

Les présentes conditions générales sont applicables à tous les départs des Voyages PBR SA. (pour simplification, l'utilisation PBR est utilisée). L'inscription à l'un ou l'autre départ implique l'adhésion.  
**Les présentes conditions générales PBR annulent et remplacent toutes les conditions antérieures.**

## 1. INSCRIPTION

Dans votre propre intérêt, nous vous conseillons une adhésion aussi rapide que possible, le nombre de places étant limité. De plus, en règle générale, les prestataires de services reprennent les places invendues (avion, chambres d'hôtel, etc. ...) deux à trois mois avant le départ (ou plus selon les cas). Un bon état de santé est nécessaire. PBR n'assume en général pas de service médical. Toute personne qui souhaite participer à un départ PBR doit se sentir à même de partager la vie de groupe et doit se suffire à elle-même. **Les noms que vous communiquez doivent être identiques à ceux mentionnés dans les documents d'identité** utilisés pour le voyage choisi. Les changements de nom peuvent parfois occasionner un coût supplémentaire.

## 2. REGLEMENT ET CONTRAT

**Le contrat avec PBR est conclu dès réception de votre inscription et ceci que ce soit par écrit, par téléphone ou passage dans nos bureaux.** Un premier versement (acompte) est demandé au moment de l'inscription, à savoir CHF 500.- au minimum (jusqu'à CHF 1'000.- selon le montant du prix forfaitaire). Le solde du voyage est à régler au plus tard un mois avant le départ. Un versement qui ne nous parvient pas dans les délais nous autorise à retenir les prestations convenues. En cas de non-respect des délais, un décompte est envoyé par pli simple et le montant dû doit nous parvenir dans les dix jours. En cas de retard, un premier rappel est envoyé avec une majoration de CHF 5.- pour les frais de traitement et ainsi de suite. En ce qui concerne les paiements effectués depuis l'étranger, ils doivent être effectués en francs suisses et sans frais bancaires à charge de PBR.

## 3. FRAIS D'ANNULATION

Quelles que soient les raisons d'annulation les frais suivants sont à la charge des personnes inscrites :

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| • jusqu'à 61 jours du départ | frais de dossier de CHF 60.- par personne + police d'assurance éventuelle, si souscrite chez PBR* |
| • de 60 à 36 jours du départ | 30% du prix forfaitaire (+ les frais de dossier de CHF 60.-)                                      |
| • de 35 à 22 jours du départ | 50% du prix forfaitaire (+ les frais de dossier de CHF 60.-)                                      |
| • de 21 à 0 jour du départ   | 100% du prix forfaitaire (+ les frais de dossier de CHF 60.-)                                     |
| • non-présentation au départ | 100% du prix forfaitaire (+ les frais de dossier de CHF 60.-)                                     |

\* Si une assurance annulation / rapatriement a été établie par PBR, cette police d'assurance n'est jamais remboursée et doit être acquittée dans tous les cas.

Voyages en relation avec des bateaux : Sont applicables les conditions spéciales stipulées par chaque compagnie maritime. Ces conditions particulières vous seront communiquées sur demande à la réservation.

Voyages en avion et en train : **Si les billets d'avion ou de train ont déjà été émis, des conditions particulières seront applicables selon la compagnie et la tarification. Ils ne seront en aucun cas remboursés si leur émission précède l'annulation.**

En cas de maladie ou accident, en particulier, ces frais sont - en règle générale - pris en charge par l'assurance annulation, à l'exception du montant de la prime d'assurance et des frais de dossier. A noter que les frais d'annulation pour motifs professionnels ne sont pas couverts. En cas d'annulation, un certificat médical est indispensable pour l'assurance. Attention aux conditions spéciales pour les croisières, souvent plus contraignantes. De plus, nous attirons votre attention sur les billets de spectacles réservés (théâtre, opéra, etc.) qui ne sont généralement pas remboursables. IMPORTANT : si ces modalités ne sont pas remplies, les frais restent alors imputables à la personne inscrite.

### 3.1 Personne de remplacement

Si vous êtes obligé(es) de renoncer à votre voyage, vous avez la faculté de céder votre réservation à un tiers (ami, connaissance ou parent). Le voyageur de remplacement doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Il doit, en outre, satisfaire aux exigences particulières du voyage (état de santé, etc. ...) et aucune prescription légale ne doit s'opposer à sa participation. Pour certains départs, cette possibilité de remplacement peut ne pas intervenir si, par exemple, un visa ne peut être obtenu à temps ou si un titre de transport a déjà été émis.

### 3.2 Un voyage de remplacement est en général agréé :

- pour les voyages en Suisse, jusqu'à un jour ouvrable du départ (du lundi au vendredi).
- pour les voyages en Europe et dans les pays sans obligation de visa, jusqu'à trois jours ouvrables avant le départ (jour de départ non compris) – sous réserve que le billet d'avion ne soit pas déjà émis, en cas de voyage en avion.
- dans les pays avec obligation de visa et pour les voyages outre-mer, après accord avec PBR et selon les possibilités d'organisation (délai d'obtention du visa, établissement de nouveaux documents, billet d'avion, etc.).

Dans tous les cas, le remplacement doit être annoncé à PBR durant les heures usuelles de bureau (du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00) et n'est pas valable lors de jours fériés. Les frais de dossier et autres frais supplémentaires éventuels sont à votre charge ou à celle du voyageur de remplacement, selon accord préalable entre ces deux parties.

### 3.3 Maladie connue à l'inscription

Un participant malade ou handicapé peut s'inscrire, pour autant que son état de santé lui permette très raisonnablement d'envisager le voyage. Toutefois, en cas d'annulation, l'assurance est en droit de lui refuser tout ou partie importante des frais d'annulation. Dans le cas d'une maladie ou handicap connu, un avis médical est souhaitable avant l'inscription.

## 4. ASSURANCES

### 4.1 Assurance obligatoire annulation de voyage, rapatriement et retour différé

Chaque participant est automatiquement couvert par PBR<sup>(1)</sup>, auprès de la compagnie d'assurances ALLIANZ GLOBAL ASSITANCE pour les éventuels cas d'annulation, rapatriement ou retour différé. Cette assurance est obligatoire et la prime, ajoutée au montant du voyage, est à régler dès l'inscription et n'est pas remboursable. La police personnelle, que vous recevrez avec votre confirmation-facture, doit être conservée précieusement jusqu'au retour en Suisse, car l'original de ladite police est nécessaire pour toute demande de remboursement.

<sup>(1)</sup> *La seule exception possible concerne les participants en possession d'une couverture personnelle équivalente remplissant les mêmes conditions, de type Livret ETI <sup>(2)</sup> (Europe ou Monde), Intertours-Winterthur, etc. ...*

<sup>(2)</sup> *selon les destinations – non valable en Suisse*

### 4.2 Annulation de voyage et rapatriement avec assurance personnelle

Les personnes en possession d'un Livret ETI - Europe ou Monde <sup>(3)</sup>, Intertours-Winterthur ou autre assurance du même type ne sont pas couvertes par PBR (si elles le souhaitent) et ne paient, par conséquent, pas de prime d'assurance. Dans ce cas, une photocopie de l'assurance personnelle doit impérativement être remise à PBR lors de l'inscription. Le voyageur est personnellement responsable dans ce cas des démarches de rapatriement auprès de son assurance avec, bien entendu, l'assistance de PBR. En revanche, PBR s'occupe de toutes les formalités pour les personnes couvertes par l'assurance ALLIANZ.

<sup>(3)</sup> *La notion Europe (point 4.1 et 4.2) correspond aux pays bordant la Méditerranée, aux pays de l'U.E., ainsi qu'à la Scandinavie et aux anciens pays de l'Est (Russie, Hongrie, Pologne, Bulgarie, Roumanie, République Tchèque, Lettonie, Lituanie).*

### 4.3 Assurances accidents et maladie

Il est vivement recommandé, à chaque participant, de bien contrôler que sa couverture personnelle maladie et accidents est suffisante pour les voyages à l'étranger, car une bonne couverture en Suisse n'implique pas automatiquement la même garantie en dehors des frontières suisses.

Pour certaines destinations (la Russie par exemple), une copie de votre police d'assurance maladie et accident valide pour la durée du séjour vous sera demandée par PBR lors de la demande de Visa.

### 4.4 Assurance bagages

Vivement conseillée si vous n'avez pas (par exemple) d'assurance Responsabilité Civile ménage, dont la couverture risque toutefois d'être restrictive (en général uniquement en cas d'effraction). Les bagages (valise ou bagage à main) ne doivent jamais être laissés sans surveillance. Attention, en particulier, au vol dans les lieux publics.

## 5. PASSEPORT ET DOCUMENTS DE VOYAGE

Chaque participant doit se présenter au départ avec les papiers (carte d'identité ou passeport valable selon la destination, éventuellement carnet de vaccination ou visa valable) nécessaires au voyage. Des papiers qui ne sont pas en règle correspondent à une non-présentation au départ. En règle générale, il est demandé un passeport valable, celui-ci doit l'être encore au minimum six mois après la date de retour en Suisse. Pour les pays qui demandent un visa, PBR se charge en général de vous le procurer. Les émoluments consulaires et les frais qui en découlent sont à la charge des participants et non remboursables en cas d'annulation. Une photocopie des pièces d'identité est très souvent utile.

## 6. RESPONSABILITE

L'organisateur VOYAGES PBR S.A. à Meyrin/GE, membre du Fonds de garantie TPA, est responsable du contenu des programmes PBR et répond du choix étudié, des entreprises appelées à fournir des services, d'une préparation et d'une exécution compétente du voyage. Cette responsabilité tombe en cas de préjudices et dommages que l'organisateur ne puisse raisonnablement prévoir (cas de force majeure, troubles, grèves, événement de guerre, dommages imprévisibles) ou propre faute du participant. La responsabilité de l'organisateur ne porte que sur le préjudice direct et se limite, dans tous les cas, au prix convenu du voyage. Toute réclamation ou éventuelle demande d'indemnisation doit être communiquée par écrit à PBR au plus tard cinq jours après le retour en Suisse. Les guides accompagnateurs, représentants locaux de PBR et de l'agent technique enregistrent les réclamations, mais ne sont pas habilités à reconnaître quelque revendication que ce soit. Le seul for juridique est à Meyrin/GE.

### 6.1 Sécurité pour le voyageur

En tant que membre du Fonds de garantie TPA, l'organisateur Voyages PBR S.A. couvre tous les voyageurs qui lui sont confiés par son assurance R.C. et son adhésion au Fonds de garantie TPA.

## 7. ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR DU VOYAGE

L'organisateur de voyage se réserve le droit d'annuler un départ si le nombre de participants prévus n'est pas atteint ou si le voyage ne peut pas s'effectuer pour des raisons impérieuses (par exemple : cas de force majeure, événement de guerre, troubles, grèves, refus ou retrait de droit d'atterrissage, etc. ...). Dans un tel cas, le montant versé est remboursé. Il va de soi que l'organisateur s'efforce de proposer un programme de remplacement équivalent.

## 8. MODIFICATIONS APPORTEES AUX PROSPECTUS, PRIX ET MOYENS DE TRANSPORTS

### 8.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat

PBR se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications du prospectus, la description des prestations, ainsi que les prix y figurant. Le cas échéant, PBR vous avisera avant la conclusion du contrat.

### 8.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Les augmentations de prix peuvent intervenir après :

- a) une augmentation ultérieure du coût des moyens de transports (y compris du coût du carburant),
- b) l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (par exemple taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement), introduction ou augmentation d'impôts ou de taxes de l'état, TVA, hausses de prix consécutives à des mesures officielles, etc.
- c) des modifications des cours de change ou une baisse du franc suisse.

Si le coût des prestations inhérentes au voyage augmente, il peut être mis à votre charge et le prix du voyage sera majoré en conséquence. L'augmentation de prix est communiquée au plus tard 4 semaines avant le départ. Si cette dernière dépasse 10 %, vous pouvez, si vous le souhaitez, vous désister sans frais aucun.

### 8.3 Modification du programme ou changements sur le plan des moyens de transports intervenus entre votre réservation et la date du départ

PBR se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (par exemple logement, moyens de transports, compagnies aériennes, heures de vol, etc.), en cas de force majeure ou si des faits imprévisibles ou inéluctables l'exigent. PBR fera son possible pour vous proposer en remplacement des prestations de qualité équivalente. Quoi qu'il en soit, PBR vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leur répercussion sur le prix.

### 8.4 Défaut de prestations au cours du voyage

Si une modification de programme doit intervenir en cours de voyage, la moins-value éventuelle - sur le plan matériel - est remboursée au retour.

### 8.5 Interruption de voyage et retour avancé

L'interruption prématurée du voyage, pour raisons professionnelles ou personnelles (autres que médicales), ne donne pas droit au remboursement des prestations non fournies.

### 8.6 Participation insuffisante à un départ

En règle générale, vingt personnes sont nécessaires pour un groupe. Cependant des conditions particulières s'appliquent à certains départs. C'est le nombre minimum de personnes indiqué sur le programme détaillé qui fait foi. Si ce nombre n'est pas atteint, une majoration d'un maximum de 10 % est applicable.

### 8.7 Voyages en autocar

En règle générale, les places dans les autocars ne sont pas numérotées. Aucune place ne peut être réservée à l'avance, ni auprès de PBR, ni auprès du chef de groupe. Il appartient au responsable de groupe de demander aux participants de se déplacer en fonction des nécessités. Des rotations de places sont souhaitées. Merci de votre compréhension.

## 9. CHAMBRE INDIVIDUELLE (sans garantie absolue)

Il est souvent très difficile d'obtenir des chambres à un lit et les suppléments demandés par les hôteliers ou compagnies maritimes sont des plus onéreux. Dans la mesure du possible PBR cherche à placer deux personnes seules ensemble. Si tel ne peut être le cas, le supplément de chambre individuelle doit alors être acquitté à l'organisateur. Le remboursement du supplément est assuré si la chambre individuelle n'est pas attribuée. Très souvent, les chambres individuelles, malgré le supplément de prix, sont petites ou mal situées. Nous suggérons vivement la solution du partage d'une chambre ou cabine à deux lits avec un(e) autre participant(e).

## 10. LIMITATION ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE

### 10.1 Exclusions de responsabilité

PBR n'assume aucune responsabilité envers les participants lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

- a) à des manquements de votre part avant ou durant le voyage,

- b) à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat,
- c) à un cas de force majeure, une grève ou à un événement que PBR, malgré toutes les diligences requises, ne pouvait pas prévoir. Dans ces cas, toute obligation à dommages et intérêts de PBR est exclue.

## 10.2 Dommages corporels

PBR répond des dommages corporels découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat dans le cadre des présentes conditions générales de voyage et des accords internationaux ou binationaux qui sont applicables.

## 10.3 Autres dommages

La responsabilité des Voyages PBR S.A. est limitée à une fois le prix du voyage au maximum pour les autres dommages (par exemple dommages matériels) résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservées les présentes conditions générales, de contrat et de voyage ainsi que les accords internationaux ou lois nationales applicables qui prévoient de plus grandes restrictions ou exclusions de responsabilité.

## 10.4 Objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, etc. ...

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes personnellement responsable de la bonne surveillance de vos objets de valeur, espèces, bijoux, chèques, cartes de crédit, appareils photo et vidéo, etc. Dans les hôtels, les objets de valeur doivent être déposés dans le coffre-fort. Vous ne devez jamais laisser ces objets sans surveillance dans un véhicule ou à n'importe quel autre endroit. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de vol, perte, détérioration ou abus de chèques, de cartes de crédit, etc. ...

## 10.5 Horaires

Même en organisant méticuleusement les voyages, nous ne pouvons garantir que les horaires seront respectés. Nous ne répondons pas des retards qui peuvent se produire, en raison de l'intensité du trafic, 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 la possibilité de retards en planifiant vos voyages, l'heure de convocation pour le départ étant impérative.

## 11. POURBOIRES

Conformément à une tradition de longue date à PBR, nous proposons en cours de circuit un pourboire "collecte" global, pour guides locaux, chauffeurs, personnel hôtelier et des restaurants. Ceci évite d'avoir continuellement la préoccupation de trouver pièces de monnaie ou billets, sans savoir comment, quand et à qui dire merci de façon plus tangible. En règle générale, un montant de CHF 8.- par personne est à prévoir, par journée de voyage. La somme totale est à remettre au chef de groupe, en général en dollars US ou en francs suisses, ou encore, suivant les cas en monnaie du pays visité. Pour les croisières, les journées à bord font l'objet d'une réglementation particulière régie par les compagnies maritimes.

## 12. PERSONNES VOYAGEANT SEULES

Toujours les bienvenues, les personnes voyageant seules ont intérêt à souhaiter être logées avec un autre participant. En effet, le nombre de chambres individuelles que nous obtenons par départ est toujours limité et c'est à l'occasion des "réunions de préparation" organisées quelquefois qu'il est souvent possible de mieux faire connaissance. De la même manière, les personnes âgées sont acceptées avec plaisir, sans limitation d'âge. Toutefois, nous ne pouvons que leur conseiller d'être accompagnées par un parent, ami ou connaissance. Un bon état de santé est bien sûr nécessaire. PBR, ou le responsable du groupe, se réserve la faculté de refuser - dans certains cas - des inscriptions, ceci en fonction de l'importance du groupe ou des difficultés particulières qui peuvent survenir (fatigue, beaucoup de marche, etc. ...). A noter, en particulier, que les personnes qui ont de la peine à marcher doivent impérativement être accompagnées par une connaissance, un parent ou ami.

## 13. REUNION DE PREPARATION / RETROUVAILLES

Quelquefois, selon la destination, une rencontre de préparation peut être proposée aux participants inscrits, en règle générale 2 à 3 semaines avant le départ. Cette réunion permet de faire connaissance entre voyageurs et avec le responsable du groupe. De même, c'est à cette rencontre qu'il est répondu de manière aussi complète que possible à toutes les questions pratiques : programme, change, habillement, etc. ... Au retour, une journée de retrouvailles peut être également proposée, pour permettre à chacun d'échanger photos, souvenirs et impressions.

## 14. DROIT APPLICABLE ET FOR

Le droit suisse est applicable. Le seul for de Meyrin/GE est reconnu.

## 15. OMBUDSMAN

Avant de soumettre un litige à un tribunal, nous suggérons de contacter l'OMBUDSMAN, indépendant de la branche suisse du voyage à Zurich (C.P. 383 - 8034 Zurich).

**Les présentes conditions générales PBR annulent et remplacent toutes les conditions antérieures.**

Fait à Meyrin, le 19 avril 2016  
PBR/MQ/eb