

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE DE WINES&CO (TRAVEL FACTORY SARL, LAUSANNE)

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente s'appliquent, à défaut de stipulations contraires, à tous les contrats conclus entre :

- d'une part wines&co, un produit de Travel Factory Sarl, en qualité de créateur de voyages ci-dessous dénommé « wines&co »,
- d'autre part toute personne physique ou morale faisant appel aux services de wines&co, ci-dessous dénommée « le Client ».

Est dénommée « le Participant » toute personne physique participant au voyage.

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur dès la réservation définitive du Client et ce dernier reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter.

1. OBJET

Wines&co offre au Client la possibilité de réaliser un voyage créé sur mesure dans l'un des pays proposés en permettant de choisir la ou les destinations visitées, les itinéraires, les excursions, les activités et les hébergements.

2. CONCLUSION DU CONTRAT, RÉSERVATION POUR PLUSIEURS PARTICIPANTS ET COMMUNICATION DES NOMS

Le contrat est conclu lorsque le Client accepte par e-mail la proposition de voyage sans réservation de wines&co et que wines&co confirme l'inscription sans réservation.

Les propositions de voyage de wines&co ne constituent pas des offres contraignantes de la part de wines&co.

Wines&co est habilité à refuser une inscription dans un délai raisonnable sans en indiquer les motifs.

Le matériel publicitaire de wines&co ainsi que ses annonces publiées sur ses sites Internet et dans d'autres supports publicitaires constituent des offres sans engagement. Les détails figurant dans les propositions de voyage individuelles ou les détails sur le site web, si la proposition de voyage s'y réfère, font foi.

Des Conditions Particulières de Vente peuvent s'appliquer en cas de voyage :

- en très haute saison touristique,
- ou dans certaines régions,
- ou concernant certaines prestations comme les croisières et locations de bateau ou véhicules.

Ces conditions seront mentionnées dans le devis adressé au Client ou publiées sur le site Internet de wines&co auprès du voyage concerné, elles auront prévalence sur ces Conditions Générales de Vente.

Réservation pour plusieurs Participants : si le Client inscrit d'autres participants au voyage, il répond tant de leurs obligations contractuelles (notamment du paiement du prix du voyage) que de ses engagements. Les accords contractuels et les présentes conditions générales de contrat et de voyage sont valables pour tous les participants au voyage. Il sera en outre demandé au Client de fournir le plus tôt possible (avant la conclusion du contrat) les informations concernant l'ensemble des Participants au voyage (noms, prénoms, dates de naissance, numéros de passeport ainsi que leur copie scannée, etc.).

Communication des noms : le Client est tenu de communiquer à la réservation son nom ainsi que celui des personnes qui l'accompagnent tels qu'ils figurent sur les papiers d'identité (passeport, etc.) utilisés pour le voyage. Si les noms figurant sur les documents de voyage, en particulier sur le billet d'avion, ne sont pas rigoureusement identiques aux noms imprimés sur les papiers d'identité, la prestation de voyage peut vous être refusée (par ex. par la compagnie aérienne) ou vous risquez de devoir payer des frais supplémentaires pour l'émission d'un nouveau billet. Dans ce cas, les prestations non perçues ne sont pas remboursées. Cette disposition s'applique par analogie à tous les services.

3. CONDITIONS DE PARTICIPATION

Lors des visites, des visites guidées, des dégustations, etc., le Client et les Participants doivent suivre les instructions des hôtes, des guides, etc. En particulier, les règlements et les directives en matière d'hygiène et sanitaires doivent être strictement respectés. Le Client et les Participants peuvent être exclus de ces activités s'ils ne suivent pas les instructions, ou s'ils représentent un danger pour l'entreprise, les employés et les autres visiteurs, etc.

Le Client et les Participants sont eux-mêmes responsables du respect des dispositions légales du pays d'accueil, cela concerne notamment les règles sanitaires ainsi que les règles de circulation routière.

Si le Client ou les Participants sont exclus de ces activités ou si ces activités leur sont refusées, le prix payé ne peut être remboursé. Les hôtes se réservent également le droit de prendre d'autres mesures et de formuler d'autres exigences dans de tels cas.

Le Client et les Participants au voyage sont tenus d'informer wines&co ainsi que les guides accompagnants de leur condition sanitaire et physique afin de les prendre en compte dans la réalisation des activités. Si le Client ou un Participant souffre d'allergies, etc., qui pourraient entraver ou exclure la bonne exécution du contrat ou avoir des exigences particulières en matière de restauration, cette information doit être envoyée à wines&co avant la conclusion du contrat. Wines&co transmettra ces informations aux prestataires de services responsables, mais ne peut garantir leur mise en œuvre.

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

Un acompte représentant 30% du montant total des prestations terrestres ainsi que de 100% du montant des prestations de transport aérien, sur la base de la facture qui sera parvenue au Client, est payable immédiatement à la réception de la confirmation. Les primes d'assurance sont payables avec l'acompte.

Le solde du prix des prestations devra être réglé 45 jours avant le début effectif des prestations.

En cas de réservation à court terme (45 jours ou moins avant le départ), le montant total de la facture devra être payé à la conclusion du contrat.

Si les paiements ne sont pas réglés dans les délais, wines&co se réserve le droit, après l'expiration d'un bref délai supplémentaire, de refuser les prestations de voyage et faire valoir des frais d'annulation.

5. MODIFICATION DU VOYAGE OU DU PROGRAMME, ANNULATION PAR LE CLIENT

5.1 GÉNÉRALITÉS

Toute modification ou annulation de voyage devra être effectuée par e-mail avec avis de réception de wines&co.

Pour toute modification ou en cas d'annulation des prestations réservées, wines&co percevra au minimum un montant de CHF 120.- par personne, à titre de frais de dossier.

5.2 MODIFICATION DU VOYAGE OU DU PROGRAMME PAR LE CLIENT

Wines&co fera tout son possible pour réaliser les souhaits du Client, mais ne peut le garantir. Tous les frais d'annulation encourus par les prestataires de services seront facturés au Client, y compris les coûts des services supplémentaires.

Les modifications et changements de réservation intervenant dans les délais d'annulation ci-après sont considérés comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Si la modification ou le changement de réservation ne génère que des frais minimes, seuls ces derniers seront facturés.

5.3 FRAIS D'ANNULATION

En cas de modification, de changement de réservation ou d'annulation moins de 120 jours avant la date de départ, les frais d'annulation suivants sont perçus en sus des frais de dossier :

- 90 – 119 jours avant le départ : 10% du prix du voyage
- 46 – 89 jours avant le départ : 30% du prix du voyage
- 30 – 45 jours avant le départ : 60% du prix du voyage
- 29 jours ou moins avant le départ/no-show : 100% du prix du voyage

Les mesures hygiéniques et sanitaires qui n'affectent pas les prestations de voyage ou qui sont également valables en Suisse ou qui font partie du risque normal de vie à l'heure actuelle, ne donnent pas droit à l'annulation gratuite du voyage.

Si le Client manque son vol ou ne se présente pas, aucun remboursement ne sera octroyé et dans le cas où une réservation alternative est nécessaire, les frais seront à sa charge. Les prestations

aériennes ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que wines&co aura acheté les titres de transport, qui ne sont ni modifiables ni échangeables.

Si un ou plusieurs Participants inscrits sur un même voyage annulent leur participation qui reste maintenue pour les autres Participants, wines&co se réserve le droit de réviser les tarifs en fonction du nombre actualisé de Participants.

Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré par wines&co comme une annulation par le Client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés ci-dessus. Wines&co se réserve alors le droit d'utiliser l'acompte pour couvrir les services non-remboursés par les prestataires et de ne pas garantir l'opération du circuit.

Dans le cas où la réservation de prestations implique l'engagement, de la part de wines&co, de dépenses qui ne sauraient être remboursées quel que soit le motif de l'annulation ou l'anticipation avec laquelle elle est formulée (telles que l'achat de certains billets d'avion, la réservation de packages hôteliers à des dates particulières...), les modalités de remboursement citées ci-dessus ne sauraient être appliquées.

6. MODIFICATIONS APPORTÉES AUX PROSPECTUS, AU SITE INTERNET, AUX PRIX, AUX PROGRAMMES ET AUX TRANSPORTS

6.1 MODIFICATIONS ANTÉRIEURES À LA CONCLUSION DU CONTRAT

Wines&co se réserve expressément le droit de modifier, avant la réservation du Client, les informations figurant dans les prospectus, sur le site Internet, la description des prestations, les offres publiées sur Internet, etc., ainsi que les prix. Si tel est le cas, wines&co avisera le Client avant la conclusion du contrat.

6.2 MODIFICATIONS POSTÉRIEURES À LA CONCLUSION DU CONTRAT

Des hausses de prix après la conclusion du contrat peuvent résulter de :

- a. l'augmentation ultérieure du coût des transports (p.ex. surtaxes sur le carburant);
- b. l'introduction ou la majoration de taxes ou redevances (par exemple taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, de sécurité, introduction ou augmentation d'impôts ou de taxes de l'Etat, hausses de prix consécutives à des mesures officielles, etc.); ou
- c. des modifications des cours de change.

Si le coût de ces prestations inhérentes au voyage augmente, il peut être mis à la charge du Client. Le prix du voyage sera dès lors majoré en conséquence.

Les augmentations de prix seront communiquées au Client au plus tard 3 semaines avant le départ. Si la hausse de prix est supérieure à 10% (calculée sur la base du prix total du voyage par personne), le Client dispose des droits énumérés ci-dessous.

6.3 MODIFICATION DU PROGRAMME OU CHANGEMENTS SUR LE PLAN DES TRANSPORTS, INTERVENUS ENTRE LA RÉSERVATION DU CLIENT ET LA DATE DE DÉPART

Wines&co se réserve le droit de modifier, dans l'intérêt du Client également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (par ex. hébergement, mode de transport, moyens de transport, compagnies aériennes, horaires de vol, etc.) si des cas de force majeure, événements imprévisibles ou inévitables, dispositions prises par les autorités, grèves, etc., l'exigent. Wines&co fera son possible pour proposer au Client en remplacement des prestations de qualité équivalente.

Wines&co informera le Client le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

6.4 QUELS SONT LES DROITS DU CLIENT SI, APRÈS LA CONCLUSION DU CONTRAT, LE PRIX DU VOYAGE EST MAJORÉ, LE PROGRAMME EST MODIFIÉ OU SI DES CHANGEMENTS INTERVIENNENT SUR LE PLAN DES TRANSPORTS ?

Si le changement de programme ou de certaines prestations convenues implique une modification importante d'un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix est supérieure à 10% du prix total du voyage par personne, le Client dispose des droits suivants :

- a. Accepter la modification du contrat ;
- b. Résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà payé sera remboursé au Client immédiatement ;
- c. Faire savoir à wines&co par écrit et dans les 5 jours suivant la réception de sa communication que le Client ne souhaite pas participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés. Wines&co fera de son mieux pour soumettre au Client un voyage qui lui convienne. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix sera remboursée au Client. S'il est plus cher, seul le prix initialement convenu devra être payé.

Sans nouvelles de la part du Client (adressées à wines&co conformément aux lettres b. ou c. précitées), il sera admis qu'il accepte l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues. Le délai de 5 jours est respecté si le Client remet sa communication le 5^e jour à la poste suisse.

7. ANNULATION DU VOYAGE PAR WINES&CO

7.1 ANNULATION POUR DES RAISONS QUI SONT IMPUTABLES AU CLIENT

Wines&co est en droit d'annuler le voyage du Client si ses actes ou omissions justifient cette mesure. Dans ce cas, wines&co lui remboursera le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention de sa part étant exclue. Les frais d'annulation conformément au chiffre 5.3 ss. ainsi que toute autre prétention en dommages-intérêts demeurent réservés.

7.2 NOMBRE MINIMUM DE PARTICIPANTS

Certains voyages proposés par wines&co impliquent un nombre minimum de participants, indiqué dans chaque publication de voyage. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, wines&co peut annuler le voyage au plus tard 15 jours avant le départ. Dans ce cas, wines&co rembourse le prix du voyage payé (les primes d'assurance ne sont pas remboursées, respectivement restent dues). Toutes autres prétentions de la part du Client sont exclues.

7.3 ÉVÉNEMENTS IMPRÉVISIBLES, CAS DE FORCE MAJEURE, GRÈVES

Si des événements imprévisibles ou inévitables, des cas de force majeure (par ex. catastrophes naturelles, épidémies, troubles), des dispositions prises par les autorités ou des grèves venaient à entraver ou compromettre notablement le voyage ou à le rendre impossible, wines&co peut annuler le voyage. Dans ce cas, wines&co remboursera le prix du voyage payé (les primes d'assurance ne sont pas remboursées, respectivement restent dues). Toutes autres prétentions de votre part sont exclues.

Pour décider si un voyage peut ou non avoir lieu, wines&co se réfère aux recommandations émises par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), ainsi que par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et autres sources fiables, et vérifie s'il existe un danger concret pour le voyage ou pour les participants. Si tel est le cas ou si un risque concret est à craindre dans le futur, wines&co se réserve le droit d'annuler le voyage.

8. CHANGEMENTS DE PROGRAMME, PRESTATIONS NON FOURNIES AU COURS DU VOYAGE

Wines&co s'efforce d'organiser le voyage tel que convenu mais des changements de prestations et de programme ne peuvent être exclus. Dans ces cas, wines&co fera son possible pour vous proposer en remplacement une solution de qualité équivalente. Si les mesures destinées à remédier au problème génèrent des frais excessifs ou un investissement disproportionné, wines&co est en droit de refuser de les prendre. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge du Client.

Si les changements de programme et de prestations ou la suppression des prestations sont imputables à un cas de force majeure, wines&co est en droit de refuser de prendre des mesures. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge du client.

9. LE CLIENT COMMENCE LE VOYAGE MAIS NE PEUT L'ACHEVER, PRESTATIONS NON PERÇUES

Tout voyage interrompu, modifié ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client et/ou des Participants, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation de la part de wines&co.

Toute modification du fait du Client et/ou des Participants impliquant un changement de prestation (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...) lui sera facturée.

10. RÉCLAMATIONS

Si, sur place, une prestation fait défaut, ou si un dommage est subi, le Client doit immédiatement s'adresser au prestataire de services, au représentant ou auprès de wines&co afin de trouver une solution au problème dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage ou si elle s'avère insuffisante, le Client doit se faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide, par le guide, le représentant local de wines&co ou le prestataire de services. Ces derniers ne sont pas habilités à reconnaître de quelconques prétentions en dommages-intérêts.

En fonction des destinations de voyage, une autre marche à suivre peut être prévue en cas de défauts et de dommages.

10.1 EXÉCUTION SUBSTITUÉE

Si aucune aide n'est apportée au Client dans un délai approprié au voyage et s'il s'agit d'un défaut majeur, le Client est en droit d'y remédier lui-même. Les frais qui en résultent lui seront remboursés par wines&co dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtel, moyens de transport, etc.) et sur présentation des justificatifs, sous réserve toutefois que le Client ait déposé une réclamation contre le défaut et exigé une confirmation écrite.

10.2 COMMENT FAIRE VALOIR LES PRÉTENTIONS DU CLIENT ENVERS WINES&CO

Si le Client veut faire valoir des défauts, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à wines&co, il doit adresser sa réclamation par écrit à dans le mois qui suit la fin du voyage fixée dans le contrat. Sa réclamation devra être accompagnée de la confirmation du guide, du représentant local de wines&co ou du prestataire de services, ainsi que des preuves éventuelles.

10.3 PÉREMPTION DES PRÉTENTIONS DU CLIENT

Si le Client n'annonce pas les défauts ou le dommage dans le délai indiqué, il perd et est déchu de tous ses droits tels que droit à assistance, mesures personnelles, réduction du prix du voyage, résiliation du contrat, dommages-intérêts, etc. Il en est de même si le Client n'a pas fait valoir ses prétentions envers wines&co par écrit dans le mois qui suit la fin du voyage fixée dans le contrat. La réglementation relative aux bagages de vol demeure réservée.

10.4 BAGAGES DE VOL

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit être signalé immédiatement sur place à la compagnie aérienne concernée au moyen d'une déclaration de sinistre. En règle générale, les compagnies aériennes refusent toutes prétentions en dommages-intérêts en l'absence d'une déclaration de sinistre ou dans le cas où cette dernière est établie trop tard.

Si les bagages du Client ont été endommagés, il a 7 jours au maximum pour déclarer le sinistre à compter de leur réception et s'ils lui ont été remis avec du retard, il a 21 jours pour déclarer le sinistre à dater du jour où les bagages auront été mis à sa disposition. Le Client doit impérativement respecter ces délais, faute de quoi il perd tous ses droits.

11. RESPONSABILITÉ DE WINES&CO

11.1 GÉNÉRALITÉS

Wines&co dédommagera le Client, dans le cadre des dispositions ci-après, à hauteur de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas ou mal été fournies, de ses dépenses supplémentaires ou du dommage subi, etc., pour autant que le guide, le représentant local, le prestataire de services ou wines&co n'aient pas été en mesure d'offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente et wines&co ou les personnes auxiliaires (par ex. prestataires de service) sont en faute.

Si le Client est contraint de prendre des mesures personnelles (chiffre 10.1), les dépenses supplémentaires à sa charge lui seront remboursées jusqu'à concurrence du double du prix du voyage/personne par personne au maximum. Les chiffres 10.2 et suivants ainsi que les dispositions ci-après demeurent réservés.

11.2 LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ, EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ

11.2.1 ACCORDS INTERNATIONAUX ET LOIS NATIONALES

Si des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux ou des lois nationales prévoient des restrictions ou des exclusions d'indemnisation pour des dommages, etc., résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, wines&co ne répond que dans le cadre de ces mêmes accords ou lois.

Il existe notamment des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux et des lois nationales prévoyant des restrictions et des exclusions de responsabilité dans le domaine des transports (trafic aérien, navigation en haute mer et trafic ferroviaire).

11.2.2 EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ

Wines&co n'assume aucune responsabilité envers le Client lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

- a. à des manquements de la part du Client ou des Participants 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 wines&co, le détaillant ou le prestataire de services ne pouvait pas prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise.

Dans ces cas, toute obligation pour wines&co de verser des dommages-intérêts, de rembourser des dommages immatériels (dommages de frustration), de verser des indemnisations pour les mesures prises à titre personnel, etc., est exclue.

11.2.3 DOMMAGES CORPORELS

Wines&co répond des dommages corporels découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat dans le cadre des présentes conditions générales de contrat et de voyage, des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux et des lois nationales applicables.

11.2.4 AUTRES DOMMAGES (DOMMAGES MATÉRIELS ET PÉCUNIAIRES)

La responsabilité de wines&co est limitée au double du prix du voyage/personne par personne au maximum pour les autres dommages, c.-à-d. pour les dommages non corporels, résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservés les présentes conditions générales de contrat et de voyage ainsi que les accords internationaux, les lois reposant sur des accords internationaux et les lois nationales applicables qui prévoient des limitations de responsabilité inférieures ou des exclusions de responsabilité.

11.2.5 MANQUE DE REPOS, VACANCES GÂCHÉES, PRÉJUDICES DE FRUSTRATION

Wines&co décline toute responsabilité en cas de manque de repos, vacances gâchées, préjudices de frustration, etc.

11.2.6 OBJETS DE VALEUR, ARGENT LIQUIDE, BIJOUX, CARTES DE CRÉDIT, MATÉRIEL PHOTO/VIDÉO, TÉLÉPHONES MOBILES, ETC.

Le Client est personnellement responsable de conserver en lieu sûr ses objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, matériel photo et vidéo, téléphones mobiles, etc.

Dans les hôtels, les objets de valeur etc., doivent être déposés dans le coffre-fort. Le Client ne doit en aucun cas laisser ces objets sans surveillance dans une voiture ou à n'importe quel autre endroit.

Wines&co n'assume aucune responsabilité en cas de vol, perte, détérioration ou usage abusif d'objets de valeur, de matériel photo et vidéo, d'argent liquide, de bijoux, de cartes de crédit, de téléphones mobiles, etc.

11.2.7 HORAIRES DE CARS, TRAINS, VOLS, BATEAUX, ETC.

Même en organisant les voyages avec le plus grand soin, wines&co ne peut garantir que les horaires seront respectés. Wines&co ne répond 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 ralentissements au passage de la frontière, etc. Wines&co conseille vivement au Client de tenir compte de retards possibles lorsqu'il planifie son voyage.

11.3 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 le Client assume seul la

responsabilité de décider d'y participer. Ces manifestations et excursions sont organisées par des entreprises tierces (prestations fournies par des tiers). Par conséquent, wines&co n'est pas la partie contractante du Client et n'assume dès lors aucune responsabilité. Il s'agit de prestations de tiers même si le Client les réserve auprès de l'un de nos représentants sur place ou même si un guide de wines&co y participe.

11.4 RESPONSABILITÉ EXTRA CONTRACTUELLE

La responsabilité extracontractuelle est régie par les accords internationaux et les dispositions légales en vigueur. Pour les autres dommages (c.-à-d. les dommages non corporels), la responsabilité est limitée dans tous les cas au double du prix du voyage/personne, pour autant que les accords internationaux, les lois reposant sur des accords internationaux, les lois nationales ou les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne prévoient pas des limitations de responsabilité inférieures ou des exclusions de responsabilité.

11.5 PRESCRIPTION

Toutes les prétentions se prescrivent un an après la fin du voyage fixée dans le contrat. Des délais de prescription plus courts stipulés dans les accords internationaux, les lois reposant sur des accords internationaux ou les lois nationales applicables, respectivement des délais de prescription plus longs non modifiables par contrat, demeurent réservés.

11.6. WINES&CO COMME MÉDIATEUR

En tant qu'intermédiaire entre le Client et les prestataires de services (entreprises de transport, hôtels, excursions, etc.), wines&co est responsable du choix rigoureux, de l'organisation et de l'acquisition des prestations contractées mais ne peut pas se porter garant pour la bonne exécution des services de ces entreprises ; retards, changements d'horaires, dommages, ou autres.

La responsabilité de wines&co est exclue pour les personnes auxiliaires et les négligences légères.

12. RETOUR À DOMICILE APRÈS L'ARRIVÉE

Le Client doit tenir compte de retards possibles à l'arrivée de son vol, train, car, etc., lorsqu'il planifie son retour privé à son domicile en Suisse. Des retards à l'arrivée sont toujours possibles même si le voyage est bien planifié. Si le Client atterrit à l'aéroport de Zurich par exemple, il prévoit au minimum un battement de 120 minutes jusqu'au départ de son train. Ce laps de temps est à prolonger en conséquence après des vols long-courriers. Le Client n'oublie pas non plus que le contrôle des passeports et les contrôles douaniers peuvent prendre passablement de temps.

13. PASSEPORT, VISA, RÉGLEMENTS SANITAIRES

Avant toute inscription pour entreprendre le voyage, chaque Participant devra vérifier, en fonction de sa situation personnelle, qu'il est en possession d'un passeport et/ou autre(s) document(s) (carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire pour les

mineurs, carnet de vaccination, permis de conduire...), en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Les ressortissants d'un Etat Schengen qui se rendent depuis un Etat Schengen dans un autre Etat Schengen ne font pas l'objet de contrôles de passeport systématiques. Il n'en demeure pas moins qu'ils doivent être en mesure de présenter leurs papiers d'identité en tout temps. En d'autres termes, vous devez toujours être en possession du papier d'identité requis.

Wines&co souligne qu'en raison de la situation actuelle, les pays peuvent modifier leur réglementation en matière d'entrée et de santé à tout moment et dans un bref délai. L'introduction de nouveaux contrôles d'entrée et de santé ne donne pas droit à l'annulation gratuite du voyage.

En fonction de la destination de voyage du Client, il doit s'annoncer auprès des autorités étrangères dans un délai imparti (par ex. USA: Electronic System for Travel Authorization (ESTA)). Cette autorisation est impérativement nécessaire pour pouvoir entrer sur le territoire du pays en question. Wines&co informera le Client de cette procédure mais c'est le Client qui est responsable d'obtenir l'autorisation.

Si le Client ou les personnes qui l'accompagnent se voient refuser l'entrée dans le pays ou si l'autorisation ne peut être obtenue, les prestations non perçues ne peuvent pas être remboursées.

Ces autorisations peuvent être payantes et, si tel est le cas, les frais sont à la charge du Client.

Il est en outre possible que le Client soit amené à devoir remplir d'autres formulaires d'entrée dans le pays de sa destination, soit à l'aéroport de départ, soit au cours du vol, dans un autocar ou un train, etc., ou à l'arrivée à la frontière. Ces documents seront transmis aux autorités compétentes (par ex. USA: Advance Passenger Information System). Bon nombre de compagnies aériennes mettent les formulaires en ligne sur leur site Internet afin que les clients puissent les compléter à l'avance.

Wines&co transmet les informations des ambassades, consulats et offices du tourisme étrangers mais ne pourra pas être tenu responsable si le Client ne se conforme pas à ces obligations.

Chaque Participant devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités.

Wines&co délivre des informations sur les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution de ces voyages dans la documentation remise.

Ces informations ne sont données par wines&co qu'à titre indicatif, et ne sauraient engager sa responsabilité, ni se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des Participants. Il est donc fortement conseillé de vérifier avant le départ et auprès des autorités concernées comme les Consulats la liste des documents nécessaires et les formalités migratoires, sanitaires et douanières en vigueur.

Wines&co ne sera en aucun cas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un Participant de présenter des documents en règle. Les conséquences d'un éventuel défaut de présentation de ces documents seront intégralement à la charge du Participant et tout voyage annulé, interrompu ou abrégé du fait du Participant ne saurait donner lieu à aucun remboursement ni indemnités d'aucune sorte.

14. ASSURANCES

La responsabilité des tour-opérateurs, des sociétés de transport et des transporteurs aériens est limitée. C'est la raison pour laquelle wines&co recommande aux Participants de souscrire une assurance complémentaire, par ex. assurance bagages, assurance frais d'annulation, assurance accident et médicale de voyage, assurance rapatriement complémentaire, etc.

La décision de souscrire ou non une telle assurance ainsi que le choix de celle-ci sont de l'entière responsabilité des Participants.

15. HÔTELLERIE

L'infrastructure hôtelière peut être de qualité inférieure à celle que l'on peut trouver en Suisse, et les standards locaux d'appréciation de confort, le nombre d'étoiles, ne pas correspondre à ceux auxquels les Participants sont habitués en Suisse.

Cependant wines&co travaille régulièrement avec des établissements hôteliers avec lesquels sont maintenus des rapports de confiance.

Le Participant ne pourra pas demander un remboursement pour un motif de différenciation de jugement sur le confort.

16. OMBUDSMAN

Avant de soumettre un litige à un tribunal, le Client s'adressera en premier lieu à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. Ce dernier s'efforce de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre le Client et wines&co.

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Etzelstrasse 42, case postale, 8038 Zurich

tél. 044 485 45 35

Fax 044 485 45 30

info@ombudsman-touristik.ch

www.ombudsman-touristik.ch

17. PROTECTION DES DONNÉES

17.1 LES DONNÉES DU CLIENT

Pour pouvoir établir correctement le contrat, wines&co a besoin de diverses données concernant le Client et concernant les accompagnants (telles que prénom et nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.). Wines&co est soumis à la loi fédérale sur la protection des données, qui nous oblige notamment à protéger les données de ses clients. Ces dernières sont sauvegardées en Suisse.

Les données du Client seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat, pour faire des suggestions de voyage, pour répondre aux demandes de renseignements, etc. En raison des dispositions légales, wines&co est tenu de conserver les documents relatifs à la marche des affaires pendant 10 ans.

17.2 TRANSMISSION AUX PRESTATAIRES DE SERVICES ET AUX AUTORITÉS

Si cela s'avère nécessaire pour l'établissement du contrat, wines&co transmettra les données du Client aux prestataires de services. Ces derniers peuvent se trouver à l'étranger, où la protection des données ne répond pas forcément aux normes helvétiques.

Sur la base de prescriptions légales ou de dispositions officielles, wines&co peut être tenu, tant nous-mêmes que les prestataires de services, de transmettre les données personnelles des Participants aux autorités (étrangères). Cela concerne notamment, mais pas exclusivement, les voyages en avion à destination des Etats-Unis (Advance Passenger Information System APIS, respectivement TSA Secure Flight Programm) ou les loueurs d'appartements de vacances et les hôteliers.

17.3 DONNÉES PERSONNELLES SENSIBLES

En fonction des prestations réservées, il peut arriver que le Client transmette à wines&co des données sensibles. Des vœux spéciaux en termes de repas peuvent par exemple permettre de deviner la confession du client. En règle générale, les données de ce type sont communiquées aux prestataires de services pour l'exécution correcte du contrat ou, le cas échéant, aux pouvoirs publics si des prescriptions légales ou dispositions officielles l'exigent. En fournissant ces informations, le Client autorise expressément wines&co à les utiliser conformément aux présentes dispositions.

17.4 INFORMATIONS SUR LES OFFRES/PROGRAMMES DE WINES&CO

Wines&co se permettra d'informer le Client à l'avenir de nos programmes et voyages. Le Client a la possibilité de renoncer en tout temps à ce service en contactant info@winesandco.com.

17.5 APPLICATION DES DROITS

Wines&co se réserve le droit de transmettre les données du Client aux autorités et à des tiers si la défense de nos intérêts légitimes le justifie. Il en va de même en cas de soupçon d'un délit.

17.6 QUESTIONS EN RAPPORT AVEC LA PROTECTION DES DONNÉES

Si le Client a des questions relatives à la protection des données, s'il souhaite consulter les données sauvegardées chez wines&co ou renoncer au service d'information, il peut s'adresser à info@winesandco.com.

18. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

18.1 Tous les rapports juridiques entre le Client et wines&co sont soumis au droit suisse. Le for juridique exclusif est Lausanne.

18.2 La nullité de certaines dispositions du contrat n'entraîne pas la nullité de tout le contrat.

18.3 Les présentes dispositions sur l'élection de droit et le for juridique sont valables sous réserve des dispositions des lois ou accords internationaux applicables non modifiables par contrat.