf pour certaines croisières dans les Caraïbes où le passeport doit être valable 6 mois après la date de retour). Pour les autres destinations, un passeport valable plus de 6 mois après la date de retour sera demandé plus les demandes d'autorisation de voyages à faire pour La Polynésie (ESTA si passage par les U.S.A.) et E.T.A pour le Sri Lanka. Les diverses formalités administratives ou sanitaires sont à jour sur notre site lacleedesiles.ch ; il appartient au client de vérifier la validité des documents en sa possession avant le départ. La Clé des îles ne pourra être déclarée responsable si le client ne peut embarquer pour des raisons administratives ou sanitaires.

4-Modification du programme par La Clé des îles :

Nous nous réservons le droit, dans votre intérêt avant tout, de modifier nos programmes ou certaines prestations particulières, si des événements imprévus nous y contraignent (grèves, intempéries, sécurité des clients, etc.).

5-Modification du programme par le client :

En cas de changement d'une réservation définitive et dès réception de la facture, nous percevons :

- Au delà de 60 jours avant le départ : CHF 100.- par personne, maximum CHF 200.- par dossier

- A moins de 60 jours avant le départ * : Se référer aux conditions d'annulations

*Si l'émission du billet d'avion a déjà eu lieu, nous nous réservons le droit de facturer des frais d'annulation du billet d'avion pouvant aller jusqu'à CHF 600.- à la totalité du billet.

Tout changement de dates est considéré comme une annulation. Après le départ, le renoncement à un de nos services inclus dans le forfait ne pourra faire l'objet d'un remboursement. De même si le client modifie, abrège ou interrompt le séjour pour quelque raison que ce soit.

6-Prix :

Les prix publiés sont, sauf mention contraire, par personne (adulte) sur la base d'une chambre double standard, à partir de. Ils indiquent pour chaque voyage ou séjour les prestations comprises. Les prix de nos arrangements sont calculés sur la base de tarifs contractuels négociés et ne peuvent tenir compte de certains tarifs promotionnels pratiqués sur place. La Clé des îles SA se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix à la hausse afin de tenir compte des variations du coût des transports liés notamment au coût du carburant, des taxes d'aéroport, des taux de change, etc.

7- Prix enfants :

Lorsque le prix enfant est calculé dans les grilles il s'agit d'un tarif enfant -12 ans partageant la chambre de 2 adultes payants.

8-Conditions d'annulation :

En cas d'annulation d'une réservation définitive et dès réception de la facture, nous percevons un montant de CHF 250.- par personne. Dès le 60ème jour avant le départ, les pourcentages suivants du prix forfaitaire seront facturés en plus :

- De 60 à 35 jours avant le départ : 30% de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne)

- De 34 à 16 jours avant le départ : 50% de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne)

- De 15 à 8 jours avant le départ : 75% de l'arrangement

- De 7 à 0 jours avant le départ : 100% de l'arrangement

Tous les No-show : 100% de l'arrangement

Les prestations réservées et non utilisées ne seront en aucun cas remboursées

Si les billets d'avion ont été émis et indépendamment de la date d'annulation, nous percevons en plus des conditions mentionnées ci-dessus,

Des frais variant de CHF 600.- à la totalité du montant du billet d'avion.

Les frais effectifs d'annulation vous seront communiqués à la date définitive d'annulation.

Exceptions :

Maldives :

En cas d'annulation d'une réservation définitive et dès réception de la facture, nous percevons un montant de CHF 250.- par personne.

Dès le 70ème jour avant le départ, les pourcentages suivants du prix forfaitaire seront facturés en plus :

- De 70 à 29 jours avant le départ : 50% de l'arrangement (CHF 500.- au minimum par personne)

- De 28 à 0 jours avant le départ : 100% de l'arrangement

- No-show : 100% de l'arrangement

Noël / Nouvel An (Départs entre le 15 décembre et le 7 janvier)

En cas d'annulation d'une réservation définitive et dès réception de la facture, nous percevons un montant de CHF 250.- par personne.

Dès le 60ème jour avant le départ, les pourcentages suivants du prix forfaitaire seront facturés en plus :

- De 60 à 35 jours avant le départ : 50% de l'arrangement

- De 34 à 0 jours avant le départ : 100% de l'arrangement

- No-show : 100% de l'arrangement

Sauf Maldives :

De 70 jours à 31 jours avant le départ : 80 % de l'arrangement

Moins de 31 jours : 100 % de l'arrangement

No show : 100 % de l'arrangement

Croisières et hôtels à conditions particulières :

Les conditions de réservation et d'annulation varient selon le croisiériste ou certains hôtels. Ces conditions particulières vous seront transmises séparément lors de la confirmation de réservation

9-Frais de réservations particuliers :

Pour une réservation d'un arrangement terrestre (sans vols), les frais de réservation seront de CHF 50.- par personne ou maximum de CHF 100.- par dossier dès 3 personnes. En cas d'annulation, le barème des frais d'annulation est en vigueur.

10-Réclamations :

Les éventuelles réclamations doivent impérativement être signalées. Soit à notre représentant sur place, à notre prestataire (hôtel, loueur de voiture, ...) ou à La Clé des îles SA, dans un délai de 48 heures après votre arrivée. Si aucune solution n'a pu être trouvée sur place, vous êtes en droit, dans ce cas, d'adresser une lettre de réclamation à la Clé des îles SA accompagnée sans faute, d'une attestation de notre représentant ou prestataire dans un délai de 30 jours après votre retour. Ce délai passé, vous perdez toutes prétentions de remboursement.

11-Responsabilités :

Nous avons établi ce programme en tant qu'intermédiaires entre le client d'une part et les compagnies de transport, de services et les hôtels d'autre part.

Nous ne saurions être rendus responsables des dommages, retards, grèves, conditions météorologiques ou catastrophes naturelles, accidents éventuels de quelque nature que ce soit ainsi que des frais que cela peut engendrer pour le client.

Ce programme n'est pas publié au nom des compagnies aériennes qui sont mentionnées ni d'autres compagnies aériennes, par conséquent, il n'engage nullement leur responsabilité en ce qui concerne l'organisation du voyage. Leur responsabilité est définie par les lois respectives les régissant et par les conditions stipulées sur les billets d'avion.

12-Assurances :

La Clé des îles, en collaboration avec les assurances ALLIANZ SUISSE, vous propose un choix d'assurances (Annulation, rapatriement, bagages, etc...). Nous vous conseillons vivement de recourir à une assurance de voyage, si vous n'êtes pas au bénéfice d'une assurance privée similaire.

13-Garantie de Voyage :

Notre entreprise est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage.

A ce titre, elle garantit les montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage à forfait ainsi que votre rapatriement. Plus amples informations auprès de votre agence de voyages ou sur www.garantiefonds.ch.

14-For juridique

Les dispositions du droit suisse sont seules applicables. Le for juridique compétent en cas de plainte est celui de Vevey.

ORGANISATION TECHNIQUE :

La Clé des îles SA - Villeneuve

Edition Août 2018 - sous réserve de modifications

