

Conditions générales de contrat et de voyages / séjours et séminaires organisés par Siloé, Centre de relation d'aide, Neuchâtel

Tous nos remerciements pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez. Nous vous conseillons de lire attentivement les conditions générales de contrat, de voyages / séjours et séminaires.

1. Objet du contrat

SILOE organise des séminaires et séjours pour vous. Nous nous engageons à
– organiser le séminaire du début à la fin selon les indications et descriptions figurant dans les prospectus et les autres publications de Siloé (site web),
– mettre à votre disposition l'hébergement convenu.

2. Conclusion du contrat

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat est conclu entre SILOE et vous lors de l'acceptation de votre réservation écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle auprès de SILOE.

C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement SILOE et vous-même. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du séjour et séminaire) comme de vos propres obligations. Les obligations contractuelles et les conditions générales sont les mêmes pour tous les participants à un voyage et séminaire.

2.2 Passeport, visa, vaccinations

Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires autorisant votre entrée dans le pays où est organisé le séminaire. Tous les inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge.

3. Prix

3.1 Prix des prospectus

Les prospectus des séminaires organisés par SILOE donnent les prix du séjour / séminaire.

Les prix se réfèrent au séjour et au séminaire et varient en fonction de l'endroit et de la période.

3.2 Taxes de réservation/suppléments

Veillez noter que certaines compagnies aériennes peuvent exiger des frais supplémentaires pour l'établissement de billets d'avion sur papier. Ceux-ci sont à charge du participant.

Toutes journées et nuitées supplémentaires sont à charge du participant. Tout frais supplémentaire dû à des grèves ou changements indépendants de la volonté de Siloé sont à charge du participant.

3.3 Paiements

Les forfaits doivent être payés avant le départ, et de la manière suivante:

– un acompte de 20% du prix global lors de la réservation, mais au plus tard dès que vous avez reçu notre confirmation de celle-ci.

– le solde au plus tard 30 jours avant le départ.

En cas de réservations à court terme, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat. Un paiement qui n'est pas effectué dans les délais prescrits peut nous amener à ne pas remettre la documentation concernant le voyage ou à annuler celui-ci.

3.4 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix donnés dans les prospectus SILOE doivent être augmentés pour des raisons spéciales, p. ex.:

– augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant),
– introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation de taxes d'aéroport),
– modifications des taux de change,
– hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée).

SILOE procédera, 20 jours au plus tard avant la date de départ convenue, aux augmentations de prix par rapport à ceux mentionnés dans les prospectus. Si cette augmentation dépasse 10% du prix global, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication.

Dans ce cas, SILOE vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous lui avez déjà versé.

4. Difficultés en cours de voyage

4.1 Problème sur place

SILOE ne sera pas tenu pour responsable de tout changement ou difficultés en cours de séjour / séminaire indépendants de sa volonté.

5. Responsabilité

5.1 Généralités

SILOE répond de la bonne exécution du séjour / séminaire.

Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. SILOE n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité, à des retards de tiers, lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances.

5.2 Accidents et maladies

Chaque participant est responsable d'avoir une assurance accidents et maladies à jour.

SILOE ne sera pas tenu pour responsable de tout accident ou maladie.

5.3 Dégâts matériels

Chaque participant est responsable d'avoir une assurance RC (Responsabilité Civile) à jour.

SILOE ne sera pas tenu pour responsable de tout dégât matériel dans le lieu de séjour ou ailleurs.

5.4 Manifestations spéciales

Sur votre lieu de séjour / séminaire, il se peut que vous réserviez des manifestations locales, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait et pouvant comporter des risques ou nécessitant des aptitudes physiques particulières en raison des conditions locales. Nous déclinons toute responsabilité pour ce type de réservations et pour les prestations de service ne faisant pas partie du séjour / séminaire.

5.6 Assurances

En plus de l'assurance frais d'annulation avec assistance, nous vous recommandons de contracter une assurance frais médicaux et bagages dans la mesure où vous n'avez pas déjà contracté des polices garantissant une couverture suffisante à cet égard.

5.7 Pour votre sécurité

Le département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays à risques pour les voyageurs. Ces informations proviennent de sources autorisées et dignes de confiance. Elles sont disponibles sous www.dfae.admin.ch, au 031 323 84. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.

6. Annulation, modification de voyage

6.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez en informer SILOE par courrier postal, courrier électronique ou fax en indiquant vos motifs. La date à laquelle nous recevons votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation.

6.2 Modification

Tous frais de modification sont à la charge du participant.

6.3 Annulation

En cas d'annulation, vous devez vous acquitter de frais de dossier, soit 20% du montant total (maximum Frs 70.--) par personne, indépendamment de la date d'annulation.

6.4 Coûts des annulations

En cas d'annulation ou de modification d'un voyage / séjour / séminaire moins de 30 jours avant le départ, vous devrez, en sus des frais de dossier, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix total du forfait :

– Jusqu'à 90 jours avant le départ 20% du prix global NON REMBOURSABLE.

– De 89 à 31 jours avant le départ 50% du prix global.

– De 30 à 1 jours avant le départ 75% du prix global.

– jour de départ 100% du montant du prix global.

6.5 Assurance frais d'annulation avec assistance

Le participant est responsable de contracter une assurance frais d'annulation avec assistance.

Siloé ne sera pas tenu responsable.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, SILOE ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. En revanche, nous vous restituerons, dans la mesure du possible, les prestations dont vous n'avez pas bénéficié.

8. SILOE ne peut réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

8.1 Modifications de programme

SILOE se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, etc.).

8.2 Participation insuffisante

Tous nos séjours / séminaires forfaitaires supposent un nombre minimal de participants; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un séminaire, ou si se produisent des circonstances particulières qui obligent SILOE à une modification importante des prestations offertes dans le prospectus, SILOE peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 30 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci.

Dans ce cas, SILOE vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous lui avez déjà versé.

8.3 Cas de force majeure et grèves

Si SILOE estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé, troubles politiques sur le lieu de séjour, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, SILOE est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle doit prouver.

Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

9. For juridique

Les rapports entretenus entre vous et SILOE sont exclusivement régis par le droit suisse. Les plaintes à l'encontre de SILOE doivent être déposées uniquement à son siège.

Adresse :

Rue des Milles-Boilles 4
2000 Neuchâtel

(Mars 2008)