

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 demeure l'unique interlocutrice pour toute question, modification, litige, et tout contact ultérieur après votre réservation.

Pour nous contacter, privilégiez l'envoi d'un courriel à info@VengaProject.com ou par téléphone au +41 79 600 22 40 pendant les heures d'ouverture de l'agence (du lundi au vendredi, 9h à 18h).

1. Politique de prix

Les tarifs affichés sont en francs suisses (CHF) et comprennent généralement la taxe sur la valeur ajoutée. Ces tarifs sont fixes, sous réserve de modifications éventuelles.

Le prix présenté sur le site au moment de votre réservation est garanti, à condition qu'il n'ait pas subi de modification (à la hausse ou à la baisse) auprès de nos fournisseurs entre la réservation précédente et la vôtre. Si le prix affiché diffère du tarif en cours, la prestation sera fournie au prix actuel après la mise à jour du site.

2. Dates de voyage

Venga Project organise l'ensemble des services aux dates de voyage convenues dans l'offre soumise et validée par le client. En cas de modification des dates par le client, celui-ci assume l'entière responsabilité des conséquences et des frais associés.

3. 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.

4. Paiement

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

Le solde doit être réglé dans les 30 jours suivant la réception de la facture.

L'agence se réserve le droit d'annuler une réservation en cas de non-paiement conforme aux termes du contrat.

Les factures sont établies en francs suisses, et les frais liés à l'utilisation d'une autre devise sont à la charge du client.

5. Documents de voyage

Les documents de voyage seront transmis par courrier électronique une fois le paiement complet reçu.

Venga Project décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de documents.

Il incombe aux clients d'informer Venga Project au moins 15 jours avant le départ si les documents ne sont pas délivrés, faute de quoi des frais supplémentaires peuvent être requis pour l'envoi de nouveaux documents de voyage.

6. Horaires

Bien que nous organisions méticuleusement le voyage et les activités dans le pays de destination, nous ne pouvons garantir le respect des horaires. Nous ne sommes pas responsables des retards éventuels.

7. Modifications de l'itinéraire

L'Agence se réserve le droit de modifier l'itinéraire du voyage en cas de nécessité. En cas de changement significatif, les clients en seront informés dès que possible, et des alternatives équivalentes ou supérieures seront proposées. Si les clients refusent les alternatives proposées, les dispositions d'annulation peuvent s'appliquer conformément à la politique énoncée à la section 8.

8. Frais d'annulation

En cas d'annulation par le client, les frais d'annulation seront appliqués comme suit :

* Plus de 60 jours avant le départ : Acompte non remboursé (30% du montant par personne)

* Entre 60 et 31 jours avant le départ : 50% du montant par personne

* Entre 30 et 15 jours avant le départ : 80% du montant par personne

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

À ces frais s'ajoutent les dépenses liées à des fournisseurs non remboursables jusqu'à concurrence du montant total du voyage.

Toute annulation doit être communiquée par courrier électronique à info@VengaProject.com. La date de réception faisant foi.

9. Annulation des services

Venga Project décline toute responsabilité en cas d'annulation d'un service tiers. L'agence s'efforcera cependant de remplacer le service annulé dans les meilleures conditions.

10. Annulation pour cas de force majeure

En cas d'annulation due à un cas de force majeure, Venga Project n'est pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat. Aucune indemnité n'est versée aux clients.

En cas de force majeure, Venga Project peut proposer un report de date et adapter l'offre de remplacement à l'urgence.

Si le client refuse la proposition de remplacement, les clauses d'annulation du point 8 s'appliquent. En cas d'acceptation de l'offre de remplacement, Venga Project se réserve le droit de facturer des frais liés au report du voyage.

Les cas de force majeure incluent des événements indépendants de la volonté de Venga Project tels que conflit armé, révolution, attentats, épidémie-pandémie, fermeture des frontières, grève extérieure, événements climatiques extrêmes, cyclones, typhons, catastrophes naturelles (inondation, tempête, volcan, tsunami, etc.).

Dans de tels cas, les clients acceptent de coopérer et de suivre les directives de l'Agence pour assurer leur sécurité et leur bien-être.

11. 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.

12. Remboursement

Venga Project s'engage à fournir les services vendus. En cas d'impossibilité de fournir des services, imputable à Venga Project, l'agence s'engage à rembourser le client. Toute demande de remboursement doit être soumise par écrit dans un délai maximal de 14 jours après la fin du séjour avec Venga Project.

13. Non satisfaction

Venga Project s'efforce de maintenir un niveau élevé de qualité pour ses services. Tout remboursement des services consommés en raison de la non-satisfaction est exclu, y compris pour les activités dans le pays de destination.

14. Réclamations

En cas de réclamations pendant le voyage, le client doit informer immédiatement le prestataire de services et le représentant local de Venga Project, ou en leur absence, le centre de réservation. Venga Project s'engage à rechercher des solutions appropriées. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée sur place, le client doit obtenir une confirmation écrite du prestataire de services ou du représentant local, incluant les faits et la liste des défauts. Toutefois, le prestataire de services et le représentant local ne sont pas autorisés à reconnaître les demandes formulées par le client.

Toute réclamation relative aux services fournis par Venga Project doit être soumise par écrit dans les 14 jours suivant la fin du voyage. Les réclamations reçues après cette période peuvent ne pas être prises en compte.

15. Objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, etc.

Vous êtes responsable de la surveillance de vos objets de valeur, espèces, bijoux, chèques, cartes de crédit, appareils photo et vidéo, etc. Nous vous recommandons de déposer les objets de valeur dans le coffre-fort des hôtels lorsque possible.

Ne laissez jamais ces objets sans surveillance dans un véhicule ou à tout autre endroit. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de vol, perte, détérioration ou abus de chèques, cartes de crédit, etc.

16. Circonstances intolérables

En cas où le client ou tout participant sous sa responsabilité rend le respect du contrat intolérable pour Venga Project en raison d'un comportement inapproprié, l'Agence se réserve le droit de résilier le contrat. Un comportement inapproprié inclut également le cas où l'état de santé du client ne correspond manifestement pas aux conditions précisées dans la description du service ou aux conditions supposées de bonne foi. Le client est tenu de régler les frais d'annulation forfaitaires conformément au point 8.

17. Obligations de coopération du client

En plus du règlement du prix du voyage, le client est tenu aux obligations de coopération suivantes :

- Le client doit vérifier immédiatement l'exactitude et l'intégralité des documents qui lui sont fournis (tels que la facture, la confirmation de voyage, les documents de voyage), notamment en ce qui concerne leur conformité avec la réservation, et doit informer Venga Project.
- Le client est responsable de se conformer aux règles d'entrée en vigueur sur le territoire des pays étrangers (notamment en ce qui concerne la validité du passeport, l'obtention des visas, les vaccinations, etc.).
- Le client est responsable du respect des heures d'arrivée (par exemple, à l'aéroport) et des règles relatives aux bagages spécifiées par les prestataires de services. En cas d'absence du client ou de retard à l'embarquement (no-show), aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué. L'obligation de transport ne s'applique pas. En cas de manquement du client au vol de retour, il devra réserver un autre vol de retour à ses frais, notamment en cas de modifications du plan de vol.
- En cas de grossesse, la cliente doit préalablement s'informer des conditions de transport et s'y conformer. De plus, Venga Project doit être informé de la grossesse par écrit. Étant donné les exigences du voyage prévu, le client doit évaluer lui-même son état de santé et, le cas échéant, s'abstenir de voyager.

En cas de manquement du client à ses obligations de coopération, Venga Project décline toute. Les demandes d'indemnisation du client pour des défauts, ne seront pas prises en compte.

18. Précautions médicales

Avant votre voyage, veuillez consulter votre médecin traitant pour vérifier les vaccins nécessaires pour le pays de destination.

Pendant votre voyage, il est recommandé de vous munir de votre carte d'assurance maladie, car elle peut être exigée par le pays visité pour des questions de visa ou lors de soins médicaux.

N'oubliez pas d'emporter tous les médicaments spécifiques dont vous pourriez avoir besoin, car ils peuvent être difficiles à se procurer localement.

19. Recommandations

Nous vous conseillons vivement la souscription d'une assurance annulation de voyage et d'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Vérifiez également que votre responsabilité civile vous couvre dans le pays de destination.

20. Responsabilité

Venga Project décline toute responsabilité en cas d'inexécution ou d'exécution non contractuelle du contrat de voyage pour les raisons suivantes :

- En raison de manquements du client (par exemple, non-respect des conditions d'entrée, non-transport en raison de grossesse, sanctions pénales, etc.).
- En raison de manquements imprévisibles ou inévitables de tiers (par exemple, retards des entreprises de transport, grèves, perturbations dans la fourniture de services de tiers relevant exclusivement d'une médiation).

21. Confidentialité des données

Les informations personnelles fournies par les clients sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Venga Project. Les détails personnels ne seront pas divulgués à des tiers sans le consentement explicite du client, sauf en cas de nécessité pour l'exécution des services réservés.

22. Modification des Conditions Générales

Venga Project se réserve le droit de modifier ces conditions générales à tout moment. Les clients seront informés des modifications, et les nouvelles conditions s'appliqueront aux réservations effectuées après la date de modification.

23. Communication

Toutes les communications officielles entre les clients et Venga Project doivent être effectuées par écrit, de préférence par courriel à info@VengaProject.com.

Ces conditions générales visent à renforcer la transparence, la responsabilité et la satisfaction des clients tout au long de leur expérience de voyage avec l'Agence Venga Project.

24. Langue faisant foi

En cas de divergence d'interprétation résultant d'une formulation différente entre les différentes versions linguistiques, la version en français prévaudra.

25. Nullité d'une disposition

Si une ou plusieurs des dispositions ci-dessus sont ou deviennent nulles, cela n'affectera pas la validité des autres dispositions.

26. Droit Applicable et For

Le droit suisse est applicable à toutes les transactions. Le seul tribunal compétent est celui de Lausanne, dans le canton de Vaud.