

Trip-It-Up Sàrl - Conditions générales de réservation et de voyage

Champ d'application

Pour toutes les prestations fournies par Trip-It-Up Sàrl (ci-après "**Trip-It-Up**"), directement ou au travers de ses services en ligne, seules les présentes conditions générales de voyage (ci-après les "**CG**") et les dispositions légales en vigueur s'appliquent, sauf dispositions contractuelles contraires expressément convenues entre le client (personne physique ou morale) (ci-après le "**Client**") et Trip-It-Up.

1. ETENDUE ET DEFINITION DES SERVICES FOURNIS PAR TRIP-IT-UP

- 1.1 Dans le cadre de ses activités au service du Client, Trip-It-Up s'engage à organiser tout ou partie du voyage souhaité par le Client. Dans un tel cas, un contrat de voyage est conclu directement entre le Client et Trip-It-Up afin de régler la relation contractuelle entre les parties (ci-après le "**Contrat de Voyage**"). Les dispositions des présentes conditions générales règlent plus en détail les modalités applicables au Contrat de Voyage.
- 1.2 En sus de ses activités d'organisateur de voyage selon ce qui précède, Trip-It-Up fournit par ailleurs un outil de planificateur de voyages en ligne (ci-après le "**Planificateur de Voyages**") par lequel des tiers (ci-après le(s) "**Prestataire(s)**") proposent leurs produits et services que le Client peut cas échéant réserver/commander s'il le souhaite. En utilisant le Planificateur de Voyages, le Client s'engage dans une relation contractuelle directe avec le Prestataire concerné auprès duquel une réservation est effectuée ou un produit/service est acheté (le cas échéant). À partir du moment où une réservation est effectuée par le Client au travers du Planificateur de Voyages, Trip-It-Up agit uniquement en qualité d'intermédiaire entre le Client et le Prestataire, en transmettant les détails de la réservation au Prestataire(s) concerné(s) et en concluant cas échéant le contrat avec le(s) Prestataire(s) concerné(s) au nom et pour le compte du Client. Trip-It-Up ne (re)vend, ne loue ou ne propose directement aucun produit ou service (de voyage) au travers du Planificateur de Voyages.

2. CONCLUSION DU CONTRAT DE VOYAGE

- 2.1 Selon les souhaits communiqués par le Client, Trip-It-Up s'engage à organiser tout ou partie du voyage du Client, cela conformément aux spécifications contenues dans le Contrat de Voyage. Le Contrat de Voyage entre le Client et Trip-It-Up est conclu dès lors que le Client accepte l'offre de voyage formulée par Trip-It-Up. L'acceptation du Client peut intervenir en personne, par téléphone, par écrit (par exemple par la communication du bulletin de confirmation de commande dûment remplis par le Client) ou via Internet.
- 2.2 Dès la conclusion du Contrat de Voyage selon ce qui précède, les clauses stipulées au sein des présentes CG et les accords contractuels deviennent effectifs entre le Client et Trip-It-Up. La version des CG en vigueur au moment de la conclusion du Contrat de Voyage prévaut.
- 2.3 Dès que la réservation est effective, Trip-It-Up requiert l'obtention d'une pièce d'identité de chacun des participants. Trip-It-Up est en droit de refuser la réservation en cas de non-transmission des documents d'identité ou de non-paiement du montant convenu dans les délais impartis. Les informations communiquées font foi pour les différentes réservations. Trip-It-Up décline toute responsabilités en cas de transmission d'informations erronées ou manque d'informations.

3. RESERVATION AU TRAVERS DU PLANIFICATEUR DE VOYAGES

- 3.1 En réservant au travers du Planificateur de Voyages, le Client reconnaît avoir lui, compris et accepté, sans aucune réserve, les CG. La version des CG en vigueur au moment de la réservation par le Client prévaut.
- 3.2 En cas de désaccord avec les CG, le Client s'abstient de réserver via le Planificateur de Voyages.
- 3.3 Au travers du Planificateur de Voyages, le Client peut choisir et former son voyage parmi plusieurs catégories et les diverses options qui y sont proposées. En remplissant les champs d'information sur sa personne et les autres voyageurs, ainsi qu'en finalisant le processus de réservation, le Client mandate Trip-It-Up afin de réserver, en son nom et pour son compte, les prestations choisies auprès du/des Prestataire(s) concerné(s), ceci aux conditions mentionnées sur le Planificateur de Voyages (respectivement aux conditions approuvées ultérieurement lors de la finalisation du processus de réservation par le Client). Le Client est lié par son mandat de réservation. L'attention du Client est expressément attirée sur le fait que Trip-It-Up n'intervient pas dans la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client. **Toute responsabilité de Trip-It-Up à cet égard est exclue** (cf. article 14 ci-dessous pour le surplus).
- 3.4 La réservation effectuée par le Client est considérée comme acceptée dès que le Client reçoit une confirmation de réservation, soit directement du Prestataire soit par l'intermédiaire de Trip-It-Up. Trip-It-Up se réserve le droit de refuser tout mandat de réservation d'un Client à sa libre et entière discrétion, sans être tenue d'en indiquer les motifs.

- 3.5 Les informations qui figurent sur le Planificateur de Voyages se fondent sur les informations qui sont fournies par les Prestataire(s) concerné(s). Ces derniers sont seuls responsables du caractère précis, complet et exact des informations qui les concernent, y compris s'agissant des tarifs/frais/prix/conditions (notamment d'annulation) et disponibilités. **Trip-It-Up décline toute responsabilité à cet égard.**
- 3.6 Le Client est tenu de contrôler les données mentionnées dans la confirmation de réservation dès réception de celle-ci et de notifier à Trip-It-Up dans un délai de trois jours toute erreur ou incohérence à ce sujet. À défaut, le Client sera réputé avoir accepté et confirmé les données indiquées dans la confirmation de réservation.
- 3.7 Dès que la confirmation de réservation est effective, Trip-It-Up, respectivement les Prestataire(s) concerné(s), sont susceptibles de requérir l'obtention d'une pièce d'identité de chacun des participants. L'attention du Client est attirée sur le fait que les Prestataire(s) concerné(s) sont en droit de refuser la réservation en cas de non-transmission des documents d'identité ou de non-paiement du montant convenu dans les délais impartis. Les informations communiquées font foi pour les différentes réservations. Trip-It-Up décline toute responsabilités en cas de transmission d'informations erronées ou manque d'informations.
- 4. CONCLUSION/RESERVATION POUR DES TIERS**
- 4.1 Lorsque le Client conclut/réserve pour plusieurs personnes, il est alors tenu d'assumer leurs obligations contractuelles auprès de Trip-It-Up/du Prestataire (notamment le paiement du prix) comme les siennes propres. Les obligations contractuelles liant le Client et les présentes CG s'appliquent à tous les participants au voyage faisant l'objet de la réservation/commande du Client.
- 5. PRIX**
- 5.1 Tous les prix communiqués au Client le sont sous réserve de disponibilité des prestations visées. Toute augmentation de prix entre le moment de l'offre et le moment de la réservation définitive/conclusion du contrat est expressément réservée, seuls les prix applicables au moment de la réservation définitive/conclusion du contrat étant déterminants. En cas de conclusion d'un Contrat de Voyage, les dispositions de l'article 6 ci-dessous ("*Changement de prix*") sont réservées pour le surplus.
- 5.2 Le prix est déterminé en fonction des spécifications couverte par le contrat. Le prix comprend les frais de dossier perçus par Trip-It-Up pour ses conseils et ses services de réservation du voyage.
- 5.3 Sauf indication contraire, les prix s'entendent pour l'ensemble des participants au voyage concerné, en francs suisses et au comptant. En cas de paiement par carte de crédit, une majoration de 2,5% du prix est prélevée.
- 5.4 Les frais supplémentaires inhérents au voyage ainsi que les frais encourus sur place par le Client et les autres participants au voyage (par exemple taxes de visa, taxes de tourisme, etc.) demeurent réservés et seront à la charge exclusive du Client.
- 6. CHANGEMENT DE PRIX EN CAS DE CONTRAT DE VOYAGE**
- 6.1 En cas de hausse ultérieure des frais réels inhérents au voyage, Trip-It-Up se réserve le droit d'augmenter, après la conclusion du Contrat de Voyage, le prix du voyage, notamment en cas (i) d'augmentation des frais de transport (par ex. augmentation des prix des carburants), (ii) d'augmentation des redevances et/ou taxes afférentes à certaines prestations liées au voyage (par ex. taxes étatiques et taxes d'aéroport), ou (iii) de variations des taux de change applicables au voyage. L'augmentation du prix du voyage consistera dans la répercussion intégrale de la hausse des frais qui la justifie, sans autre majoration supplémentaire.
- 6.2 Si l'augmentation de prix équivaut à plus de 10% du prix du voyage, le Client est en droit de résilier par écrit et sans frais le Contrat de Voyage dans les 5 jours suivant la notification de l'augmentation du prix. Dans un tel cas, le Client aura également la possibilité de choisir un autre voyage organisé par Trip-It-Up. Si le nouveau voyage a une valeur inférieure à celle du voyage convenu contractuellement, le Client peut exiger le remboursement de la différence. Toute autre prétention en dommages-intérêts est exclue. Toute restitution de paiement en faveur du Client interviendra sans intérêt.
- 6.3 Si la résiliation par le Client en application du présent article 6 implique l'annulation de billets d'avion, Trip-It-Up se réserve de facturer au Client les frais d'annulation qui lui auront été facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) concernée(s).
- 6.4 Lorsque la loi fédérale sur les voyages à forfait trouve application (et dans ce cas uniquement), les augmentations de prix en application du présent article 6 ne peuvent être mises en vigueur qu'au plus tard 21 jours avant le début prévu du voyage.
- 7. CONDITIONS DE PAIEMENT APPLICABLES AUX CONTRATS DE VOYAGE**

- 7.1 Un acompte de 50% du prix total du voyage doit être versé dès la conclusion du Contrat de Voyage. Le solde est dû 30 jours avant le début prévu du voyage. Si le Contrat de Voyage est conclu moins de 30 jours avant le début prévu du voyage, le prix total est dû immédiatement.
- 7.2 Les échéances stipulées à l'article 7.1 ci-dessus s'entendent comme des jours d'exécution au sens de l'art. 102, al. 2, CO. En cas de non-paiement dans les délais susvisés, le Client est en retard de paiement sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire. Trip-It-Up est alors en droit de se départir du contrat sans fixer de délai et de refuser la prestation de voyage. Dans un tel cas, les frais d'annulation sont exigibles en vertu de l'article 8.2 ci-dessous, cela sans préjudice du droit de Trip-It-Up d'exiger des dommages-intérêts supérieures aux frais d'annulation forfaitaires.
- 7.3 Les documents de voyage ne sont remis au Client qu'après paiement intégral du prix du voyage.

8. ANNULATION DES CONTRATS DE VOYAGE PAR LE CLIENT

- 8.1 Le Client peut annuler le voyage à tout moment avant le début du voyage. L'annulation du Client doit intervenir par écrit auprès de Trip-It-Up. La date de notification effective de l'annulation à Trip-It-Up est déterminante pour fixer les frais d'annulation consécutifs. Les documents de voyage (cas échéant originaux) déjà remis au Client doivent être joints à la notification, à défaut de quoi celle-ci ne sera pas valable.
- 8.2 Toute annulation du voyage par le Client avant le début du voyage, pour quelque raison que ce soit, engendrera des **frais d'annulation** à charge du Client selon le barème suivant (cela indépendamment de toute faute de sa part):

- | | |
|--|------------------------------|
| (i) À compter de la conclusion du Contrat de Voyage et jusqu'à 45 jours avant le départ: | 30% du prix total du voyage |
| (ii) De 44 jours avant le départ à 30 jours avant le départ: | 50% du prix total du voyage |
| (iii) De 29 jours avant le départ à 10 jours avant le départ: | 80% du prix total du voyage |
| (iv) De 9 jours avant le départ jusqu'au jour du départ: | 100% du prix total du voyage |

Le barème susmentionné couvre les frais présumés de Trip-It-Up en cas d'annulation du voyage par le Client avant le départ. Toutes prétentions en dommages-intérêts supérieures aux frais d'annulation forfaitaires compris dans ce barème sont expressément réservées, notamment si l'annulation par le Client implique l'annulation de billets d'avion (auquel cas Trip-It-Up se réserve de facturer au Client les frais d'annulation qui lui auront été facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) concernée(s), cela en sus des frais d'annulation susmentionnés et indépendamment de toute prise en charge par une assurance annulation).

- 8.3 Si le Client résilie le Contrat de Voyage partiellement ou intégralement pendant le voyage, il ne peut prétendre à aucun remboursement du prix du voyage.

9. MODIFICATION DU VOYAGE

- 9.1 Trip-It-Up s'efforcera dans la mesure du possible de donner suite aux demandes de modification formulées par le Client, sans qu'aucune garantie ne soit fournie à cet égard. Dans un tel cas, les éventuels frais supplémentaires engendrés par ces modifications sont à la charge du Client. Trip-It-Up se réserve de réclamer des frais de dossier supplémentaires.

- 9.2 Tout voyage écourté et toute prestation non utilisée par le Client ne peut aucunement donner lieu à un quelconque remboursement.

10. ANNULATION OU MODIFICATION DU VOYAGE PAR TRIP-IT-UP

- 10.1 Si des événements imprévus ou inévitables (tels que guerre, grève, catastrophe naturelle, épidémie, pandémie, etc.) entravent le déroulement prévu du voyage, Trip-It-Up est en droit, selon les circonstances, de modifier certaines prestations ou de résilier le Contrat de Voyage. Dans un tel cas, le Client a droit au remboursement des versements effectués à hauteur des prestations non-remplacées, respectivement non-exécutées. Toute prétention supplémentaire de la part du Client (notamment tout dédommagement pour non-exécution du Contrat de Voyage) est exclue.

11. ASSURANCES

- 11.1 Aucune assurance n'est comprise dans le prix du voyage. Il est recommandé au Client de souscrire une assurance annulation de voyage et une assurance rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

12. OBLIGATIONS DE COOPERATION DU CLIENT

- 12.1 Outre le paiement du prix du voyage, les obligations de coopérations suivantes incombent notamment au Client:

- (i) Le Client est tenu de contrôler sans délai les documents qui lui sont transmis (tels que factures, confirmations et documents de voyage) quant à leur exactitude, notamment s'ils sont conformes à la réservation et aux pièces d'identité de chacun des participants, de vérifier s'ils sont complets et d'informer Trip-It-Up de toute incohérence.
 - (ii) Le Client est responsable du respect des prescriptions concernant les passeports, les visas, les dispositions douanières et sanitaires. Les prescriptions de passeport et de visa indiquées dans la documentation de voyage et les descriptions des voyages sont valables pour les citoyens de nationalité suisse. Les ressortissants d'autres pays sont responsables de renseigner Trip-it-Up, respectivement les Prestataire(s) concerné(s) (en cas de réservation au travers du Planificateur de Voyages), lors de la réservation quant aux dispositions, restrictions et destinations non accessibles applicables pour leur nationalité respective.
 - (iii) Le Client est responsable du respect des horaires imposés par les prestataires (tels les aéroports) et des règles concernant les bagages.
 - (iv) Le Client doit évaluer lui-même son état de santé au vu des exigences du voyage prévu et, le cas échéant, renoncer au voyage. Le Client s'engage à communiquer toutes les informations pertinentes à la bonne réalisation du voyage, en particulier mais pas exclusivement toutes les informations relatives à l'état de santé des participants (allergies, mobilité réduite, situation de handicap, grossesse, etc.). Compte tenu des exigences du voyage prévu, le Client doit évaluer lui-même son état de santé et celui des autres participants et, le cas échéant, s'abstenir de voyager.
- 12.2 Trip-It-Up n'assume aucune responsabilité pour le cas où le Client ne respecte pas ses obligations de coopérer. En particulier, tous frais engendrés par la violation de ses obligations de coopération par le Client (tels par exemple les frais de voyage de retour en cas de refus d'entrée dans un pays) sont à la charge exclusive du Client, à l'exclusion de toute prise en charge par Trip-It-Up.

13. RECLAMATIONS LIEES A UN CONTRAT DE VOYAGE

- 13.1 Lorsqu'une prestation couverte par le Contrat de Voyage n'est pas fournie ou l'est de manière insuffisante selon le Client, ce dernier est tenu d'en informer immédiatement le prestataire sur place afin qu'une solution appropriée puisse être trouvée. En l'absence de solution immédiate et satisfaisante, le Client doit en aviser immédiatement Trip-It-Up par écrit en décrivant les motifs de sa/ses réclamation(s).
- 13.2 Le Client est tenu de contribuer à éviter ou à réduire au maximum les dommages possibles en cas de perturbations durant le voyage.
- 13.3 Si aucune solution adéquate n'est trouvée dans les 48 heures à compter de l'avis à Trip-It-Up (cf. article 13.1 ci-dessus), le Client est autorisé à remédier lui-même à la situation. Si une prestation de remplacement équivalente ne peut être fournie, le Client a droit à une diminution du prix à hauteur de la moins-value objective de la prestation fournie par rapport à celle convenue, ou, à condition d'en apporter la preuve écrite, à la restitution des frais liés à ses propres démarches pour autant que celles-ci entrent dans le cadre de la prestation initialement convenue dans le Contrat de Voyage.
- 13.4 En l'absence d'avis immédiat conformément à l'article 13.1 ci-dessus, le Client ne peut prétendre à aucune mesure corrective, à une diminution du prix ou à toute autre indemnité de quelque nature que ce soit auprès de Trip-It-Up.
- 13.5 Les dispositions ci-dessus (articles 13.1 à 13.4) s'appliquent uniquement en cas de Contrat de Voyage conclu entre Trip-It-Up et le Client. Pour les prestations couvertes par une réservation effectuée au travers du Planificateur de Voyages, toute réclamation doit être adressée directement auprès du Prestataire concerné (partenaire contractuel du Client), cela à l'entière décharge de Trip-It-Up.

14. LIMITATION DE RESPONSABILITE

- 14.1 Dans la mesure autorisée par la loi, la responsabilité de Trip-It-Up pour tout dommage de quelque nature que ce soit subi par le Client n'est engagée qu'en cas de **faute intentionnelle** ou de **négligence grave** directement imputable à Trip-It-Up à raison du contrat conclu entre Trip-It-Up et le Client. **Toute autre responsabilité (y compris celle dérivant du fait d'auxiliaires ou de tiers) est exclue**, sauf disposition légale impérative contraire. Les articles 14.2 à 14.5 ci-dessous sont réservés pour le surplus.
- 14.2 Trip-It-Up n'assume notamment aucune responsabilité à l'égard du Client lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du Contrat de Voyage est imputable à (i) des manquements du Client (avant ou pendant le voyage), (ii) des manquements imprévisibles ou inévitables de tiers (par ex. retards de vol, grèves, etc.) ou (iii) des

événements imprévus ou inévitables ou à des cas de force majeure (par ex. guerre, catastrophe naturelle, météo, épidémie, pandémie, etc.).

- 14.3 La responsabilité de Trip-It-Up est, dans la mesure autorisée par la loi, limitée au prix payé par le Client pour le voyage, à l'exclusion notamment de toute responsabilité pour toute éventuelle perte de gain. Lorsque la loi fédérale sur les voyages à forfait trouve application, la responsabilité pour tous les dommages qui ne sont pas des dommages corporels est limitée pour chaque contrat au double du prix du voyage. L'article 14.4 ci-dessous est réservé.
- 14.4 Dans les cas de responsabilité liés à l'utilisation de transports (avion, train, bus, bateau, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes prévues par les accords internationaux ou la législation nationale en vigueur. Le Client est tenu de faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés, à l'exclusion de toute autre et plus ample responsabilité de la part de Trip-It-Up.
- 14.5 Pour le cas où Trip-It-Up serait tenue par des dispositions légales impératives de dédommager le Client pour le dommage provoqué par un/des autre(s) prestataire(s) de services, les prétentions en dommages-intérêts du Client envers le/les prestataire(s) concerné(s) sont cédées à Trip-It-Up. Le Client s'engage à entreprendre toute démarche nécessaire en vue d'une telle cession de droits.

15. GARANTIE DE VOYAGE

- 15.1 Lorsque la loi fédérale sur les voyages à forfait trouve application (et dans ce cas uniquement), Trip-it-Up garantit le remboursement des montants payés et le rapatriement du Client en cas d'insolvabilité ou de faillite conformément aux dispositions de la loi sur les voyages à forfait.

16. DROIT APPLICABLE ET FOR

- 16.1 Le **droit suisse** s'applique de manière exclusive à toutes prétentions ou réclamations de fondement contractuel ou délictuel, ou autre, découlant du Contrat de Voyage ou de tout autre contrat soumis aux présentes CG, à l'exclusion des règles en matière de conflit de lois.
- 16.2 Tout litige découlant de ou en rapport avec le Contrat de Voyage ou tout contrat soumis aux présentes CG, qui ne peut être réglé à l'amiable, relèvera de la compétence exclusive des tribunaux ordinaires de **Lausanne (Suisse)**, sous réserve de dispositions légales impératives imposant le respect d'un autre for.

17. DISPOSITIONS FINALES

- 17.1 Les conditions modifiant ou entrant en conflit avec le Contrat de Voyage ou tout autre contrat soumis aux présentes CG ne font pas partie du contrat et ne trouvent pas application dans les relations entre Trip-It-Up et le Client, cela même si Trip-It-Up exécute un contrat sans refuser expressément lesdites conditions.
- 17.2 Si l'une des dispositions du Contrat de Voyage, de tout autre contrat soumis aux présentes CG ou des présentes CG s'avère nulle, illégale ou inexécutable, ladite disposition devra être interprétée de façon à refléter le plus fidèlement possible les intentions des parties, dans toute la mesure autorisée par la législation en vigueur. Les autres dispositions du Contrat de Voyage et des présents CG resteront valables et continueront à lier Trip-It-Up et le Client.
- 17.3 Les données personnelles mises à disposition de Trip-It-Up par le Client seront traitées en accord avec les dispositions légales applicables en matière de protection des données. Le Client autorise Trip-It-Up à transmettre, partager et divulguer à tout tiers les données personnelles qui lui auront été transmises par le Client, cela dans la mesure rendue nécessaire pour la bonne exécution du Contrat de Voyage ou de tout autre contrat soumis aux présentes CG.
- 17.4 Trip-It-Up se réserve de modifier à tout moment et de manière unilatérale les présentes CG.