

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Ces conditions générales de ventes (CGV) de l'entreprise Vojo Shulishova (société enregistrée au registre du commerce sous le numéro CHE-498.411.966), Sous-Maichereux 8, CH - 2800 Delémont, Suisse (en vigueur dès le 5 mars 2015) s'appliquent à toutes les réservations faites par l'intermédiaire de la société Vojo Shulishova.

Pour des questions de commodité, nous utiliserons dans ces conditions générales de vente le terme de VOJO pour le nom officiel inscrit au Registre du Commerce, à savoir : Vojo Shulishova.

1. Conditions liées aux réservations
  - a. Réservations réalisées directement Online par un client
  - b. Réservations réalisées par l'intermédiaire d'un collaborateur de VOJO
  - c. Paiement
  - d. Protection des données personnelles
  - e. Assurance voyage-annulation
  - f. Informations concernant la réservation de votre voyage
  - g. Garantie
  - h. Problèmes à l'étranger
  - i. Formalités douanières et visas
  - j. Responsabilité du client lors d'un voyage
  - k. Modifications des conditions générales
  - l. Personnes ayant un handicap
  - m. Conditions météorologiques
  - n. Situations exceptionnelles (cas de force majeure)
  - o. Limites de la responsabilité de VOJO
2. Modifications et annulations de votre part
  - a. Vols
  - b. Hôtels
3. Modifications et annulations de la part de VOJO ou de ses prestataires
  - a. Vols
  - b. Hôtels
  - c. « No Show »
  - d. Billets d'avion, vouchers d'hôtels et de transferts
4. Réservations de vols
  - a. Vols à bas prix (low cost)
  - b. Billets d'avion
  - c. Femmes enceintes et enfants
  - d. Horaires pour les vols réservés
  - e. Bagages
  - f. Liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE
  - g. Voyage ou transit par les USA
  - h. Refus d'embarquement
5. Réservations de nuitées
  - a. Informations
  - b. Non disponibilité
6. Réservations réalisées par l'intermédiaire d'un collaborateur de VOJO (« Package »)
  - a. Article 3
  - b. Article 4
  - c. Article 5
  - d. Hausse du prix et modification essentielle du contrat
7. Loi applicable et for

# 1. CONDITIONS LIÉES AUX RÉSERVATIONS

Dans tous les cas, les réservations réalisées par la société VOJO, qu'elles soient faites directement Online par un client ou par un collaborateur de VOJO sont toujours soumises aux conditions générales de vente des prestataires (grossistes) de la société VOJO. VOJO agit donc toujours en qualité d'intermédiaire. VOJO travaille avec des prestataires pour les hôtels, pour les vols et pour les transferts. Ces prestataires sont nombreux et leurs conditions générales de vente diffèrent fortement de cas en cas. Le client est donc tenu de s'informer de ces conditions générales s'il réserve online. Les réservations réalisées par un collaborateur de VOJO pour un client ne sont, en principe, ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables que cela soit pour la réservation d'un hôtel, d'un vol ou d'un transfert, sauf si le client a conclu une assurance annulation-voyage et qu'il fournit les documents nécessaires (généralement un certificat médical détaillé) pour se faire rembourser.

## a. Réservations réalisées directement Online par un client

Dans ce cas, le client réserve lui-même les prestations désirées et paie directement au moyen d'une carte de débit ou de crédit sur le site de Vojo.ch. Le client a le choix d'effectuer le paiement en EUR ou en CHF. Lors d'une réservation Online sur le site de VOJO, le client est lié aux conditions générales de vente des prestataires de VOJO. VOJO ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages subis par le client lors d'offres non-modifiables ou non-remboursables notamment. En cas de réclamation, le client doit s'adresser directement au prestataire de services (agence de voyage, compagnie d'aviation, société de transferts, etc.). VOJO conseille donc vivement aux clients de se renseigner étroitement sur les conditions générales de vente des prestataires de services de VOJO. En cas de problème lors de la réservation d'un hôtel, le client doit s'adresser à un collaborateur de VOJO. Le client pourra être renseigné mais VOJO est tenu de respecter les conditions générales de ses grossistes d'hôtels. Sur le site de VOJO, il est aussi possible de réserver des offres spéciales (hôtels seulement ou arrangements avion + hôtel + éventuellement transferts). Ces offres spéciales ont une durée limitée dans le temps et leurs prix peuvent varier fortement en fonction de l'offre et de la demande sur le marché. VOJO se réserve donc le droit d'annuler en tout temps une offre spéciale si elle n'est plus disponible ou si le prix a augmenté. Il est aussi possible que le prix de l'offre augmente ou diminue sans préavis. Dans le cas où le client a déjà payé l'offre spéciale, un collaborateur de VOJO prendra contact avec lui dans les plus brefs délais et s'il a déjà payé, il se fera rembourser, s'il le souhaite, le plus rapidement possible.

Dans le cas de la réservation de nuitée(s) par le client, les indications suivantes doivent obligatoirement être fournies : prénoms et noms de toutes les personnes séjournant dans l'établissement, courriel et pays de résidence de la personne responsable de la réservation.

## b. Réservations réalisées par l'intermédiaire d'un collaborateur de VOJO

VOJO peut agir en qualité de Tour Opérateur ou d'agence de voyage. Cela signifie qu'un collaborateur de VOJO réserve par l'intermédiaire de ses grossistes pour le compte d'un client au minimum deux prestations liées (par exemple un vol en avion et un hôtel). Dans ce cas, la prestation fournie au client est soumise à la loi fédérale sur les voyages à forfait. Dans tous les cas, VOJO agit en qualité d'agent de réservation (comme intermédiaire) et vous serez également soumis aux conditions générales de vente du ou des prestataire(s). Le client doit donc avoir correctement et directement pris connaissance des conditions générales de vente auprès des prestataires (agence de voyage, compagnie d'aviation, société de transferts, etc.) concernant notamment les politiques d'annulation, de modification ou de remboursement de la prestation qu'il a réservée auprès de VOJO. VOJO ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un événement imprévu car la société agit comme intermédiaire et est elle-même soumise aux conditions générales de vente de ses prestataires.

Lors de la réservation de votre voyage, vous reconnaissez avoir pris connaissances et lu les présentes conditions générales de vente, ainsi vous acceptez qu'elles fassent partie du contrat par lequel VOJO vous fournit ces prestations de services de voyage.

## c. Paiement

Le contrat entre le client et VOJO entrera en vigueur uniquement dès que le paiement total sera reçu par VOJO, soit sur le compte postal de VOJO (en EUR ou en CHF), soit par le versement de la somme en espèces à un collaborateur de VOJO. Avant d'avoir reçu le paiement total pour les prestations demandées, VOJO se réserve le droit d'annuler sans motif toute réservation pour le client. Comme la volatilité des prix est très élevée (le prix d'un vol peut augmenter très rapidement) et que la disponibilité des offres peut varier très rapidement (un hôtel peut ne plus avoir de chambre libre), il est important pour le client de payer immédiatement pour sa réservation. La réservation devient effective uniquement lorsque le paiement a été entièrement réalisé et que vous avez reçu une confirmation de réservation. Il est possible que vous payiez pour une prestation mais que celle-ci devienne indisponible. Dans ce cas de figure, il faut prendre immédiatement contact avec VOJO qui vous remboursera en intégralité.

Nous vous rendons attentifs que certaines agences de voyage ou compagnies aériennes prélèvent des frais de transaction lors du paiement par cartes de crédit. De plus, les instituts de cartes de crédit peuvent aussi prélever des frais pour les transactions effectuées. L'addition de tous ces frais sera comprise dans le prix final à payer à VOJO pour la réservation d'un voyage. Ces différents frais ne sont pas remboursables par VOJO. Par ailleurs,

lors d'une réservation réalisée par l'intermédiaire d'un collaborateur de VOJO, le prix sera majoré par rapport aux prix indiqués sur le site Internet de VOJO.

#### **d. Protection des données personnelles**

VOJO va traiter vos données personnelles de manière confidentielle et elles ne se seront pas divulguées à des tiers sauf aux prestataires de services qui réserveront vos voyages (agences de voyages, compagnie d'aviation, grossistes d'hôtel, sociétés de transferts, etc.). En aucun cas, VOJO ne vous demandera les coordonnées de votre carte de crédit.

#### **e. Assurance voyage-annulation**

Nous vous recommandons dans tous les cas de souscrire une assurance voyage-annulation. Il y va de votre responsabilité. Vous pouvez prendre contact avec un collaborateur de VOJO pour contracter ce genre d'assurance. Il faut savoir qu'une assurance voyage-annulation ne vous permettra pas de résilier une réservation et de vous faire rembourser sans présenter des arguments d'annulation sérieux. Les assurances vous demanderont, notamment par exemple, un certificat médical détaillé. A ce titre, il faut prendre connaissance soigneusement des conditions générales de l'assurance.

#### **f. Informations concernant la réservation de votre voyage**

VOJO ne publie pas de prospectus sur format papier. Toutes les informations pour les hôtels, les vols et les transferts se trouvent sur le site de VOJO. Ces informations proviennent des intermédiaires avec lesquels VOJO collabore (ils ne sont pas toujours disponibles en français). Dans le cas de prestations d'un Tour Operator, VOJO peut éditer des documents relatifs aux voyages organisés par VOJO, ces documents seront aisément accessibles aux clients de VOJO par le biais d'un téléchargement (ou éventuellement envoyé directement aux clients par courrier électronique).

Dans le cas de prestations d'un Tour Operator, la prestation de service offerte par VOJO peut être modifiée ou annulée sans préavis (par exemple, si un nombre minimal de clients n'est pas atteint, l'offre peut être annulée).

Par ailleurs, le prix des prestations offertes peut rapidement varier à la baisse ou à la hausse (cela en fonction de l'offre et de la demande). Toutes nos offres sont soumises à des conditions de disponibilité et peuvent être modifiées ou retirées à tout moment, sans préavis.

Il est aussi important de fournir des informations correctes : une erreur dans l'orthographe d'un nom ou d'un prénom ainsi qu'une erreur dans une date de naissance peut représenter une erreur grave et entraîner l'annulation ainsi que le non-remboursement de la prestation réservée. VOJO ne peut en aucun être mis en cause, si un client qui effectue de manière autonome une réservation se trompe dans la transmission des données d'un client, que cela soit pour lui ou pour un tiers.

Lorsqu'une réservation est réalisée par un client, une confirmation contenant les informations de sa réservation (heures de vols ou de transfert, type de chambre d'hôtel, nourriture comprise dans la réservation, etc.) lui est automatiquement envoyée dès que VOJO reçoit la totalité du paiement. Par ailleurs, le client peut trouver les informations relatives à sa réservation sur le site de VOJO avant de réaliser son choix. En principe, il n'est pas possible de modifier ou annuler une réservation, et un remboursement, sans assurance voyage-annulation, est exclu. Dans le cas de réservation de billets d'avion, il est impossible que le client se fasse remplacer par une autre personne. Si le client ne peut pas pour une raison particulière prendre part au vol et désire céder sa place à une autre personne, cette dernière devra s'acquitter d'un nouveau billet d'avion aux nouveaux tarifs de l'agence de voyage ou de la compagnie d'aviation (dans ce cas, il n'est pas rare que le prix de la place augmente fortement).

Il est possible qu'à certaines occasions, VOJO paie d'avance une réservation pour un client. Dans ce cas, le client a un délai maximal de 30 jours pour effectuer le paiement sans quoi des poursuites envers le client seront entamées auprès des autorités compétentes.

#### **g. Garantie**

En cas de faillite d'un prestataire de la compagnie VOJO (grossiste d'hôtels, compagnie d'aviation, agence de voyages, etc.), VOJO doit prendre en charge le rapatriement de ses clients ou rembourser les montants payés si la prestation ne peut pas être fournie (éventuellement une solution de rechange peut être proposée au client si cette dernière le satisfait). Pour toute question relative à cette garantie, veuillez prendre contact avec un collaborateur de VOJO. Par ailleurs, il est relativement rare qu'une compagnie aérienne devienne insolvable ou se trouve en faillite. En cas de domicile dans un pays de l'Union Européenne, des informations supplémentaires peuvent être obtenues à l'aide du lien suivant : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52013DC0129>

## **h. Problèmes à l'étranger**

Si vous rencontrez un problème à l'étranger relatif à la réservation d'une prestation réservée sur VOJO (par exemple, la chambre ne correspond pas à ce qui avait été indiqué sur le bon de réservation), vous devez rapidement prendre contact avec la compagnie aérienne (ou l'agence de voyages) ou avec l'hôtel et essayez de résoudre le problème. Si vous ne trouvez pas de solution, vous devez immédiatement prendre contact avec la société VOJO en appelant le numéro de téléphone suivant : +41 76 377 55 17. En cas de non-réponse, veuillez envoyer un message par What's App (ou SMS) à ce numéro ou encore, plus efficace, laissez un message privé sur la page Facebook de VojoTravel (<https://www.facebook.com/VojoTravel>) en n'oubliant pas d'indiquer votre numéro de téléphone portable. Veuillez à ce que VOJO ait bien reçu votre message (accusé de réception). Nous prendrons contact le plus rapidement possible avec vous. S'il ne nous est pas possible de résoudre votre problème rapidement, vous devez, dès votre retour en Suisse, et dans un délai maximal de 30 jours nous faire parvenir votre plainte par courrier postal à l'adresse suivante : VOJO Shulishova, Sous-Maichereux 8, CH - 2800 Delémont. Prière de fournir tous les documents nécessaires au traitement de votre demande (lettre détaillée, photos, etc.). Passé ce délai de 30 jours dès votre retour de voyage, tout droit à compensation sera annulé car il nous sera impossible de mener une investigation précise.

Veillez noter que VOJO agit uniquement en tant qu'intermédiaire dans la réservation de votre prestation de services et que VOJO n'est pas le principal responsable quel que soit le problème que vous rencontrez lors de votre voyage. La responsabilité directe de VOJO est donc exclue autant que la loi le permet.

## **i. Formalités douanières et visa**

Lors d'un voyage à l'étranger, il est de votre responsabilité de vérifier tout ce qui concerne les formalités douanières (visas en particuliers) ainsi que les précautions sanitaires à prendre. Pour ce faire, le site du département fédéral des affaires étrangères (DFAE) en Suisse peut vous donner de précieuses informations : <https://www.eda.admin.ch/eda/fr/home.html> (section : conseils aux voyageurs). Le site suivant est aussi intéressant et peut vous donner de précieuses informations : <http://safetravel.ch>. Dans tous les cas, nous vous conseillons de prendre contact avec la représentation diplomatique du pays dans lequel vous désirez vous rendre pour obtenir des informations à jour et détaillées. Il est aussi de votre devoir de vérifier la durée de validité de votre passeport ou carte d'identité, la compagnie VOJO ne peut pas être tenue responsable si vous omettez de mettre à jour vos documents de voyage.

Vous pouvez aussi demander conseil à un collaborateur de VOJO. Il se fera un plaisir de vous renseigner. N'oubliez pas qu'il faut absolument avoir un visa (ESTA) pour aller aux Etats-Unis, même en cas de transfert de quelques heures ou que certains pays exigent que votre passeport soit encore valide plus de 6 mois après votre date de votre retour. Si vous ne respectez pas certaines exigences, les compagnies d'aviation refuseront que vous embarquiez, dans ce cas, VOJO ne peut en aucun cas être tenu responsable et vous ne pourrez pas prétendre à un remboursement ou une compensation. Finalement, certains pays exigent que vous soyez en possession d'un billet aller-retour pour vous laisser entrer sur leur territoire.

## **j. Responsabilité du client lors d'un voyage**

VOJO ne peut en aucun cas être mis en cause si le comportement d'un voyageur est inadéquat (état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue, par exemple) et que la prestation de services est perturbée entre le client de VOJO et son prestataire de services (par exemple si suite à du tapage nocturne l'hôtel refuse de vous héberger, comportement inadéquat dans un avion, etc.). Dans ce cas de figure, le client ne peut en aucun cas prétendre à une quelconque indemnisation de la part de VOJO. Si VOJO devait subir une perte financière pour réparer un comportement inadéquat, le client sera responsable et devra rembourser à VOJO la totalité du dommage subi.

## **k. Modifications des conditions générales**

Les présentes modifications générales peuvent être modifiées sans préavis. Si tel est le cas, les modifications seront considérées comme acceptées par vous.

## **l. Personnes ayant un handicap**

Si vous avez un handicap, veuillez dans TOUS les cas nous contacter afin de bénéficier d'une aide personnalisée. Nous essayerons dans la mesure du possible de satisfaire vos besoins particuliers. Nous sommes très sensibles à vos désirs mais nous ne pourrions en aucun cas être tenus responsables d'un problème lié à notre réservation ou à nos conseils. Par exemple, il pourrait être indiqué que l'hôtel est accessible aux chaises roulantes alors que ce n'est malheureusement pas forcément le cas partout dans l'hôtel.

## **m. Conditions météorologiques**

Nous ne pouvons pas être tenus responsables si votre voyage est affecté par des conditions climatiques défavorables. Vous ne pourrez en aucun cas prétendre à une compensation financière. Les compagnies d'aviation n'offrent généralement pas de compensation financière en cas de perturbations liées aux conditions météorologiques.

#### **n. Situations exceptionnelles (cas de force majeure)**

Certaines situations ou événements peuvent être imprévisibles et nous ne pouvons évidemment pas vous prévenir et vous mettre en garde car cela est en dehors de notre contrôle. Si votre voyage est perturbé par ces événements particuliers, nous ne pourrions malheureusement pas accepter de responsabilité ou participer à une compensation financière car cela est en dehors de notre contrôle.

Les situations ou événements particuliers sont les suivants (la liste n'est pas exhaustive) : guerre ou menace de guerre, changement des heures de vol (dans ce cas la compagnie d'aviation vous propose d'autres vols ou le remboursement), catastrophes naturelles (tsunamis, ouragans, etc.), activités terroristes, conditions météorologiques exceptionnelles (éruptions volcaniques empêchant le vol des avions), inondations, fermeture d'un aéroport, manifestations politiques, émeutes, problèmes informatiques, etc.

#### **o. Limites de la responsabilité de VOJO**

Encore une fois, VOJO n'est qu'un intermédiaire entre le client et le prestataire de services. VOJO est donc dépendant de ses nombreux prestataires de services. De ce fait, la responsabilité de VOJO est limitée aux conditions générales de ses prestataires. Par ailleurs, lors de voyages aériens certaines conventions s'appliquent et vous êtes soumis à ces conventions, il s'agit notamment de la Convention de Montréal et de la Convention de Varsovie. Vous devez donc avoir cela à l'esprit et ces différentes conventions s'appliquent et font partie intégrantes des présentes conditions générales.

## **2. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS DE VOTRE PART**

### **a. Vols**

Comme indiqué dans la première partie du point 1 de ces conditions générales, les modifications ou annulations de vols par le client ne seront pas prises en compte et ne donneront lieu à aucun remboursement de la part de VOJO.

Si le client a conclu une assurance voyage-annulation et qu'il fournit les documents nécessaires demandés par l'assurance, VOJO peut, dans ce cas, sur demande du client, s'occuper d'effectuer les démarches nécessaires afin de récupérer l'argent que le client a payé à VOJO, moyennant des frais de dossier s'élevant à 50 CHF par personne.

### **b. Hôtels**

VOJO collabore avec plusieurs grossistes d'hôtels. Les conditions de modifications et d'annulations sont différentes pour chaque hôtel ainsi que pour les dates de réservation. Il est donc impossible d'émettre une généralité. Lorsque le client effectue une réservation, VOJO paie son grossiste d'hôtel. Le client doit accepter que toutes les réservations d'hôtels réalisées sur VOJO soient non-modifiables et non-remboursables (attention donc au fait qu'il n'est pas toujours possible de changer le nom d'une personne résidant dans un hôtel pour le remplacer par une autre).

Malgré cette clause contraignante, le client, même sans assurance voyage-annulation, peut essayer de demander à un collaborateur de VOJO de modifier ou d'annuler son séjour. Dans le cas où VOJO recevrait de l'argent en retour, le montant sera restitué au client, moyennant des frais de dossier s'élevant à 40 CHF par séjour et par chambre. Encore une fois, cela dépend pour chaque réservation des conditions de modifications et d'annulations qui sont différentes pour chaque hôtel et VOJO n'a aucune influence sur ces conditions fixées par ses différents grossistes.

## **3. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS DE VOJO OU DE SES PRESTATAIRES**

Il est possible que certaines réservations se modifient (cela arrive très rarement). Voici quelques exemples qui sont loin d'être exhaustifs : modification d'un horaire de vol, annulation d'un vol lors de grève par exemple, hôtel qui n'a plus de chambre disponible, compagnie d'aviation ou hôtel ayant fait faillite entre la réservation et la date du voyage, etc.

Le client se verra proposer, dans la mesure du possible, une solution de rechange, soit directement par le prestataire de services, soit par VOJO. Les demandes pour des dommages-intérêts devront être directement faites auprès du prestataire de services. VOJO ne peut pas être tenu responsable en cas d'événement non prévisible et ne paiera aucun dommages-intérêts. Dans TOUS les cas, lors d'événement spécial ou imprévisible, il faut IMMEDIATEMENT écrire à VOJO (SMS, What's App, Facebook) qui vous indiquera la marche à suivre dès qu'un collaborateur de VOJO aura pris connaissance de votre message. Si une modification importante avait lieu ou en cas d'annulation due à un événement imprévisible ou hors de contrôle, VOJO n'est pas tenu de vous offrir de compensation.

#### **a. vols**

En cas de modification d'horaire de vol, la compagnie aérienne vous proposera une solution de rechange ou un remboursement. En cas d'annulation, normalement, la compagnie a l'obligation de vous trouver une solution de rechange. En cas d'importante modification (horaire de vol repoussé ou avancé de plus de 12 heures) ou d'annulation, la compagnie d'aviation a normalement l'obligation de vous rembourser si vous n'êtes pas satisfait des propositions de rechange qui vous sont faites. Lors de petites modifications, la compagnie d'aviation n'est pas obligée de vous rembourser ou vous ne pouvez pas prétendre à d'autres prestations (comme changer la date du vol par exemple).

Exemple : Les aiguilleurs du ciel de l'aéroport de Bâle décident d'entrer en grève subitement et vous devez aller à Barcelone avec Easyjet le jour-même. Malheureusement votre vol est annulé et aucune solution de rechange ne vous est offerte. Vous écrivez un message à VOJO mais comme votre vol est à 7 heures du matin, vous n'obtenez aucune réponse rapidement. Vous décidez de vous rendre à Zurich pour prendre un avion pour Barcelone le même jour. Pendant ce temps, VOJO a reçu votre message, vous contactez et ensuite se retourne contre Easyjet pour que cette compagnie vous rembourse le prix payé pour le vol depuis Zurich (cet exemple est concret : Easyjet avait entièrement remboursé les billets d'avion entre Zurich et Barcelone).

VOJO fera tout pour satisfaire au mieux le client mais VOJO reste toujours tributaire de ses grossistes et il faut faire attention car les processus de remboursement ou de modification peuvent prendre du temps ou même parfois ne pas aboutir. Dans ce cas, VOJO ne peut pas être tenu responsable car il fonctionne uniquement en tant qu'intermédiaire entre ses grossistes (vols, hôtels, transferts) et le client.

#### **b. Hôtels**

En cas de modifications survenues suite à la réservation d'un séjour dans un hôtel, VOJO (via son grossiste) vous proposera une solution alternative. Ce genre de modification est très rare. Dans ce genre de modification hors du contrôle de VOJO, VOJO ne pourra en aucun cas être tenu responsable de cette modification et aucune compensation ne pourra être réclamée par le client car VOJO est tributaire de ses grossistes. Il est aussi possible et relativement fréquent lors d'arrivée tardive dans un hôtel d'avoir de mauvaises surprises : hôtel pratiquant la surréservation, chambre réservée non disponible, chambre ne correspondant pas à la chambre réservée, etc. Dans ce cas, l'hôtel va vous proposer une solution alternative, si cette dernière ne vous convient pas, veuillez entreprendre les démarches nécessaires et garder toutes les pièces justificatives (photos, papier signé de l'hôtel indiquant que la chambre n'est pas conforme à la réservation, etc.) afin d'avoir droit à une indemnisation. Veuillez prendre contact avec VOJO le plus rapidement possible pour pouvoir éventuellement bénéficier d'une indemnisation (pour rappel, VOJO n'est qu'un intermédiaire et les décisions appartiennent à ses grossistes d'hôtels). Le délai de réclamation est fixé à 15 jours ouvrables après votre retour.

#### **c. « No Show »**

Si vous ne vous présentez pas le jour du vol (« No Show ») ou si vous arrivez à l'hôtel après la date prévue dans la réservation, aucun remboursement ou aucune compensation ne pourra être réclamée. Vous aurez perdu tous vos droits sur la réservation et vous n'aurez en aucun cas droit à une indemnisation.

#### **d. Billets d'avion, vouchers d'hôtels et de transferts**

Vous devez toujours avoir en votre possession un document imprimé sur papier des prestations que vous avez réservées. Cela est impératif pour les hôtels, les transferts ainsi que pour les compagnies Low Cost (comme Easyjet, Ryanair, Wizzair, par exemple). Les compagnies Low Cost facturent des frais élevés si vous omettez d'imprimer votre billet d'avion (la confirmation de réservation ne fait pas office de titre de transport) et VOJO ne peut en aucun cas être tenu responsable et prendre en charge ces différents frais (il en va de même si vous oubliez votre carte d'identité ou votre passeport). Veuillez donc à bien consulter les démarches à suivre lors de réservation dans une compagnie aérienne (par exemple, avec Ryanair, il n'est possible d'imprimer son billet d'avion que 7 jours avant son vol).

## **4. RÉSERVATIONS DE VOLS**

Les compagnies aériennes exigent que les noms et prénoms (sans accent ou signes spéciaux) soient exactement les mêmes sur le billet d'avion que sur votre passeport ou votre carte d'identité. Une erreur peut conduire à l'annulation du billet d'avion. Par ailleurs, les compagnies aériennes peuvent aussi demander la date de naissance du passager ou d'autres détails figurant sur le passeport ou la carte d'identité.

Si l'horaire de votre vol réservé par VOJO subit un changement, vous serez averti par un collaborateur de VOJO. Si vous avez fait la réservation personnellement, vous recevrez directement un courriel de la compagnie d'aviation ou de l'agence où le vol a été réservé. VOJO ne sera pas au courant de ce changement, il faudra donc veiller à modifier la suite de votre voyage en fonction de ce changement (avertir l'hôtel ou la société de transfert). Toute modification de votre adresse électronique ou de votre numéro de téléphone doit nous être communiqué immédiatement afin que nous puissions prendre contact avec vous.

### **a. Vols à bas prix (low cost)**

Si vous réservez un vol avec une compagnie low cost vous devrez probablement faire face à certaines contraintes : payer pour bénéficier d'un bagage en soute, payer pour choisir votre place, payer pour la nourriture et les boissons, fournir plusieurs détails contenus sur votre passeport, effectuer le check-in online et imprimer votre billet, etc. Si vous oubliez de faire cela, des frais supplémentaires conséquents vous seront facturés à l'aéroport et VOJO ne peut en aucun cas être tenu responsable pour ces frais supplémentaires.

Si votre vol est réservé par l'intermédiaire d'un collaborateur de VOJO, il pourra réaliser toutes les démarches ou vous rendre attentif à certaines démarches utiles. Dans le cas où vous réservez personnellement un vol low cost, VOJO ne pourra en aucun cas être rendu responsable si un problème devait survenir.

Voici une liste non exhaustive des compagnies aériennes au départ des aéroports suisses (chacune de ces compagnies a des spécificités différentes à prendre en compte lors de réservations) : Airarabia, Airberlin, Airbaltic, Condor, Easyjet, Niki, Germanwings, Norwegian, Pegasus, Ryanair, Vueling, Wizzair.

### **b. Billets d'avion**

A l'exception des compagnies low cost, il n'est plus délivré de billets d'avion. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008, à la demande de IATA (Association du Transport Aérien International), les billets d'avion imprimés n'existent plus, du moins pour toutes les compagnies-membres. 100% des billets IATA utilisés sont dits « billet électronique ». Votre passeport ou votre pièce d'identité fera donc office de billets d'avion. Nous vous recommandons tout de même d'emporter avec vous la preuve de réservation sur laquelle doit figurer un code PNR (de l'anglais « Passenger Name Record ») ou un numéro de réservation (composée de 13 chiffres).

### **c. Femmes enceintes et enfants**

Chaque compagnie aérienne applique des directives différentes relatives à la grossesse. Généralement la plupart des compagnies refusent l'accès à l'avion si une femme est au-delà de sa 28<sup>e</sup> semaine de grossesse (date du vol de retour). Souvent un certificat médical est demandé. Les nourrissons ne sont généralement acceptés que s'ils sont âgés de 6 semaines au minimum et voyagent sur les genoux d'un de leur parent. A partir de 2 ans, un enfant doit occuper un siège.

Dans tous les cas de figure, veuillez consulter les informations présentes sur le site de la compagnie d'aviation et demander un certificat médical à votre médecin.

Lors de réservation pour un mineur voyageant seul, il faut toujours prendre contact avec la compagnie d'aviation avant d'effectuer la réservation pour voir si cela est possible (notamment en fonction de l'âge) et les dispositions à prendre. VOJO peut effectuer ces démarches mais cela comporte un coût.

### **d. Horaires pour les vols réservés**

Les horaires de vol peuvent être modifiés. Si tel est le cas, vous serez avertis par la compagnie aérienne ou par le site Internet où vous avez réservé vos vols. Si le vol a été réservé par l'intermédiaire de VOJO, vous serez avertis par message ou par téléphone par un collaborateur de VOJO. Si un transfert ou une location de voiture a été réservé par VOJO, un collaborateur se chargera d'annoncer ce changement d'horaire à la société de transfert ou à la compagnie de location de voiture. Il est aussi de votre responsabilité de vérifier les horaires de vos vols sur Internet avant de prendre l'avion. Par ailleurs, il va de soi que si vous arrivez en retard à l'aéroport et que vous ne pouvez pas prendre votre vol, quelle qu'en soit la raison, VOJO ne peut en aucun cas être tenu pour responsable et aucune indemnisation ne pourra être réclamée. Finalement, en cas de retard conséquent ou d'annulation, vous pouvez vous retourner contre la compagnie aérienne qui pourra vous offrir une indemnisation (VOJO n'offre aucune indemnisation en cas de retard ou d'annulation de vol d'une compagnie aérienne).

Soyez aussi attentif que pour certaines compagnies, si vous n'utilisez pas le vol aller, votre vol retour pourrait être automatiquement annulé. Renseignez-vous donc auprès de la compagnie d'aviation afin de ne pas avoir de mauvaises surprises.

### **e. Bagages**

Chaque compagnie adopte une politique différente concernant les bagages. Il faut donc se renseigner directement sur le site de la compagnie pour savoir quelle est la politique pratiquée par la compagnie concernant les bagages, notamment pour les bagages en soute et les bagages pris avec soi en cabine. Un bagage pris en cabine trop volumineux ou trop lourd peut être refusé et s'il doit être mis en soute un coût supplémentaire en résultera. Il en va de même si un bagage en soute pèse plus lourd que le poids accepté, un coût supplémentaire sera facturé au voyageur. Attention à rester attentif et à vérifier sur le site des compagnies aériennes car ces différentes politiques concernant le poids et la taille des bagages varient assez souvent. VOJO n'indemniserait en aucun cas un coût supplémentaire lié à un bagage inadapté.

Pour avoir des informations sur le contenu autorisé dans vos bagages, vous pouvez vous rendre sur le lien suivant : <http://www.euroairport.com/fr/informations-importantes/objets-interdits-cabine.html> (directives en vigueur pour l'aéroport de Bâle-Mulhouse, janvier 2016).



#### **f. Liste des compagnies aériennes interdites dans l'UE**

Il existe une « liste noire » des compagnies aériennes interdites dans l'espace européen. Vous pouvez trouver plus d'informations à l'aide du lien suivant : [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_fr.htm).

#### **g. Voyage ou transit par les USA**

Si vous désirez vous rendre aux Etats-Unis d'Amérique ou que vous devez transiter par un aéroport sur le territoire des USA, vous devez absolument remplir en ligne un formulaire de demande appelé ESTA (<http://www.esta.us/francais.html>). Si vous omettez de remplir cette demande, pour un transit par les USA par exemple, VOJO ne peut en aucun cas être tenu pour responsable et aucune indemnité ne pourra être réclamée.

#### **h. Refus d'embarquement**

Une compagnie aérienne peut refuser que vous montiez à bord de l'avion ou vous obliger à sortir de l'avion si elle estime que vous n'êtes pas en mesure de voyager, par exemple : état d'ébriété, propos racistes, violence verbale, etc. VOJO ne peut en aucun cas être tenu responsable et aucune indemnité ne peut être réclamée.

## **5. RÉSERVATIONS DE NUITÉES**

### **a. Informations**

Les informations de base de nos grossistes d'hôtels sont en anglais. Cela signifie que les descriptions des hôtels et des chambres seront par défaut en anglais. Vous pouvez les trouver en français en utilisant la traduction automatique offerte par Google Traduction. Une autre alternative est de se rendre sur le site de Booking.com car les descriptions des hôtels et des chambres sont de très bonne qualité. Par ailleurs, les descriptions ne sont pas réalisées par VOJO mais par ses grossistes, VOJO ne peut donc pas être tenu pour responsable en cas de description fautive (notamment par exemple quant à l'emplacement de l'hôtel ou des photos trompeuses). En cas de doute, veuillez prendre contact avec un collaborateur de VOJO.

Par ailleurs, le nombre d'étoiles pour un hôtel peut différer d'une source à l'autre et ce classement n'est pas réalisé par VOJO. Il peut aussi différer d'un pays à l'autre car dans certains pays les critères de classification peuvent être plus rigoureux que dans un autre pays.

Finalement, attention au fait qu'un mineur doit toujours séjourner avec une personne de plus de 18 ans ou plus (aux USA, c'est 21, 23 ou 25 ans, selon l'Etat américain ou la politique de l'établissement) dans une chambre d'hôtel, cela pour des questions de responsabilité et de sécurité. Dans certains pays, il peut être refusé à des couples non mariés de partager la même chambre. Veuillez donc vous renseigner directement auprès de l'hôtel quant aux coutumes du pays.

### **b. Non disponibilité**

Il est possible qu'un hôtel apparaisse sur VOJO comme ayant des chambres disponibles, que le client paie mais que finalement l'hôtel n'ait plus de chambre à disposition dans la catégorie demandée ou que l'hôtel soit complet. Tant que la réservation n'est pas définitivement confirmée (avant que vous ayez reçu un bon de confirmation), il est possible que VOJO ne puisse honorer la demande du client. Cela provient du fait que la réservation de chambres d'hôtel se fait dans un environnement hyper dynamique et qu'un autre client réserve juste avant. Il est aussi possible que le système de réservation de l'hôtel comporte des erreurs dans son système de réservation et que la mise à jour des chambres disponibles n'ait pas été réalisée. Ces erreurs ne peuvent en aucun cas être imputées à VOJO et si cela devait se passer, VOJO proposera une alternative acceptable si c'est possible (proposition d'un autre hôtel) ou le remboursement du montant payé par le client.

## **6. RÉSERVATIONS RÉALISÉES PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN COLLABORATEUR DE VOJO (« PACKAGE »)**

Pour ce genre de prestations, VOJO est soumis à la loi fédérale sur les voyages à forfait.

Elle peut être consultée à l'aide du lien suivant :

Cette loi fait partie intégrante des conditions générales de vente de VOJO.

### **a. Article 3**

Aucun prospectus n'est publié par VOJO, le prix de la majorité des offres est transmis par message, éventuellement par téléphone (si la réservation se révèle être très urgente, si la prestation risque de ne plus être disponible ou par exemple si le prix risque d'augmenter rapidement). Il est aussi possible que des offres ponctuelles soient publiées sur le site de VOJO. VOJO se réserve le droit de modifier ses offres ainsi que le prix à tout moment, le consommateur sera immédiatement mis au courant de tout changement.



#### **b. Article 4**

Avant d'entreprendre un voyage, il est conseillé de vous rendre sur le site du Département Fédéral des Affaires Etrangères de la Confédération afin d'y récolter les informations nécessaires à votre voyage notamment pour les questions sanitaires ou de visa (<https://www.dfae.admin.ch/eda/fr/home.html>). Les ressortissants français peuvent consulter le lien suivant : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>. Si vous réservez un voyage à forfait par l'intermédiaire d'un collaborateur de VOJO, vous serez renseigné spécifiquement sur les questions relatives aux formalités sanitaires ainsi qu'aux formalités douanières (visas) (généralement VOJO vous enverra le lien spécifique contenu sur le site du DFAE).

#### **c. Article 5**

Lorsque vous réservez par l'intermédiaire d'un collaborateur de VOJO, diverses informations vous seront remises : horaires des vols, escales et correspondances, la place à occuper dans l'avion vous sera transmise par la compagnie aérienne lors du check-in. Par ailleurs, il vous sera toujours possible de souscrire, via la société VOJO, un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation ou les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Sans la souscription d'une telle assurance, rien ne sera remboursé par VOJO au client en cas d'annulation, d'accident ou de maladie. Il est donc vivement conseillé de conclure une assurance adéquate lors de la réservation d'un voyage.

En cas de difficultés à l'étranger, vous pouvez trouver sur le lien suivant les représentations suisses susceptibles de vous venir en aide : <https://www.eda.admin.ch/eda/fr/dfae/representations-et-conseils-aux-voyageurs.html>

Vous pouvez aussi essayer, en cas d'urgence, d'atteindre de préférence par message (SMS ou What's App) un collaborateur de VOJO au numéro de téléphone suivant : +41 76 377 55 17.

#### **d. Hausse du prix et modification essentielle du contrat**

Actuellement, lors de la réservation de prestations touristiques sur Internet (vols et hôtels en particulier), le prix et la disponibilité sont susceptibles de varier très rapidement. Lorsque VOJO vous transmet le prix pour un voyage à forfait, ce dernier est valable uniquement au moment de la prise de contact avec la société VOJO, il est donc susceptible d'augmenter très rapidement.

Si le prix devait augmenter (en particulier de plus de 10%), un collaborateur de la société VOJO contactera le client pour lui faire part de l'augmentation le plus rapidement possible. Le client pourra accepter ou refuser l'augmentation de prix. Dans le cas d'un refus, la prestation ne sera pas réservée. Si le client accepte, il sera tenu de payer le prix convenu entre lui et la société VOJO avant son départ, sans quoi la réservation (vol et hôtel en particulier) pourra être annulée par VOJO. De plus, VOJO pourra réclamer au client les frais résultant de l'annulation (prix payé pour le vol ainsi que le prix payé pour l'hôtel).

## **7. LOI APPLICABLE ET FOR**

Ces conditions générales de vente sont écrites et doivent être interprétées conformément au droit suisse. Tout conflit légal contre Vojo Shulishova devra être soumis à la juridiction de la Cour de Delémont, Jura, Suisse.

Conformément à la Loi suisse sur les Fors art. 22, le juge du domicile du consommateur peut être également compétent. Des copies de ces conditions générales de vente peuvent être commandées par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@vojo.ch](mailto:info@vojo.ch).