

Conditions générales de voyage et de contrat (CGVC) de Dive & Travel GmbH, Flamatt, Suisse

Version 06 mai 2024

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de voyage et de contrat s'appliquent aux prestations que Dive & Travel GmbH propose en son propre nom.

1.2 Si Dive & Travel vous procure des prestations de tiers telles que vol seul, voiture de location, etc., vous concluez le contrat directement avec les entreprises concernées et Dive & Travel n'est pas votre partie au contrat. Dans ces cas, ce sont les conditions générales de contrat de ces sociétés qui s'appliquent.

1.3 Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou des prestations individuelles proposés par d'autres tour-opérateurs ou des prestations individuelles proposées par des sociétés de services, vous concluez le contrat avec ces entreprises et ce sont leurs propres conditions de contrat qui s'appliquent. Dans ce cas, Dive & Travel n'est pas votre partie au contrat.

2. Conclusion du contrat

2.1 Dive & Travel se fera un plaisir de vous soumettre une offre de voyage sans engagement. Les informations fournies dans le cadre de cette offre n'engagent pas Dive & Travel, la disponibilité et les changements de prix demeurent notamment expressément sous réserve.

2.2 Le contrat entre vous-même et Dive & Travel est réputé conclu par l'acceptation sans réserve de votre réservation par Dive & Travel.

2.3 Si vous inscrivez d'autres participant·e·s au voyage lors de la réservation, vous êtes responsable de tous/toutes les participant·e·s (prix du voyage inclus). Les présentes CGV engagent tous/toutes les participant·e·s au voyage.

3. Prix et paiement

3.1 Les prix ressortent de nos offres de voyage et de nos conseils en la matière.

3.2 Veuillez noter que le livret théorique, le brevet (examen) et le carnet de plongée ne sont pas inclus dans le prix des cours de plongée et doivent être payés en sus.

3.3 Un acompte, dont le montant figure dans la confirmation, est à verser à réception de notre confirmation. Le délai de paiement est fixé à 10 jours. Le solde final doit parvenir à Dive & Travel au plus tard 60 jours avant le début de l'arrangement. En cas de réservation à 45 jours ou moins de la date du début de l'arrangement, le prix du voyage doit être réglé dans sa totalité au moment de la réservation.

3.4 Si l'acompte ou le solde final n'a pas été versé dans les délais impartis, Dive & Travel se réserve le droit, après l'expiration d'un bref délai supplémentaire, de refuser les prestations de voyage et de considérer le contrat comme annulé. Dans ce cas, les frais d'annulation conformément au paragraphe 4 sont payables immédiatement.

3.5 Frais de réservation

Dive & Travel facture des frais de réservation à hauteur de CHF 80.- par dossier.

Dive & Travel attire votre attention sur le fait que votre bureau de réservation peut vous facturer des frais supplémentaires pour les conseils, la réservation, etc.

4. Vous modifiez ou annulez le voyage après la conclusion du contrat et avant le départ

4.1 Une fois la réservation effectuée, vous n'avez pas droit à un changement de réservation. Dive & Travel s'efforce toutefois de répondre à vos demandes de changement de réservation. Toute demande de changement de réservation doit être formulée par écrit. Le changement de réservation devient contraignant dès qu'il a été confirmé par écrit par Dive & Travel.

Toute modification de la réservation entraînera la facturation de frais de traitement d'au minimum CHF 150. – par personne ou selon les dépenses.

Tous les frais supplémentaires liés au changement de réservation de prestataires tiers (compagnies aériennes, voyagistes, hôtels, etc.) sont à la charge du/de la client·e (montant exact sur demande).

4.2 Les changements de programme de voyage tels que modification des dates de voyage ou changement d'hôtel etc...) sont considérés comme une annulation, suivie le cas échéant d'une nouvelle réservation.

4.3 En cas d'annulation de tout ou d'une partie du voyage, les frais suivants, calculés au prorata du prix du voyage, sont payables immédiatement en plus des frais de dossier :

Date de réservation - 121 jours avant le départ : 25 % du prix de l'arrangement.

120 - 61 jours avant le départ : 50 % du prix de l'arrangement

60 - 31 jours avant le départ : 75 % du prix de l'arrangement

30 - 0 jours avant le départ & no-show : 100 % du prix de l'arrangement.

4.4 Dispositions particulières régissant les arrangements de vol et les vols seuls

Pour les arrangements de vol à tarifs spéciaux et les arrangements vol seul, le prix du billet d'avion est facturé à 100 % à compter de sa date d'émission en cas de modification ou d'annulation. Les dispositions du chiffre 4.3, respectivement 4.5, s'appliquent pour les autres prestations.

4.5 Dispositions particulières régissant les croisières de plongée

Les croisières de plongée sont soumises à des conditions d'annulation très strictes. En sus des frais de dossier, les frais d'annulation s'élèvent à :

Dès la réservation - 181 jours avant le départ : 50% du prix de l'arrangement

180 - 0 jours avant le départ, no-show : 100% du prix de l'arrangement

4.6 Les primes des assurances de voyage et les frais pour les visas déjà émis restent dus dans leur intégralité.

4.7 La réception de votre communication par Dive & Travel fait foi pour déterminer la date de l'annulation ou de la modification ; si elle tombe sur un samedi, un dimanche ou un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui sert de date de référence.

4.8 Assurance frais d'annulation

Dive & Travel vous recommande expressément de conclure une assurance frais d'annulation. Cette assurance n'est pas comprise dans le prix de l'arrangement. Les prestations de l'assurance se fondent sur les clauses de la police d'assurance en vigueur. En cas d'annulation de votre voyage, la prime d'assurance reste due.

5. Changements de programme et augmentations de prix par Dive & Travel

5.1 Les offres de voyage qui vous sont soumises par Dive & Travel sont sans engagement. Dive & Travel se réserve expressément le droit de modifier les prestations, les dates et les prix avant votre réservation.

5.2 Les changements de programme après votre réservation et avant votre départ ne peuvent malheureusement pas être exclus. Dive & Travel est habilité, notamment en présence d'événements imprévisibles ou inévitables, de modifier le programme, le déroulement du programme ou certaines prestations en particulier. Dans ce cas, Dive & Travel s'efforcera de vous proposer des prestations de remplacement de valeur équivalente.

5.3 Changements de prix après la conclusion du contrat et avant le départ

L'augmentation du coût des transports (surtaxes sur le carburant comprises), l'introduction de nouvelles taxes ou la majoration de redevances afférentes à certaines prestations, telles que taxes d'embarquement et de débarquement, taxes d'atterrissage et de sécurité, etc. ou en cas de modification des taux de change applicables au voyage peuvent générer des hausses de prix. Si ces coûts augmentent, ils peuvent être mis à votre charge. Les augmentations de prix sont communiquées au plus tard trois semaines avant le départ.

5.4 Vos droits

Si la hausse de prix est supérieure à 10 % ou si le changement de programme implique une modification importante d'un élément essentiel du contrat, vous avez les droits suivants :

- Vous pouvez accepter l'augmentation de prix, le changement de programme.
- Vous pouvez participer à un voyage de remplacement proposé par nos soins, à condition que nous soyons en mesure de le faire. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée.
- Vous pouvez résilier le contrat et nous vous remboursons le prix du voyage que vous avez déjà payé (sans les frais pour les assurances de voyage ou les visas émis le cas échéant).

6. Annulation du voyage par Dive & Travel

6.1 Dive & Travel est en droit d'annuler le voyage si des événements imprévisibles ou inévitables tels que cas de force majeure (par ex. catastrophes naturelles, épidémies, troubles), événements naturels, dispositions prises par les autorités, grèves, situations politiques, actes de terrorisme, etc., venaient à entraver ou compromettre le voyage ou à le rendre impossible. Dans ce cas, nous remboursons le prix du voyage payé.

6.2 Dive & Travel est également en droit d'annuler le voyage si vos actes, vos omissions ou par exemple votre état de santé le justifient. Dans ce cas, les frais d'annulation conformément au chiffre 4 restent dus. Toute autre prétention en dommages-intérêts demeure réservée.

6.3 Pour les croisières de plongée et les voyages de groupe guidés, le nombre minimum de participants éventuellement requis ainsi que le délai d'annulation applicable si ce nombre n'est pas atteint sont communiqués à la réservation.

7. Changements de programme en cours de voyage

Dive & Travel se réserve expressément le droit de modifier le programme du voyage, les prestations, etc., si cela s'avère objectivement nécessaire.

8. Vous devez interrompre le voyage

8.1 Si vous êtes obligé d'interrompre prématurément le voyage, le prix de l'arrangement de voyage ne pourra pas vous être remboursé.

8.2 Dans les cas d'urgence (par exemple maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le prestataire de services vous aidera dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré. Veuillez prendre contact avec Dive & Travel à cet effet.

8.3 Les frais éventuels, par exemple pour le transport ou autre, sont à votre charge. Veuillez noter à ce propos que vous avez la possibilité de conclure une dite assurance frais de rapatriement, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage. Adressez-vous à Dive & Travel pour obtenir de plus amples informations à ce sujet.

9. Réclamations

Si les prestations fournies ne correspondent pas à ce qui a été convenu par contrat, vous devez vous adresser sans délai au guide ou au prestataire de services concerné et exiger qu'il prenne gratuitement les mesures nécessaires pour remédier au problème. Dans le cas où votre intervention ne débouche sur aucune solution, vous êtes tenu de demander au guide ou au prestataire de services concerné de confirmer votre réclamation et son objet par écrit.

Vous devez adresser votre réclamation ainsi que vos éventuelles prétentions en dommages-intérêts par écrit à Dive & Travel, au plus tard quatre semaines après la fin du voyage fixée dans le contrat. Si vous omettez de le faire, vous perdez et êtes déchu de tous vos droits.

10. Mesures personnelles

Si aucune aide appropriée ne vous a été apportée dans un délai raisonnable par le prestataire de services concerné ou le guide et que vous avez tenté sans succès de contacter Dive & Travel, vous êtes en droit de prendre des mesures personnelles dans le cadre des prestations de voyage convenues. Dive & Travel prend en charge vos frais dans le cadre des prestations de voyages convenues, pour autant que Dive & Travel soit responsable de l'exécution imparfaite des prestations.

11. Personne de remplacement

Si vous êtes empêché·e d'effectuer le voyage réservé, vous pouvez en principe désigner une personne pour vous remplacer. Dans ce cas, il convient toutefois de respecter les conditions suivantes :

1. La personne de remplacement est prête à reprendre le package de voyage aux mêmes conditions.
2. Les autres entreprises impliquées dans votre voyage (hôtels ou compagnies aériennes et maritimes) acceptent ce changement, ce qui est de plus en plus souvent impossible en

raison des règles de sécurité et de protection des données, notamment pour les entreprises de transport.

3. La personne de remplacement remplit les conditions d'entrée nécessaires (passeport, visa, exigences en matière de vaccination).
4. Aucune disposition légale ou décision administrative ne s'oppose à la participation de la personne de remplacement au voyage. La personne de remplacement et vous êtes solidairement responsables envers Dive & Travel ou, en cas d'intermédiation, envers les prestataires de services, du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.
5. Des frais administratifs de CHF 150. – par personne seront facturés dans tous les cas.
Si vous désignez la personne de remplacement trop tard ou si elle ne peut pas participer en raison des exigences du voyage, de décisions des autorités, de prescriptions légales, etc., la suppression du voyage est considérée comme une annulation.

12. Responsabilité de Dive & Travel

12.1 Remarque : lorsque Dive & Travel fait office d'intermédiaire pour la vente de prestations individuelles, Dive & Travel n'est pas votre partie au contrat et n'est dès lors pas responsable de l'exécution correcte du contrat. Dans les cas de ce type, vous devez vous adresser directement à votre partie au contrat.

12.2 Accords internationaux et législations nationales avec limitations et exclusions de responsabilité

Si les prestations de Dive & Travel tombent sous le coup d'accords internationaux ou de législations nationales, Dive & Travel est responsable dans le cadre de ces accords internationaux et de ces législations nationales, limitations et exclusions de responsabilité comprises. Demeurent réservées les limitations de responsabilité inférieures ou exclusions de responsabilité découlant des présentes conditions générales.

12.3 Exclusions de responsabilité

Dive & n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

- a) À des manquements de votre part avant ou durant 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 un cas de force majeure ou à un événement que Dive & Travel, le détaillant ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise.

Dans ces cas, Dive & Travel est dispensé de toute obligation de verser des dommages-intérêts.

12.4 Responsabilité et remboursement pour les voyages de plongée dans des régions isolées

Les voyages de plongée dans des régions isolées se font aux risques et périls du/de la participant·e. Dive & Travel attire expressément votre attention sur le fait que dans certaines régions où se déroulent des voyages de plongée, les soins (médicaux) d'urgence et les possibilités de sauvetage sont limités. Dive & Travel ne peut être tenu

responsable des préjudices causés par cette limitation des services d'urgence et des possibilités de sauvetage. Par la présente, vous et vos compagnons de voyage renoncez expressément, dans ces cas, à faire valoir des droits à dommages-intérêts envers Dive & Travel. Si un voyage de plongée dans des régions éloignées doit être interrompu en raison d'une urgence ou pour des raisons de sécurité, le/la client·e n'a droit à aucun remboursement ou réduction du prix du voyage. Par la présente, vous et vos compagnons de voyage renoncez expressément, dans ces cas, à faire valoir des droits de remboursement ou de réduction de prix auprès de Dive & Travel.

12.5 Dommages (dommages matériels et pécuniaires, etc.)

La responsabilité de Dive & Travel est limitée au double du prix du voyage pour les dommages (tels que dommages matériels et pécuniaires) résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat ; demeurent réservées les limitations ou exclusions de responsabilité des présentes conditions générales ainsi que les limitations de responsabilité inférieures ou les exclusions de responsabilité stipulées par les accords internationaux et les législations nationales en vigueur.

12.6 Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, matériel photo, téléphones mobiles, etc.

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes personnellement responsable de conserver en lieu sûr vos objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, matériel photo et vidéo, téléphones mobiles, etc. Dans les hôtels, ces objets de valeur doivent être déposés dans le coffre-fort. Vous ne devez en aucun cas laisser ces objets sans surveillance dans une voiture, sur un bateau ou ailleurs. Dive & Travel n'assume aucune responsabilité en cas de vol, de perte, de détérioration ou d'usage abusif.

12.7 Horaires de vols, bateaux, transferts, etc.

Même en organisant méticuleusement les voyages, nous ne pouvons garantir que les horaires seront respectés. Nous ne répondons pas des retards qui peuvent se produire en raison de l'intensité du trafic, d'embouteillages, d'accidents d'encombrement des aéroports, de déviations, de conditions météorologiques, de ralentissements au passage de la frontière, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de possibles retards dans la planification de votre voyage.

12.8 Programmes en option durant le voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire pendant le voyage à des manifestations ou à des excursions proposées sur place. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques et vous assumez seul la responsabilité de décider d'y participer. Ces manifestations et excursions sont organisées par des entreprises tierces (sous-traitants). Par conséquent, Dive & Travel n'est pas votre partie au contrat et n'assume dès lors aucune responsabilité.

12.9 Vacances gâchées, préjudices de frustration, etc.

Dive & Travel décline toute responsabilité en cas de vacances gâchées, préjudices de frustration etc...

12.10 Conditions météorologiques, saisons de plongée, faune, etc.

Dive & Travel attire expressément votre attention sur le fait que Dive & Travel ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des conditions météorologiques sur place, des possibilités de plongée, de la

présence de la faune sous-marine, etc. Ces éléments ne font pas partie du contrat conclu avec Dive & Travel.

12.11 Responsabilité extracontractuelle

La responsabilité extracontractuelle est régie par les dispositions légales en vigueur. Pour tous les dommages (exception faite des dommages corporels), la responsabilité est limitée au double du prix du voyage, sous réserve des limitations de responsabilité inférieures ou des exclusions de responsabilité découlant des présentes conditions générales, d'accords internationaux ou de législations nationales.

13. Prescriptions en matière d'entrée, de visa et de santé, équipement de plongée

13.1 Les formalités d'entrée et les prescriptions en matière de passeport figurent dans l'offre de voyage. En règle générale, ces informations sont valables pour les citoyens suisses et liechtensteinois. S'ils ne l'ont pas déjà fait au moment de demander une offre de voyage, les ressortissants d'autres pays sont priés d'annoncer leur nationalité au moment de la réservation, afin que le bureau de réservation puisse les informer des prescriptions les concernant.

13.2 Lorsque des documents de voyage doivent être établis ou prolongés ou qu'un visa doit être demandé, vous êtes personnellement responsable de l'exécution de ces démarches. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que, de ce fait, vous êtes contraint de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.

13.3 Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions valables en matière d'entrée, de santé et de devises. Veuillez vérifier avant le départ que vous êtes bien en possession de tous les documents requis. Nous attirons votre attention sur le fait que les formalités d'entrée dans le pays peuvent changer à court terme (conditions d'obtention d'un visa, obligations de vaccination et de quarantaine, etc.) et que vous êtes tenu·e de respecter toutes les formalités d'entrée dans le pays à titre personnel pour voyager. Les modifications des formalités d'entrée (y c. pour le retour en Suisse) ne donnent pas droit à l'annulation gratuite du contrat de voyage. Tous les frais d'annulation et les frais supplémentaires liés aux formalités d'entrée sont à votre charge.

13.4 Dive & Travel vous rend attentif au fait que les frais de rapatriement sont à votre charge si l'entrée dans le pays vous est refusée. Dive & Travel attire aussi expressément votre attention sur les suites judiciaires qu'entraîne l'importation illégale de marchandises et autres articles.

13.5 Important : veuillez vous informer sur les directives de sécurité en vigueur pour les bagages à main (articles autorisés et conditions de transport). Nous attirons votre attention sur le fait que les contrôles de sécurité actuels sont très longs et qu'il vous incombe dès lors de prévoir le temps nécessaire à cet effet. Si vous ne parvenez pas à prendre votre vol pour cette raison, les frais supplémentaires éventuels sont à votre charge.

13.6 Equipement de plongée

Si vous souhaitez emporter votre propre équipement de plongée, vous devez le signaler au moment de la réservation. Le transport des équipements de plongée est payant et doit être annoncé

suffisamment tôt à la compagnie aérienne. Veuillez vous informer auprès des compagnies aériennes concernées sur les dispositions en vigueur en matière de transport.

14. Confirmation du vol de retour

Vous êtes personnellement responsable de la confirmation du vol de retour. Vous trouverez les informations nécessaires dans votre documentation de voyage. L'absence de confirmation du vol de retour peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires qui peuvent en résulter sont à votre charge.

15. Garantie

Dive & Travel fait partie de TPA (Travel Professional Association) et vous garantit les sommes que vous avez versées dans le cadre de la réservation de votre voyage à forfait. La brochure "Garantie pour l'aller et le retour", que vous pouvez obtenir chez nous ou auprès de votre agence de voyages affiliée au Fonds de garantie, vous fournira des informations détaillées à ce sujet.

16. Protection des données

16.1 Données du/de la client e

Dive & Travel a besoin de différentes données vous concernant, vous et les autres personnes qui voyagent avec vous (telles que prénom, nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.) aux fins de la bonne exécution du contrat. Dive & Travel est soumis à la loi suisse sur la protection des données. Dive & Travel s'engage à conserver les données en toute sécurité et les enregistre en Suisse.

En règle générale, les données suivantes sont collectées ou traitées dans le cadre des réservations : données relatives aux voyages (dates de voyage, itinéraire et destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits des client·e·s), informations et données relatives aux personnes qui accompagnent le/la client·e, données relatives à la santé (données relatives aux besoins particuliers liés à la santé ou aux maladies et aux accidents survenus pendant un voyage), votre numéro de Frequent Flyer, etc.

16.2 Transmission à des prestataires de services et aux autorités publiques

Dive & Travel ne transmet vos données que si cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat avec les prestataires de services. Ces derniers se trouvent éventuellement à l'étranger, dans un pays où les normes de protection des données ne correspondent pas forcément aux normes suisses. Dive & Travel, de même que les prestataires de services, peuvent être tenus, en vertu des dispositions légales ou d'une réquisition de l'autorité publique, de transmettre vos données à des autorités publiques (étrangères). Ceci concerne en particulier, mais pas uniquement, les vols à destination des États-Unis (Advance Passenger Information System [APIS] et/ou TSA Secure Flight Program) ou les propriétaires de logements de vacances et les hôteliers.

16.3 Données personnelles sensibles

Selon les prestations réservées, il arrive que Dive & Travel soit dans l'obligation de collecter des données personnelles sensibles. Ainsi, il se peut que des souhaits particuliers concernant l'alimentation permettent de déduire une appartenance religieuse. Les données de ce type sont généralement transmises aux prestataires de services (également établis à l'étranger) aux fins de la bonne exécution du contrat ou, dans certains cas, portées à la connaissance des autorités

publiques en vertu de dispositions légales ou de réquisitions d'autorités publiques. En fournissant de telles informations à Dive & Travel, vous autorisez expressément Dive & Travel à utiliser ces informations conformément à la présente disposition.

16.4 Informations sur nos offres/programmes

Dive & Travel se permet, dans le cas où vous vous seriez inscrit·e à la newsletter, de vous informer des programmes et voyages futurs de Dive & Travel. Vous avez la possibilité de vous désabonner de ce service à tout moment.

16.5 Application des droits

Dive & Travel se réserve le droit de transmettre vos données aux autorités publiques et aux tiers en vue de défendre les intérêts légitimes de Dive & Travel. Il en va de même en cas de soupçon d'infraction pénale.

16.6 Questions sur la protection des données

Si vous avez des questions sur la protection des données, si vous souhaitez consulter les données enregistrées par Dive & Travel ou si vous souhaitez vous désabonner de la newsletter, veuillez nous contacter à l'adresse suivante mail@diveandtravel. Vous trouverez des informations détaillées sur la protection des données ici : [diveandtravel.ch/Protection des données](http://diveandtravel.ch/Protection-des-donnees).

17. Droit applicable et for juridique

Les rapports juridiques avec Dive & Travel sont soumis exclusivement au droit suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives, il est convenu que le for exclusif est Flamatt, Suisse.