

## Conditions de réservation et d'annulation

L'Agence Venga Project, sise Charles Monnard 6, 1003 Lausanne est considérée comme organisateur technique et responsable de la gestion de l'événement. Elle est le seul interlocuteur pour toute question, toute modification, tout litige et de manière générale, tout contact postérieur à votre réservation.

Celle-ci est joignable de préférence par courriel sur [info@vengaproject.com](mailto:info@vengaproject.com) ou par téléphone au +41 79 600 22 40 aux heures d'ouverture de l'agence (du lundi au vendredi, 9h-18h).

### 1. Paiement

Un acompte de 30% est requis au moment de l'inscription pour confirmer la réservation du voyage.

Le solde est à payer dans un délai de 30 jours dès la réception de la facture.

L'agence se réserve le droit d'annuler une réservation si le paiement n'est pas effectué selon les termes du contrat.

Les factures sont établies en francs suisse, les frais d'échange lié à l'usage d'une autre devise sont à la charge du client

### 2. Réservations de dernières minutes

Pour les réservations faites 29 jours et moins avant la consommation du produit touristique, le paiement complet est exigé lors de la commande.

### 3. Documents de voyage

Les documents de voyage seront transmis par email lorsque le paiement complet aura été reçu. Venga Project n'est pas responsable des documents perdus ou volés. Il est de la responsabilité des clients d'aviser Venga Project au moins 15 jours avant le départ si les documents ne sont pas délivrés, sans quoi des frais supplémentaires peuvent être requis pour poster de nouveaux documents de voyage.

### 4. Dates de voyage

Venga Project organise l'ensemble des services aux dates de voyage prévues dans l'offre soumise au client. Si le client change ses dates (vols d'avion ou étapes durant le voyage) il assume l'entière responsabilité des conséquences liées aux changements, ainsi que l'ensemble des frais associés.

### 5. Frais d'annulation

En cas d'annulation par le client de son voyage, une indemnité d'annulation lui sera facturée :

\* > 60 jours avant le départ: l'acompte n'est pas remboursé (30% du montant par personne)

\* 60 – 31 jours avant le départ: 50% du montant par personne

\* 30 – 15 jours avant le départ: 80% du montant par personne

\* <15 jours avant le départ : 100% du montant par personne (aucun remboursement)

A ces indemnités d'annulation, s'ajoute l'ensemble des frais liés à des fournisseurs non remboursables jusqu'à la hauteur du montant global du prix du voyage.

Toute annulation doit être communiquée par email à [info@VengaProject.com](mailto:info@VengaProject.com). La date de réception faisant foi.

## **6. Interruption de voyage et retour avancé**

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

## **7. Remboursement**

Venga Project s'engage à livrer les services vendus. Si des services ne peuvent être livrés et que la faute incombe à Venga Project, l'agence s'engage à rembourser ceux-ci au client. Toute demande de remboursement doit être effectuée par écrit au maximum 14 jours après la date de fin de séjour avec Venga Project.

## **8. Non satisfaction**

Venga Project s'efforce d'assurer un excellent niveau de qualité pour ses services. Tout remboursement des services consommés pour non satisfaction est exclu. Ceci s'applique également aux activités dans le pays de destination.

## **9. Annulation des services**

Venga Project exclut toute responsabilité en cas d'annulation d'un service de tier. Venga Project s'efforcera néanmoins de remplacer le service annulé dans les meilleures conditions.

## **10. Annulation pour cas de force majeure**

En cas d'annulation par une force majeure, Venga Project n'est pas considérée comme responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat. Venga Project n'est pas tenue au versement de dommages et intérêts à ses clients. Tout au plus Venga Project peut proposer un report de date et adapter l'offre de remplacement à l'urgence.

Si le client décide d'annuler le voyage et de ne pas accepter la proposition de remplacement Venga Project appliquera les clauses d'annulation prévues au point 5.

Si le client accepte l'offre de remplacement Venga Project se réserve le droit de facturer des frais inhérents au report du voyage.

Sont considérés comme force majeure les événements indépendants de la volonté de Venga Project, tels que: conflit armé, révolution, attentats, épidémie-pandémie, fermeture des frontières, grève extérieure, des événements climatiques extrêmes, cyclones, typhons, des catastrophes naturelles, inondation, tempête, volcan, tsunami...

## **11. Horaires**

Même en organisant méticuleusement le voyage et les activités dans le pays de destination, nous ne pouvons garantir que les horaires seront respectés. Nous ne répondons pas des retards qui peuvent se produire.

## **12. 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 lorsque c'est possible 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.

## **13. Précautions médicales**

Vérifier auprès de votre médecin traitant les vaccins requis pour le pays de destination.

- Pensez à faire votre rappel de tétanos.
- Merci de vous munir de votre carte d'assurance maladie lors de votre voyage, ce document peut être demandé par le pays visité pour des questions de visa ou lors des soins médicaux.
- Prenez avec vous tous les médicaments spécifiques donc vous avez besoin, car ils peuvent être difficiles de se les procurer localement.

## **14. Recommandations**

- Nous conseillons vivement de contracter une assurance voyage auprès de votre assureur.
- Vérifiez que votre responsabilité civile vous couvre dans le pays de destination.

## **15. Droit Applicable et For**

Le droit suisse est applicable. Le seul for de Lausanne/VD est reconnu.