

## CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES ET DE CONTRAT

INDALO SPACE SA vous propose des vols seuls, des séjours, des transferts, voitures de location et d'autres prestations liées aux destinations que nous proposons. De façon générale, les frais de vaccin, de visas et de boissons, les entrées des musées et monuments, ne sont jamais compris dans le prix.

Les compagnies aériennes sont toujours susceptibles de majorer leurs prix (notamment en cas de hausse du carburant). Ceux-ci seront répercutés sur votre facture pour autant que les billets ne soient pas émis.

Des changements peuvent intervenir dans les cours du change. Nous nous réservons donc la possibilité d'augmenter nos tarifs. Si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix convenu, vous avez la possibilité de résilier votre contrat dans les 5 jours.

### RESPONSABILITE

INDALO SPACE SA agissant en qualité d'organisateur de voyages est conduit à choisir différents prestataires de services : transporteurs, hôteliers, etc. pour l'exécution de ses programmes. INDALO SPACE SA choisit avec soin ses prestataires et auxiliaires locaux et fera tout pour donner pleine satisfaction à sa clientèle.

En ce qui concerne le transport aérien, les compagnies que nous proposons offrent toutes les garanties de confort et de sécurité. Les nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner certains retards ou changements. Toutefois INDALO SPACE SA ne saurait être rendu responsable des dommages, retards, accident de quelque nature que ce soit, de même que des grèves, des changements de plan de vols ou appareils, ainsi que des catastrophes naturelles et des conditions météorologiques comme par exemples la neige, les cyclones, problème d'algues ou nuage de cendres.

En cas de force majeure due à des problèmes politiques ou terroristes, ou en cas de pandémie ou d'épidémie INDALO SPACE SA n'assume aucune responsabilité. Selon l'article 15 de la loi fédérale sur les voyages à forfait, l'organisateur et le détaillant ne sont pas responsable envers le consommateur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable : A) à des manquements du consommateur B) à des manquements imprévisibles ou insurmontables 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 l'organisateur, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.

Le retard éventuellement subi ou les changements ne pourraient entraîner aucune indemnisation de la part de INDALO SPACE SA. Cependant, selon le droit des passager aériens, il est impératif de contacter la compagnie aérienne pour obtenir de leur part au minimum une attestation. Les billets d'avions sont soumis aux conditions générales des compagnies aériennes concernées.

En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour ou si, pour des raisons impérieuses, nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations au moins équivalentes. S'il n'y avait pas de solution de remplacement possible, nous rembourserions intégralement les sommes correspondantes aux prestations non fournies et non remplacées.

Il vous appartient de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage. Nous donnons à titre indicatif les renseignements sur les visas et vaccins exigés pour chaque pays, mais les formalités peuvent changer, et restent dans tous les cas à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificat de vaccination, etc..) ou qui serait refoulé ne

pourrait prétendre à aucun remboursement. Pour toutes locations de véhicules, d'appartements, de villas ou même certains hôtels, une carte de crédit est exigée pour le dépôt de la caution sur place.

## ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans nos prix, ceci pour éviter toute double assurance. Toutefois, nous sommes à votre disposition pour toute question, information ou vente complémentaire de produits d'assurances. Les prestations d'assurance sont régies par le certificat d'assurance du preneur.

## INSCRIPTION ET PAIEMENTS

Votre inscription prend effet dès le moment où vous nous donnez votre accord, soit par écrit, téléphone, voie électronique (p. ex. par e-mail, internet, etc.) ou en personne au bureau de réservation. Si vous inscrivez d'autres participant(e)s au voyage, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles au même titre que les vôtres. Les accords contractuels et les conditions générales de voyages et de contrat sont valables pour tous les participants au voyage. Nous ne sommes en aucun cas responsables d'une éventuelle erreur sur les noms dont vous nous auriez fait part. Des frais de changement de nom sont exigés en cas d'erreur. Dans les 10 jours qui suivent votre inscription, vous devez nous faire parvenir le montant de l'acompte fixé lors de la réservation (au minimum 30% du total). Le solde sera versé au plus tard 30 jours avant le départ (sauf conditions particulières et spéciales mentionnées sur la facture). Toutefois, si vous vous inscrivez moins d'un mois avant le départ, vous aurez à payer l'intégralité du total à réception de la facture.

## RECLAMATIONS

Si les prestations ne correspondent pas à la description du catalogue ou de l'offre, ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenus de vous adresser sans délai à l'accompagnateur de voyages ou au prestataire de service en question (hôtelier, loueur ou agent local), en lui demandant de remédier au problème.

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à INDALO SPACE SA par pli recommandé, avec les annexes demandées (photos et documents), au maximum deux semaines après la date du retour.

## MODIFICATIONS

En cas de demande de modification de la part des voyageurs, INDALO SPACE SA facturera CHF 100.- de frais par personne, en plus des frais de modifications demandés par chaque prestataire (compagnies aériennes, hôtels, etc.). Les frais de modification des différents prestataires varient selon les cas (période de voyage, date de modification, etc.). Si la modification consiste en un rajout de prestation sur le même voyage, les frais de CHF 100.- ne seront pas perçus. Tout voyage écourté par le voyageur, toute prestation non utilisée du fait du voyageur, ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

## ANNULATIONS

Toute annulation doit nous parvenir par lettre recommandée. En règle générale, **les conditions d'annulation sont mentionnées sur votre facture-confirmeration**. Dans le cas contraire les conditions ci-dessous s'appliquent pour les prestations terrestres :

Dès la réservation jusqu'à 61 jours du départ : Fr. 100.- par personne

De 60 à 31 jours du départ :	50%	du prix du voyage
De 30 à 8 jours du départ :	75%	du prix du voyage
Dès 7 jours jusqu'au départ :	100%	du prix du voyage

Conditions spéciales pour la période de voyage du 15 décembre au 10 janvier : frais d'annulation de 100% à partir de 2 mois avant le départ.

Dans le cas d'un forfait incluant des vols dont les billets ont été émis avant l'annulation, des frais d'annulation de la compagnie aérienne s'appliquent en supplément des frais mentionnés ci-dessus. Les frais des compagnies aériennes varient selon les cas et peuvent s'élever à 100% du prix du billet, taxes comprises.

Au cas où le Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) déconseille de voyager dans un pays ou une région dans lequel/laquelle vous avez déjà réservé un voyage, vous pouvez modifier sans frais votre réservation pendant une période donnée. Vous n'aurez pas à vous acquitter des frais d'annulation.

## **DOCUMENTS DE VOYAGES**

Les instructions concernant le voyage, date, horaire, rendez-vous, numéro de vol, etc., vous seront communiquées avant votre départ. Les documents de voyages (E-tkt, voucher, etc.) sont envoyés par courrier ou remis selon entente préalable.

## **GARANTIE DE VOYAGE**

INDALO SPACE SA est affiliée au Fond de garantie de la branche suisse du voyage et est donc conforme à la loi fédérale sur les voyages à forfait. A ce titre, elle garantit les montants que vous avez versés pour la réservation de votre voyage à forfait. Plus d'information sur [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

## **PROTECTION DES DONNEES**

Notre déclaration de protection des données se trouve sur notre site [www.indalo.ch](http://www.indalo.ch)

## **FOR JURIDIQUE**

Le for juridique est exclusivement à Fribourg.

## **DROIT APPLICABLE**

Le droit suisse est seul applicable.

## **L'INSCRIPTION A L'UN DE NOS VOYAGES OU SEJOURS IMPLIQUE L'ACCEPTATION DE TOUTES NOS CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES ET DE CONTRAT.**

Edition : 31 août 2023 (remplace toutes les précédentes)