

# Conditions générales de contrat et de voyage de Procap Voyages & Sport (Procap Suisse)

Nous vous recommandons de lire attentivement les conditions de contrat et de voyage ci-dessous. Il s'agit d'informations importantes pour votre voyage, au même titre que celles figurant sur notre confirmation/facture et dans nos documents de voyage.

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage régissent:

- la revente de prestations de voyage d'autres entreprises (prestations fournies par des tiers) (points A.1 à A.7)
- les prestations de voyage et voyages à forfait offerts par Procap Voyages & Sport en son nom propre (points B.1 à B.11)
- les informations importantes concernant tous les voyages (points C.1 à C.7)

## A. Revente de prestations de voyage d'autres entreprises (prestations fournies par des tiers)

### A.1. Prestations revendues

Procap V&S vous revend les arrangements de voyage, billets d'avion, voitures de location et d'autres prestations touristiques d'autres voyagistes, de compagnies aériennes et de prestataires de services (prestations fournies par des tiers). Dans ces cas, vous concluez le contrat directement avec les entreprises mandatées (voyagistes, compagnies aériennes, etc.) et leurs propres conditions de voyage et de contrat s'appliquent; Procap V&S n'est pas votre cocontractante.

Procap V&S vous conseille en fonction de vos souhaits de voyage et réserve le voyage en votre nom auprès des entreprises de votre choix.

### A.2. Inscription et indication du nom

L'inscription aux vacances individuelles se fait par écrit au moyen du formulaire de Procap V&S. Les informations fournies dans le formulaire d'inscription doivent être correctes. Il est indispensable pour Procap que vous donniez des informations conformes à la vérité sur votre besoin d'assistance éventuel avant la réservation. Procap V&S part toutefois du principe qu'il n'existe pas de handicap ou de maladie si le handicap ou la maladie, leur étendue ainsi que leurs répercussions n'ont pas été communiqués par écrit dans le formulaire d'inscription avant la réservation (conclusion du contrat). Procap V&S n'est pas tenue de vérifier vos informations ou de faire attester par un médecin votre capacité à participer au voyage. Ces informations servent uniquement à permettre à Procap V&S de vous conseiller correctement et d'informer les prestataires en conséquence.

Si la personne effectuant la réservation inscrit d'autres voyageur·euse·s, elle répond de leurs obligations comme des siennes, en particulier concernant l'exactitude des données et le paiement du prix du voyage.

Nous vous envoyons la confirmation de voyage dès que les entreprises mandatées ont confirmé votre réservation. Les modifications ultérieures se faisant à titre payant, veuillez contrôler l'exactitude des don-

nées et nous signaler les éventuelles erreurs sans délai.

Lors de la réservation, merci de communiquer les prénoms et noms des voyageur·euse·s exactement comme indiqués sur les documents officiels (passeport). Procap V&S vous signale que les compagnies aériennes et autres prestataires peuvent vous exclure des prestations ou vous refuser l'entrée dans le pays de transit ou de destination si les noms figurant sur les documents de voyage ne correspondent pas à ceux figurant sur les documents officiels (passeport).

Il se peut que le voyageur, la compagnie aérienne ou d'autres prestataires de services, de même que le pays de transit ou de destination aient adopté des concepts d'hygiène et de protection spécifiques, qui doivent être respectés. Ceux-ci font partie intégrante de votre réservation.

### A.3. Conditions de paiement

Les conditions de paiement vous sont communiquées lors de la réservation ou de la confirmation. Sans indication spécifique, les prestations doivent être payées dans les cinq jours suivant la réception de la confirmation. Les billets d'avion doivent être payés à la réservation et au plus tard lors de leur émission.

### A.4. Modification ou annulation de la réservation par le/la participant·e

Tout souhait de modification ou d'annulation de votre réservation doit nous être communiqué par écrit ou par e-mail. Les prestataires imposent généralement des frais pour les modifications de réservation conformément à leurs conditions générales. Il se peut qu'une modification soit traitée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Nous vous recommandons de nous contacter avant de procéder à la modification pour vous renseigner sur ses conséquences et ses coûts. En cas d'annulation des prestations de voyage revendues, les prestataires mandatés vous factureront des frais de dossier et/ou d'annulation pouvant s'élever à 100% du prix du voyage. Ces coûts sont établis conformément aux conditions de contrat des prestataires concernés.

### A.5. Modifications du contrat et du prix sur l'initiative des prestataires mandatés

Procap V&S attire votre attention sur le fait que les prestataires mandatés se réservent le droit, dans leurs conditions générales de contrat, de réaliser des modifications de contrat et de prix. Veuillez consulter les conditions de contrat applicables de l'entreprise concernée pour plus de détails.

### A.6. Frais de conseil, de réservation, de dossier, etc., de Procap V&S

Procap V&S impose des frais, qui vous seront communiqués au préalable, pour les prestations de conseil, la réalisation d'un devis, les réservations, les modifications, les annulations, etc.

## **A.7. Clause de non-responsabilité concernant les prestations revendues**

Procap V&S vous conseille en fonction de vos souhaits de voyage et procède à la réservation en votre nom auprès de l'entreprise de votre choix (prestations fournies par des tiers). Procap V&S décline toute responsabilité pour les actes, omissions, etc., des prestataires mandatés. Cette exclusion de responsabilité vaut pour la responsabilité tant contractuelle qu'extracontractuelle.

Les prestataires mandatés sont directement responsables envers vous, conformément à leurs conditions générales de contrat et aux lois applicables.

## **A.8. Protection des données et autres informations importantes**

Les dispositions relatives à la protection des données et les autres informations importantes figurent sous la section C.

## **B. Conditions générales applicables aux prestations de voyage et voyages à forfait de Procap V&S**

Pour tout voyage organisé ou toute prestation de voyage offerte par Procap V&S en son nom propre, les conditions ci-dessous s'appliquent.

### **B.1. Objet du contrat**

#### **B.1.1. Procap V&S en qualité de voyageur**

Les présentes conditions générales de contrat et de voyage régissent les rapports juridiques entre Procap V&S en qualité de voyageur et vous en qualité de voyageur (et les autres voyageurs éventuels) pour les arrangements de voyage organisés par Procap V&S ou d'autres prestations offertes en son nom propre; elles font partie intégrante du contrat conclu entre Procap V&S et le/la voyageur.

#### **B.1.2. Prestations revendues**

Tous les arrangements avec vol seul, voyages à forfait, programmes de prolongation, etc., d'autres voyageurs, compagnies aériennes, etc., revendus par Procap V&S sont soumis aux conditions de contrat des compagnies aériennes, voyageurs, etc., mandatés (voir points A.1 à A.8).

### **B.2. Conclusion du contrat**

#### **B.2.1. Inscription**

L'inscription aux voyages de groupe accompagnés ou aux vacances individuelles se fait par écrit au moyen du formulaire de Procap V&S. Les informations fournies doivent être conformes à la vérité. Procap V&S fera son possible pour permettre aux personnes avec handicap de participer au voyage souhaité. Procap V&S supposera toutefois l'absence de handicap ou de maladie si le handicap ou la maladie, leur degré et leurs conséquences n'ont pas été communiqués par écrit avant la conclusion du contrat dans le formulaire d'inscription (pour vacances accompagnées ou individuelles).

Procap V&S n'est pas tenue de vérifier vos informations ou de faire attester par un médecin votre capacité à participer au voyage. Ces informations sont uniquement et exclusivement destinées à permettre aux pres-

tataires de services et aux personnes chargées de s'occuper de vous lors des voyages accompagnés de fournir leurs prestations correctement.

Vous devez indiquer le nom de votre médecin traitant dans le formulaire d'inscription pour que celui-ci puisse être contacté en cas d'urgence (levée du secret médical). Vous accordez expressément le droit à Procap V&S et/ou aux personnes qui vous prennent en charge de contacter votre médecin en cas d'urgence et vous le déliez dans cette mesure de l'obligation du secret médical. La libération du secret médical porte exclusivement sur les urgences survenant pendant le voyage et leurs conséquences. Vous autorisez Procap V&S ainsi que les accompagnateurs-trices à communiquer vos données de santé aux médecins, hôpitaux, pharmacies ou autres personnes médicales ou paramédicales en cas d'urgence, afin que les mesures médicales nécessaires puissent être prises.

#### **B.2.2. Réalisation du contrat pour les vacances individuelles**

Le contrat qui vous lie à Procap V&S prend effet avec la confirmation (sans réserve) de votre inscription (réservation) par Procap V&S. Les droits et obligations découlant du contrat (en ce compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage), tant pour vous que pour Procap V&S, prennent effet à ce moment. Les modifications ultérieures se faisant à titre payant, veuillez contrôler l'exactitude des données et nous signaler les éventuelles erreurs sans délai.

#### **B.2.3. Réalisation du contrat pour les voyages de groupe accompagnés**

S'agissant des vacances accompagnées, vous recevez après votre inscription écrite une confirmation d'inscription qui vaut pour conclusion du contrat, selon les conditions générales de contrat et de voyage, entre vous et Procap V&S. La confirmation de participation vous sera envoyée avec la facture après la clôture des inscriptions (voir nombre de participant-e-s et délai d'annulation, point B.6.3.). Les modifications ultérieures se faisant à titre payant, veuillez contrôler l'exactitude des données et nous signaler les éventuelles erreurs sans délai.

#### **B.2.4. Inscription de plusieurs participant-e-s**

Si la personne effectuant la réservation inscrit d'autres participant-e-s, elle répond de leurs obligations comme des siennes (exactitude des services d'assistance, paiement du prix du voyage, bon transfert des données personnelles, p. ex. du nom tel qu'il figure sur le passeport, etc.).

La personne effectuant la réservation confirme expressément être habilitée à fournir les données des autres participant-e-s sur leur personne, leur besoin d'assistance et leur consentement à lever le secret médical.

#### **B.2.5. Indication du nom**

Lors de la réservation, les prénoms et noms de toutes les participant-e-s doivent être indiqués comme ils le sont sur leurs documents personnels (passeport). Procap V&S vous informe que les compagnies aériennes

et autres prestataires peuvent vous exclure des prestations ou vous refuser l'entrée dans le pays de transit ou de destination si les noms figurant sur les documents de voyage ne correspondent pas exactement à ceux figurant sur les documents personnels (passeport).

### **B.2.6. Concepts de protection et mesures d'hygiène**

Procap V&S a adopté des concepts de protection et des mesures d'hygiène qui font partie intégrante du contrat qu'elle conclut avec les voyageurs. En réservant des prestations de voyage de Procap V&S, les voyageurs acceptent ces concepts de protection et mesures d'hygiène en tant que contenu contractuel contraignant et s'engagent à les respecter.

Procap V&S se réserve le droit d'adapter à tout moment les concepts de protection et mesures d'hygiène aux circonstances actuelles.

Cela vaut également pour les concepts de protection et mesures d'hygiène des prestataires sollicités par Procap V&S pour exécuter le contrat.

Voir également: dispositions en matière d'entrée dans le pays et de santé, point C.1.

### **B.2.7. Changement de situation ou du besoin d'assistance**

Vous devez nous signaler sans délai tout changement de situation, en particulier de l'état de santé ou du besoin d'assistance, survenant après votre inscription. Procap V&S s'efforcera d'organiser le voyage en fonction des nouvelles conditions, sans toutefois pouvoir le garantir.

En cas de changement de situation ou de besoin d'assistance accru, Procap V&S se réserve le droit de procéder à des modifications du programme et des prestations et de recalculer le prix du voyage en fonction des nouvelles circonstances. Si Procap V&S n'est pas en mesure d'organiser le voyage conformément au changement de conditions, elle en informera le/la voyageur-euse sans délai.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les changements de programme et de prestations et/ou la hausse du prix et annulez le voyage, les dispositions d'annulation prévues au point B.5. s'appliquent. Cela vaut également dans le cas où les nouvelles conditions rendent l'organisation du voyage impossible pour Procap V&S.

## **B.3. Prestations de Procap V&S**

### **B.3.1. Prestations de Procap V&S**

Nos prestations s'entendent telles que décrites dans le catalogue, la confirmation et le programme du voyage. Vos souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que si nous les avons confirmés sans réserve par écrit.

### **B.3.2. Début des prestations**

Sauf indication contraire dans le descriptif du voyage, les prestations de Procap V&S débutent à l'aéroport en Suisse, au lieu d'embarquement pour les voyages en autocar ou à l'adresse du camp/point de rencontre. Il vous incombe dès lors de vous présenter au lieu de rendez-vous à l'heure indiquée dans le programme de

voyage. En cas de retard, Procap V&S s'efforcera de modifier votre programme de voyage pour vous permettre de participer au voyage réservé. Les éventuels frais supplémentaires sont à votre charge et les prestations non sollicitées ne peuvent être remboursées. Procap V&S se réserve le droit de facturer des frais de dossier appropriés. Si la modification du voyage génère un investissement ou des frais disproportionnés, Procap V&S n'est pas tenue de vous assister.

### **B.3.3. Annonces de prospectus, internet**

Les annonces publiées sur des prospectus, internet, etc., constituent des offres sans engagement qui peuvent être modifiées à tout moment (programmes, prestations, prix, etc.). Procap V&S vous communiquera ces modifications avant la conclusion du contrat.

## **B.4. Prix, supplément d'assistance et conditions de paiement**

### **B.4.1. Prix**

Sauf indication contraire dans l'annonce du catalogue ou sur internet, les prix des arrangements de voyage s'entendent par personne en francs suisses (CHF) avec hébergement en chambre double (hors supplément d'assistance, taxes éventuelles incluses). Les prix variables à la réservation font foi, sous réserve d'éventuelles modifications (voir point B.4.9).

### **B.4.2. Supplément d'assistance pour les voyages de groupe accompagnés**

Un supplément d'assistance sera facturé en complément du prix du voyage pour les personnes ayant besoin d'une prise en charge personnelle complète ou partielle souhaitant voyager sans assistant-e personnel-le. Sa méthode de calcul est expliquée dans le catalogue sous «Supplément d'assistance» (page 45). Les prestations d'assistance sont organisées par Procap V&S, qui fera intervenir des accompagnant-e-s supplémentaires en fonction des informations figurant dans l'inscription.

Si plus de prestations s'avèrent nécessaires sur place, Procap V&S vous facturera séparément les frais encourus. L'impossibilité d'organiser ces prestations supplémentaires sur place peut conduire à l'interruption du voyage (voir point B.8.2).

### **B.4.3. Acompte**

Un acompte dont le montant sera indiqué sur la facture doit être versé lors de la confirmation de réservation. Cet acompte doit être réglé à réception. Sauf indication contraire, il s'élève à 30% du prix de l'arrangement. En ce qui concerne les primes d'assurance, les prestations de transport et les autres prestations indiquées séparément, elles devront être payées intégralement en même temps que l'acompte.

### **B.4.4. Solde restant**

Le solde restant doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ. En cas de défaut de paiement dans ce délai, Procap V&S est en droit, après l'expiration d'un bref délai supplémentaire, de refuser les prestations de voyage et de réclamer les frais de dossier et d'annulation prévus au point B.5.

#### **B.4.5 Réservations de dernière minute**

Si vous réservez votre voyage moins de 31 jours avant le départ, le montant total de la facture est dû immédiatement. Le point B.4.4 s'applique au demeurant.

#### **B.4.6. Taxe forfaitaire et frais de dossier pour voyages individuels**

Une taxe forfaitaire de CHF 70 pour les membres Procap et de CHF 120 pour les non-membres est appliquée par dossier lors de la réservation de voyages individuels.

Des frais de dossier de CHF 100 à 200 sont demandés pour l'élaboration d'une proposition de voyage individuel sans engagement. Ces frais seront déduits du montant de la facture en cas de réservation définitive (la taxe forfaitaire sera facturée en complément). En cas de prestations de conseil et/ou propositions de voyage complexes, des frais de dossier supplémentaires peuvent être facturés en fonction du temps de travail investi. Pour les voyages avec assistance personnelle de vacances, un forfait de base de CHF 300 est facturé.

#### **B.4.7. Rabais/chèques Reka**

Les rabais sont non cumulables. Les chèques Reka sont acceptés comme paiement pour la moitié du prix forfaitaire à hauteur de CHF 500 max. par personne et par voyage.

#### **B.4.8. Documents de voyage**

Les documents vous seront envoyés après réception de l'intégralité de votre paiement, sept jours environ avant le début du voyage.

#### **B.4.9. Modification des prix**

Procap V&S se réserve expressément le droit d'augmenter les prix après la conclusion du contrat dans des cas exceptionnels, notamment: augmentation des coûts de transport, surtaxes sur le carburant, modification des taxes d'atterrissage et de sécurité ou d'embarquement et de débarquement, modification des cours de change, majoration des redevances des gouvernements (impôts, taxes). Nous nous réservons dans ces cas le droit de répercuter les augmentations de prix, au plus tard toutefois 24 jours avant la date du départ et à concurrence de 10% max. du prix confirmé du voyage.

### **B.5. Annulation, modification et report de la réservation par le/la voyageur-euse**

#### **B.5.1. Généralités**

Si vous souhaitez annuler, modifier ou reporter votre voyage, vous devez nous le signaler immédiatement par écrit ou par e-mail (les notifications par téléphone ne seront pas acceptées). La réception de votre déclaration écrite par Procap V&S aux heures d'ouverture normales fait foi pour la date de l'annulation ou de la modification. Si elle tombe un samedi, dimanche ou jour férié, le jour ouvrable suivant fait foi. Les documents de voyage déjà en votre possession (billets d'avion, bons, etc.) doivent être retournés à Procap V&S.

Les modifications aux concepts de protection et mesures d'hygiène opérées par Procap V&S ou par les prestataires ne donnent pas la possibilité d'annuler sans frais le voyage.

#### **B.5.2. Frais de dossier**

En cas d'annulation, de modification ou de report de votre voyage, des frais de dossier sont perçus à hauteur de CHF 200 (offres de week-end CHF 100) par personne, avec un maximum de CHF 300 par dossier. Ces frais ne sont généralement pas couverts par l'assurance annulation (voir point B.5.4).

#### **B.5.3. Frais d'annulation, de modification et de report**

Si vous renoncez à votre réservation, reportez le voyage ou souhaitez y apporter d'autres modifications avant la date de départ, les frais suivants vous seront facturés au prorata du prix de l'arrangement et en sus des frais de dossier (les reports et modifications sont traités comme une annulation avec nouvelle réservation, y compris en cas de correction du nom pour le rendre conforme au passeport):

- de 90 à 61 jours avant le départ 20%
- de 60 à 31 jours avant le départ 40%
- de 30 à 15 jours avant le départ 60%
- de 14 à 8 jours avant le départ 80%
- de 7 à 0 jours avant le départ ou en cas d'absence au départ 100%

Pour les billets d'avion, les frais d'annulation s'élèvent à 100% du prix, indépendamment de la date d'annulation.

Sont exclues les modifications de contrat ne générant qu'un investissement et des frais minimes pour Procap V&S. Les frais sont à votre charge.

En cas de réglementation divergente des frais d'annulation, celle-ci est précisée dans l'offre. Le remboursement éventuel des frais d'annulation par l'assurance annulation obligatoire (voir point B.5.4.) ou une autre assurance est basée sur les conditions d'assurance applicables.

#### **B.5.4. Assurance annulation et rapatriement**

L'assurance annulation et rapatriement est obligatoire. L'assurance annulation prend en charge les frais d'annulation dans les cas de rigueur. Les prestations des assurances se fondent sur la police d'assurance. Le montant de la prime sera indiqué sur la facture. Si le/la voyageur-euse possède une couverture d'assurance privée, il ou elle peut signer la clause de renonciation incluse dans l'inscription écrite.

#### **B.5.5. Remarque sur les prestations revendues**

Les prestations revendues (voir points A.1 à A.8) telles que les arrangements avec vol seul sont soumises aux conditions générales de contrat et de voyage de l'entreprise mandatée. Les frais d'annulation de vols revendus peuvent ainsi atteindre 100% du prix selon la compagnie aérienne et le type de tarif.

### **B.6. Changements de programme, annulation du voyage par Procap V&S**

#### **B.6.1. Annulation du voyage pour des motifs qui vous sont imputables**

Procap V&S est en droit d'annuler votre voyage si vos actes le justifient, par exemple si vous avez fourni des informations incomplètes ou erronées dans le formulaire d'inscription. Dans ce cas, les frais de dossier

et d'annulation selon le point B.5 doivent être payés. D'autres demandes (de dommages et intérêts) demeurent réservées. Toute autre prétention de votre part est exclue.

### **B.6.2. Changements de programme**

Procap V&S se réserve également le droit de modifier dans votre intérêt le programme du voyage ou d'autres prestations convenues (type de transport, hébergement, etc.) après votre réservation lorsque des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Procap V&S s'efforcera de vous proposer des prestations de remplacement de qualité équivalente. Procap V&S vous communiquera le plus rapidement possible le changement de programme et ses répercussions sur le prix du voyage.

### **B.6.3. Annulation faute de participant-e-s**

Un nombre minimal de participant-e-s est requis pour tous les voyages en groupe accompagnés. Si le nombre de personnes inscrites est insuffisant, Procap V&S peut annuler le voyage au plus tard 30 jours avant la date de départ fixée ou vous proposer d'organiser le voyage moyennant un supplément de prix pour petit groupe. Si vous renoncez au voyage avec supplément pour petit groupe, Procap V&S vous remboursera tous les paiements déjà effectués (hors primes d'assurance et frais de visa). Toute autre prétention en dommages-intérêts est exclue.

### **B.6.4. Annulation par Procap V&S pour d'autres motifs**

Dans de rares cas, Procap V&S est contrainte d'annuler le voyage pour des motifs indépendants de sa volonté, que ce soit pour votre sécurité ou d'autres circonstances exceptionnelles. Nous vous en informerons dans les plus brefs délais. Procap V&S appuie notamment cette décision sur les mises en garde aux voyageur-euse-s du DFAE, de l'OFSP, etc.

### **B.7. Interruption du voyage par le/la voyageur-euse, prestations de voyage non sollicitées**

Si, pour quelque motif que ce soit, vous devez interrompre prématurément votre voyage ou renoncer à certaines prestations (p. ex. excursions), Procap V&S ne pourra pas vous rembourser le prix de l'arrangement de voyage ou des prestations non effectuées. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du/de la voyageur-euse, maladie grave ou décès d'un proche), les responsables de voyage de Procap, ou Procap V&S, vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré. Les éventuels frais supplémentaires sont à votre charge (p. ex. frais du rapatriement).

### **B.8. Changements de programme et interruption du voyage par Procap V&S**

#### **B.8.1. Changements de programme pendant le voyage, interruption du voyage par Procap V&S**

Procap V&S s'efforce d'organiser le voyage tel que prévu. Des changements de prestations et de programme ou l'interruption du voyage peuvent toutefois exceptionnellement s'avérer nécessaires. Procap V&S vous proposera dans la mesure du possible une prestation

de remplacement de qualité équivalente. Si les mesures destinées à remédier au problème génèrent des frais ou un investissement disproportionnés pour Procap V&S, Procap V&S peut refuser de les prendre. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge des participant-e-s. La même réglementation s'applique lorsque des changements de programme ou de prestations s'imposent pour cas de force majeure.

#### **B.8.2. Interruption du voyage sur décision de Procap V&S pour les voyages de groupe accompagnés**

Procap V&S se réserve le droit de décider d'interrompre le voyage du/de la participant-e et de le/la rapatrier prématurément, en particulier pour les motifs suivants: prise en charge sur place rendue difficile à cause de moyens auxiliaires inadéquats ou d'informations erronées ou incomplètes fournies à l'inscription, non-notification de changements intervenus ultérieurement, aggravation de l'état de santé ou de l'état général, hausse du volume de prise en charge, mise en danger de soi, d'autres participant-e-s ou de tiers, comportement perturbant durablement le groupe ou des tiers. Cette décision est prise en accord avec les responsables de voyage et les personnes assurant la prise en charge des participant-e-s. Elle est définitive. En cas d'interruption du voyage sur décision de Procap V&S, les prestations non sollicitées et non facturées à Procap V&S par les prestataires sont remboursées, exception faite des montants insignifiants ou sauf dispositions légales contraires. Procap V&S peut facturer des frais de dossier appropriés. Les éventuels frais supplémentaires sont à la charge du/de la participant-e.

### **B.9. Réclamations**

#### **B.9.1. Réclamations et demande de mesures pour remédier à la situation**

Si le voyage ne correspond pas à l'accord contractuel ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu-e de signaler immédiatement (si possible le jour même) ce problème ou dommage à Procap V&S, aux responsables de voyage de Procap ou aux prestataires et de demander qu'il y soit remédié gratuitement sur place. S'il n'est pas possible d'y remédier ou que la solution proposée s'avère insuffisante, vous devez exiger une attestation écrite de la part des responsables de voyage de Procap ou du prestataire.

#### **B.9.2. Faire valoir vos revendications vis-à-vis de Procap V&S**

Si vous souhaitez faire valoir des prétentions pour défaut, en dommages-intérêts, etc., envers Procap V&S, vous devez soumettre vos réclamations et revendications par écrit à Procap V&S, assorties des preuves éventuelles (attestation des responsables de voyage de Procap, du prestataire, etc.), au plus tard dans les 30 jours suivant la fin prévue du voyage.

#### **B.9.3. Bagages en avion**

Tout retard ou bagage endommagé doit être signalé immédiatement sur place à la compagnie aérienne compétente par une déclaration de bagage endommagé (P.I.R.). Les compagnies aériennes rejettent générale-

ment les prétentions en dommages-intérêts si aucun avis de sinistre n'a été soumis ou s'il l'a été tardivement.

Si vous ne notifiez pas le bagage endommagé dans les 7 jours suivant la réception des bagages et les dommages résultant d'un retard de bagages dans les 21 jours suivant leur mise à disposition, vous perdez l'intégralité de vos droits.

## **B.10. Responsabilité de Procap V&S**

### **B.10.1. Généralités**

Procap V&S vous dédommagera, dans le cadre des dispositions ci-après, à hauteur de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas été ou partiellement fournies, de vos dépenses supplémentaires, du dommage subi, etc., pour autant que les responsables de voyage de Procap, le/la représentant-e local-e de Procap, le prestataire ou Procap V&S n'aient pas été en mesure d'offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente ou de remédier au dommage. Nous déclinons toute responsabilité pour les prestations de tiers (voyagistes, entreprises de transport et autres prestataires) que nous n'avons fait que revendre conformément à votre mandat et pour lesquelles nous ne sommes pas cocontractante.

Si vous êtes contraint-e de prendre des mesures personnelles, vos dépenses supplémentaires vous seront remboursées à hauteur au maximum du double du montant du voyage sous réserve des dispositions ci-après.

### **B.10.2. Limitations et exclusions de responsabilité**

#### **B.10.2.1. Accords internationaux et lois nationales**

Si des accords internationaux, des lois reposant sur des accords internationaux ou des lois nationales prévoient des limitations ou des exclusions d'indemnisation pour des dommages, etc., résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, la responsabilité de Procap V&S est uniquement engagée dans le cadre de ces accords et lois.

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

#### **B.10.2.2. Exclusions de responsabilité**

Procap V&S décline toute responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes: a. manquements de votre part avant ou pendant le voyage (p. ex. informations erronées ou manquantes sur l'état de santé et les besoins de prise en charge; non-respect des instructions du médecin, des concepts de protection et mesures d'hygiène ou des instructions des responsables de voyage de Procap, etc.); b. manquements imprévisibles ou inévitables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations contractuelles; c. cas de force majeure ou événement que Procap V&S, le détaillant ou le prestataire ne pouvait pas prévoir ou éviter malgré toute la diligence requise. Dans tous ces cas, toute obligation pour Procap V&S de verser des

dommages-intérêts, de rembourser des dommages immatériels, dommages de frustration, de verser des indemnités pour la moins-value du voyage ou les mesures prises à titre personnel, etc., est exclue.

#### **B.10.2.3. Dommages corporels**

Procap V&S répond des dommages corporels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat dans le cadre des présentes conditions générales de contrat et de voyage, ainsi que des accords internationaux, lois reposant sur des accords internationaux et lois nationales applicables.

#### **B.10.2.4. Autres dommages (dommages matériels et pécuniaires, etc.)**

Dans le cadre d'autres dommages, la responsabilité de Procap V&S est limitée à un maximum de deux fois le montant du voyage/personne par voyageur-euse (le prix du voyage hors supplément d'assistance faisant foi), c'est-à-dire les dommages non corporels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat. La limitation de responsabilité au double du prix du voyage est caduque si le dommage a été causé intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservés les présentes conditions générales de contrat et de voyage ainsi que les accords internationaux, lois reposant sur des accords internationaux et lois nationales applicables qui prévoient des limites inférieures de responsabilité ou des exclusions de responsabilité.

#### **B.10.2.5. Manque de repos, vacances gâchées, préjudices de frustration**

Procap V&S décline toute responsabilité en cas de manque de repos, vacances gâchées, dommages causés par la frustration, etc.

#### **B.10.2.6. Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, matériel photo et vidéo, appareils électroniques, téléphones mobiles, etc.**

Procap V&S attire 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, appareils électroniques tels que téléphones mobiles, etc.

Dans les hôtels, les objets de valeur, etc., doivent être déposés dans le coffre-fort. En aucun cas vous ne devez laisser ces objets sans surveillance dans une voiture ou ailleurs. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de vol, perte, détérioration ou usage abusif d'objets de valeur, matériel photo et vidéo, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, appareils électroniques, téléphones mobiles, etc.

#### **B.10.2.7. Horaires de cars, trains, vols, bateaux, etc.**

Même avec la plus grande diligence au niveau de l'organisation, nous ne pouvons garantir le respect des horaires. Nous ne répondons pas des retards résultant d'un trafic dense, d'embouteillages, d'accidents, d'encombrement des aéroports, de déviations, de ralentissements au passage de la frontière, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de retards possibles lorsque vous planifiez votre voyage.

### **B.10.3. Programmes en option durant le voyage**

Outre le programme de voyage convenu, vous pouvez parfois vous inscrire pendant le voyage à des manifestations ou excursions proposées sur place (prestations fournies par des tiers). Celles-ci peuvent éventuellement comporter certains risques ou ne pas correspondre à vos possibilités. La responsabilité de la décision d'y participer vous incombe entièrement. Ces manifestations et excursions sont organisées par des entreprises tierces (prestations fournies par des tiers). Procap V&S n'est pas votre cocontractante et n'assume aucune responsabilité. Il s'agit de prestations fournies par des tiers même dans le cas où vous les réservez auprès de l'un-e de nos représentant-e-s sur place ou si un-e responsable de voyage de Procap y participe.

### **B.10.4. Responsabilité non contractuelle**

La responsabilité non contractuelle est régie par les accords internationaux, lois reposant sur des accords internationaux et lois nationales applicables. Dans le cas d'autres dommages (c'est-à-dire non corporels), la responsabilité est dans tous les cas limitée à deux fois au maximum le prix du voyage/personne par voyageur-euse (sans supplément d'assistance). Sauf accords internationaux, les lois nationales ou les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne prévoient pas des limitations inférieures de responsabilité ou clauses de non-responsabilité.

La responsabilité non contractuelle ne peut aller au-delà de la responsabilité contractuelle.

### **B.10.5. Prescription**

Toutes les réclamations expirent un an après la fin contractuelle du voyage. Délais de prescription plus courts stipulés dans les accords internationaux, lois reposant sur des accords internationaux ou lois nationales applicables ou les délais de prescription plus longs qui ne peuvent être réduits par contrat.

### **B.11. Garantie de voyage**

Procap V&S contribue au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Celui-ci vous garantit le placement sécurisé des montants payés pour votre voyage à forfait Procap. Contactez-nous pour obtenir de plus amples informations.

## **C. Informations importantes concernant tous les voyages**

### **C.1. Entrée dans le pays, visa et prescriptions sanitaires**

#### **C.1.1. Dispositions en matière d'entrée dans le pays, de santé, etc.**

Vous êtes personnellement responsable du respect des prescriptions concernant le passeport, l'entrée dans le pays, la santé, les vaccins et les devises mentionnées dans le catalogue et les documents de voyage. Nous nous tenons à votre disposition si vous avez la moindre question. Assurez-vous avant le départ que vous êtes en possession de tous les documents requis. Procap V&S n'assume pas les frais de retour si l'entrée dans le pays vous est refusée. Sur demande, nous nous charge-

rons volontiers d'obtenir pour vous l'éventuel visa nécessaire. Les frais qui en résultent vous seront facturés.

Suivez et respectez les règles d'hygiène et les concepts de protection, etc., des pays de transit et de destination.

### **C.1.2. Etats Schengen**

Les ressortissant-e-s d'un Etat Schengen qui se rendent d'un Etat Schengen dans un autre ne font pas l'objet d'un contrôle systématique des documents de voyage. Vous devez malgré tout être en mesure de présenter les documents de voyage requis à tout moment. En d'autres termes, vous devez toujours être en possession du document d'identité requis.

### **C.2. Assurances**

#### **C.2.1. Assurance annulation**

La conclusion d'une assurance annulation est obligatoire. Nous pouvons vous aider à conclure cette assurance si vous n'en disposez pas encore à titre privé. Les prestations de l'assurance se fondent sur la police d'assurance concernée.

#### **C.2.2. Assurances complémentaires**

La responsabilité des voyageurs et entreprises de transport est généralement limitée. Procap V&S vous recommande donc de souscrire une assurance complémentaire. Outre une assurance accidents et maladies de voyage, nous vous recommandons de conclure une assurance bagages, en particulier si vous voyagez avec un fauteuil roulant. N'hésitez pas à nous contacter, nous vous conseillerons volontiers.

### **C.3. Médicaments**

Vous êtes personnellement responsable de vos médicaments d'urgence. Si vous devez prendre des médicaments, nous vous recommandons d'emporter la quantité nécessaire pour vos vacances dans votre bagage à main ainsi qu'une réserve de trois jours. En cas de départ à l'étranger, il vous appartient de clarifier au préalable si l'importation de vos médicaments dans le pays de destination est autorisée et en quelle quantité. Il arrive que des médicaments disponibles en Suisse soient considérés comme des drogues à l'étranger et donc interdits d'importation. Pour l'importation de certains médicaments, vous devez disposer d'un certificat de votre médecin établi en langue anglaise.

### **C.4. Bagages, fauteuils roulants, besoin d'assistance en voyage**

Procap V&S vous communiquera toutes les règles générales en matière de bagages. Ces informations figurent par ailleurs dans vos documents de voyage. Si vous voyagez avec un fauteuil roulant ou d'autres moyens auxiliaires, vous devez annoncer expressément et clairement votre besoin d'assistance à la réservation afin que Procap V&S puisse entreprendre les démarches nécessaires auprès des compagnies aériennes, etc. Toute information incomplète ou notification tardive du besoin d'assistance peut compromettre votre participation au voyage. Il se peut que les prestataires demandent des frais (supplémentaires) pour ces presta-

tions, lesquels seront à votre charge. Il en va de même en cas d'excédent de bagages. Certaines compagnies aériennes font payer très cher l'excédent de bagages.

Si votre besoin d'assistance génère un travail disproportionné pour Procap V&S, Procap V&S peut facturer pour celui-ci des frais raisonnables.

### **C.5. Ombudsman**

Nous vous recommandons de faire appel aux services de l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage avant de lancer une procédure judiciaire. L'ombudsman s'efforce d'aboutir à un arrangement loyal et équitable pour résoudre tout différend pouvant vous opposer à Procap V&S. Adresse: Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 8038 Zurich, [www.ombudsman-touristik.ch/fr](http://www.ombudsman-touristik.ch/fr).

### **C.6. Protection des données**

#### **C.6.1. Vos données**

Procap V&S a besoin de différentes données (prénom et nom, date de naissance, adresse, N° de téléphone, informations sur l'état de santé, besoin d'assistance pour les voyages de groupe accompagnés, etc.) de votre part et de celle de tou·te·s les participant·e·s aux fins de la bonne exécution du contrat. Procap V&S est soumise à la loi fédérale sur la protection des données. Nous sommes tenu·e·s de conserver vos données de manière sécurisée et ces dernières sont enregistrées en Suisse. Vous trouverez la déclaration générale de protection des données avec d'autres dispositions sur [www.procap.ch/protection des données](http://www.procap.ch/protection%20des%20donn%C3%A9es)

#### **C.6.2. Transmission aux prestataires et aux autorités**

Nous transmettons vos données aux prestataires dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat. Ces derniers peuvent se trouver à l'étranger, où la protection des données ne répond pas forcément aux normes helvétiques.

Nous-mêmes et les prestataires pouvons être tenus, en raison de dispositions légales ou d'instructions officielles, de transmettre vos données personnelles aux autorités (étrangères), lesquelles incluent sans s'y limiter votre numéro d'assurance sociale, qui peut être transmis à l'Office fédéral des assurances sociales, les vols à destination des Etats-Unis (Advance Passenger Information System [APIS] ou TSA Secure Flight Programm) ou les loueurs d'appartements de vacances et les hôteliers.

#### **C.6.3. Données personnelles sensibles**

En fonction des prestations réservées, nous pouvons être amené·e·s à collecter des données personnelles sensibles, par exemple concernant votre état de santé ou besoin d'assistance. Des souhaits alimentaires spéciaux peuvent également permettre de deviner votre confession. Ces données sont généralement communiquées aux prestataires aux fins de la bonne exécution du contrat, ainsi qu'aux responsables de voyage pour les voyages de groupe accompagnés ou, le cas échéant, aux pouvoirs publics si des dispositions légales ou instructions officielles l'exigent. En nous fournissant ces informations, vous nous autorisez expressément à les

utiliser conformément aux présentes dispositions.

Pour les voyages de groupe accompagnés, ces informations sont fournies aux personnes chargées de la prise en charge pour leur permettre d'assumer correctement leur fonction. Elles sont tenues de traiter ces informations de manière strictement confidentielle et de les détruire au terme des vacances.

#### **C.6.4. Secret médical et transmission de vos données de santé**

Dans le formulaire d'inscription, vous devez indiquer le nom du médecin qui vous suit afin qu'il puisse être contacté en cas d'urgence (levée du secret médical). Vous accordez expressément à Procap V&S, respectivement aux accompagnateurs·trices, le droit de prendre contact avec votre médecin et de le consulter en cas d'urgence. Dans cette mesure, vous libérez le médecin du secret médical. La levée du secret médical se rapporte exclusivement à l'urgence survenue pendant le voyage et à ses conséquences.

Vous autorisez Procap V&S et les accompagnateurs·trices à communiquer vos données médicales à des médecins, hôpitaux, pharmacies ou autres personnes médicales ou paramédicales en cas d'urgence, afin que les mesures médicales nécessaires puissent être prises.

#### **C.6.5. Protection des données des prestataires**

Les prestataires sont soumis à la législation en matière de protection des données du pays concerné.

#### **C.6.6. Informations sur nos offres/programmes**

Nous nous permettrons de vous informer à l'avenir de nos programmes et voyages. Vous avez à tout moment la possibilité de vous désabonner de ce service en contactant [voyages@procap.ch](mailto:voyages@procap.ch).

#### **C.6.7. Application des droits**

Nous nous réservons le droit de transmettre vos données aux autorités et à des tiers aux fins de l'application de nos intérêts légitimes. Il en va de même en cas de soupçon de délit.

#### **C.6.8. Conservation de vos données**

Vos données, y compris les données personnelles sensibles, sont conservées dans le cadre des délais légaux. Les informations sur votre état de santé et besoin de prise en charge sont généralement détruites/effacées après un an, à moins que des dispositions légales ou nos intérêts légitimes n'exigent un enregistrement/une conservation prolongés.

#### **C.6.9. Questions sur la protection des données**

Si vous avez des questions relatives à la protection des données ou si vous souhaitez consulter les données sauvegardées chez nous ou vous désabonner du service d'information, veuillez-vous adresser à [voyages@procap.ch](mailto:voyages@procap.ch).

### **C.7. For juridique et droit applicable**

Les relations entre vous et Procap V&S sont exclusivement régies par le droit suisse. Le for juridique exclusif est Olten, Suisse. Les dispositions légales impérativement applicables et non modifiables par contrat



demeurent réservées. La nullité de dispositions individuelles du contrat de voyage ne conduit pas à la nullité du contrat dans son ensemble.

Etat: octobre 2023, Procap Suisse, Frohburgstrasse 4,  
4600 Olten, Suisse