

**3 destinations  
2 îles  
1 engagement**

---

**Conditions Générales  
de Vente**



**caribbean  
tours**

CUBA . RÉPUBLIQUE DOMINICAINE . HAÏTI

## Conditions Générales de Vente de Caribbean Tours AG pour clients professionnels vers Cuba, République Dominicaine et Haïti.

### 1. Objet du contrat

Ces Conditions Générales de Vente (dénommées « CGV ») régissent les relations entre CARIBBEAN TOURS (dénommé « CT ») et le client professionnel (dénommé « client »). Le client du client sera dénommé « voyageur ». Elles s'appliquent aussi aux contrats et / ou réservations individuelles qui n'y font pas référence.

Les Conditions Particulières de Vente (dénommées « CPV ») entre CT et le client ont prépondérance sur ces CGV.

### 2. Conditions particulières de vente (CPV)

Elles incluent les services de CT, prix et autres accords. Les informations qui proviennent d'autres sources telles que prestataires de service, offices de tourisme ou comparateurs web n'engagent pas CT.

### 3. Contexte des Caraïbes (Antilles)

Les Caraïbes, en particulier Cuba, sont une zone touristique en croissance, mais ne peuvent se comparer à l'Europe en termes de standards. Les touristes peuvent être déçus par la qualité du service ou des problèmes de réservation.

CT ne peut garantir que les hôtels, restaurants, transports, équipements publics, etc. égalent les standards européens ou suisses, même s'ils comportent le même nombre d'étoiles ou appartiennent à une chaîne internationale. Par exemple, les chambres chez l'habitant ne disposent pas toutes de fenêtres sur la rue.

La ponctualité caribéenne est très fluctuante. Merci d'en tenir compte dans vos déplacements et rendez-vous. Et soyez indulgents.

Les routes sont en général goudronnées, mais avec de nombreux nids-de-poule, peu de signalisation, des animaux ou attelages qui traversent sans préavis. Il est donc recommandé de conduire lentement, ce qui peut allonger les temps de trajet.

CT dépend d'entreprises publiques cubaines pour l'achat des prestations, et n'a donc pas le contrôle direct sur chaque prestataire de service.

### 4. Le client achète en son nom

Le client acquiert les services de CT pour son compte. Il

est responsable de la commercialisation auprès du voyageur. Il lui incombe notamment d'informer sur la loi fédérale suisse sur les voyages à forfait.

Il n'existe aucun lien contractuel entre CT et le voyageur.

### 5. Hausse de prix

CT se réserve le droit d'augmenter les prix jusqu'à J-21 avant le début des services, dans les cas suivants

- Hausse des prix de transport ou d'hébergement.
- Création ou hausse de prix et taxes tels que taxes d'embarquement, de sécurité, impôts, etc.
- Modification du taux de change.

Si les prix augmentent de plus de 5%, le client peut annuler son contrat sans frais. CT remboursera la totalité des acomptes payés. L'annulation doit se faire par écrit ou e-mail à CT dans les 5 jours ouvrables suivant la communication de la hausse de prix. (voir aussi l'article 9).

### 6. Modification de programme avant le voyage

CT s'efforce de respecter le programme prévu, mais peut néanmoins apporter des modifications selon certaines circonstances : décisions gouvernementales, changement d'horaires de transport, catastrophes naturelles ou autres cas de force majeure, changements dus à un fournisseur. CT informera immédiatement le client de ces modifications et s'efforcera à en réduire les conséquences. CT informera aussi des changements de prix résultant de ces modifications.

Le client aura la possibilité d'annuler le voyage en cas de modification majeure des services.

### 7. Modifications de programme pendant le voyage

En dépit d'une bonne organisation, CT peut être amené à modifier le programme durant le voyage pour diverses raisons : catastrophes naturelles, problèmes climatiques, décisions gouvernementales, pénuries, etc. CT s'efforcera dans ce cas de réduire au minimum les conséquences de ces modifications.

Dans le cas d'un retard ou annulation d'un vol intérieur, CT a le droit de modifier le programme, trouver une solution de substitution, par exemple un transfert terrestre avec remaniement des excursions.

CT peut refuser de prendre en charge des frais de modifications si celles-ci sont causées par le client, le voyageur, la force majeure, ou si ces frais atteignent un montant excessif.

## 8. Conditions de paiement

Les prix se trouvent dans les CPV.

**Conditions de paiement République Dominicaine :** tous les paiements se font en USD.

**Conditions de paiement Cuba :** tous les paiements se font en Euros. En raison de l'embargo américain sur Cuba, aucun paiement ne doit être réalisé en USD. Même si la facture est libellée en USD, le client devra régler la contrevaletur en Euros au cours du jour du site : [www.reuters.com](http://www.reuters.com). En cas de paiement en USD, le gouvernement américain peut geler ou confisquer les fonds. Toute erreur du client sera de sa responsabilité, et il devra régler à nouveau la facture en Euros.

Si aucune condition de paiement n'est spécifiée dans les CPV, les conditions suivantes s'appliquent : le montant total du voyage doit être réglé au plus tard à J-30 du premier service. Le client devra informer CT par e-mail en précisant numéro de facture et montant réglé.

**Cuba :** [accounting.cu@caribbeantours.ch](mailto:accounting.cu@caribbeantours.ch)

**Rép. Dominicaine :** [accounting.do@caribbeantours.ch](mailto:accounting.do@caribbeantours.ch)

Pour les groupes, incentives, croisières et certains clients, il existe des conditions de paiement et d'annulation différentes reprises dans les CPV, notamment concernant le paiement d'un acompte.

Si le paiement ne se fait pas dans les termes prévus au contrat, CT se réserve le droit d'annuler les services réservés et demander des frais d'annulation. Cf Article 9 CT peut aussi exiger des frais de retard de minimum 5%, et passer par une agence de recouvrement de fonds, dont les frais seront à la charge du client.

En cas de virement bancaire, les frais sont à la charge du client (code frais OUR). Tous frais bancaires payés par CT seront refacturés au client.

## 9. Conditions d'annulation et frais correspondants

Les modifications de dates de voyage et/ou de services déjà confirmés à CT seront considérés comme annulation. En cas d'annulation définitive, les frais retenus sont les suivants :

### 9.1 Cuba :

#### Voyageurs individuels 1 – 5 personnes:

> 46 jours avant l'arrivée : 60 à 180 USD selon le cas  
 45 – 31 jours avant l'arrivée : 10 %  
 30 – 15 jours avant l'arrivée : 25 %  
 14 – 08 jours avant l'arrivée : 40 %  
 07 – 03 jours avant l'arrivée : 60 %  
 02 – 01 jours avant l'arrivée : 80 %  
 24 heures avant l'arrivée ou No Show : 100 %  
 100 % dans le cas de billets d'avions déjà émis

#### Groupes (à partir de 6 personnes), incentive et croisières:

> 91 jours avant l'arrivée : 60 à 300 USD selon le cas  
 90 – 60 jours avant l'arrivée : 20 %  
 59 – 30 jours avant l'arrivée : 40 %  
 29 – 15 jours avant l'arrivée : 50 %  
 14 – 07 jours avant l'arrivée : 75 %  
 06 – 01 jours avant l'arrivée : 90 %  
 24 heures avant l'arrivée ou No Show : 100 %

### 9.2 République Dominicaine

#### Voyageurs individuels 1 – 5 personnes:

> 46 jours avant l'arrivée : 50 à 100 USD selon le cas  
 45 – 31 jours avant l'arrivée : 10 %  
 30 – 15 jours avant l'arrivée : 25 %  
 14 – 08 jours avant l'arrivée : 40 %  
 07 – 03 jours avant l'arrivée : 60 %  
 02 – 01 jours avant l'arrivée : 80 %  
 24 heures avant l'arrivée ou No Show : 100 %

#### Groupes (à partir de 6 personnes), incentive et croisières

> 91 jours avant l'arrivée : minimum 100 USD  
 90 – 31 jours avant l'arrivée : 10 %  
 30 – 15 jours avant l'arrivée : 25 %  
 14 – 08 jours avant l'arrivée : 40 %  
 07 – 03 jours avant l'arrivée : 60 %  
 02 – 01 jours avant l'arrivée : 80 %  
 24 heures avant l'arrivée ou No Show : 100 %

Si une réduction de taille de groupe entraîne une hausse des prix, elle sera appliquée automatiquement sur la facture. Les frais d'annulation de services isolés sont indiqués dans les CPV.

### 9.3 Billets d'avion

100 % de frais dans le cas de billets d'avions déjà émis  
 Aucun changement de nom n'est possible.

### 9.4 Demande d'annulation

Elle doit être faite par e-mail à CT.

**Cuba :** [traveldesign.cu@caribbeantours.ch](mailto:traveldesign.cu@caribbeantours.ch)

**Rép. Dominicaine :** [traveldesign.do@caribbeantours.ch](mailto:traveldesign.do@caribbeantours.ch)

En cas de demande reçue en dehors des heures ou jours ouvrables de Zurich, la date de prise en compte sera le prochain jour ouvrable.

## 10. Transport de bagages

Les voyageurs auront droit d'emmener

### Circuits et transferts

1 grande valise (ou sac), max. 20 kg

1 bagage à main, max. 5 kg

**Cuba:** Pour un ou 2 voyageurs avec du matériel de sport (vélo, surf, etc.), il faudra réserver un microbus.

CT ou le transporteur peuvent refuser de prendre d'autres bagages. Le transporteur peut accepter le bagage en informant le passager de l'inconfort occasionné ou en changeant le véhicule aux frais du voyageur.

### Vols nationaux :

**Cuba :** 20 kg en soute et 5 kg en cabine (max 115 cm de hauteur +largeur +longueur)

**Rép. Dominicaine :** dépend de la compagnie aérienne. Se renseigner au moment de la réservation.

## 11. Réclamations

**Voyages accompagnés :** l'accompagnateur devra formuler ses réclamations au guide qui les transmettra à CT, qui étudiera la plainte avec le client et le prestataire

### Voyages non accompagnés

Sauf indication différente dans les CPV, le passager devra adresser sa réclamation au client qui la transmettra à CT. Le traitement de la réclamation se fera conjointement entre CT et le client.

### Résolution des problèmes

Le client devra informer immédiatement CT pour qu'il puisse trouver des solutions adéquates sur place. CT peut refuser de prendre en charge des frais si les problèmes sont causés par le client, le voyageur, un cas de force majeure, ou si ces frais atteignent un montant excessif. Si les défauts de service ne sont pas signalés immédiatement, le voyageur (et le client) perd le droit à réclamer.

En particulier, les problèmes d'avion et de bagage devront être signalés immédiatement.

Les CPV pourront définir la délégation faite par le client à CT pour résoudre certains problèmes ou les indemniser, en précisant un montant.

### Responsabilité pour défaillances

Si une défaillance dans un service ne peut être résolue, même partiellement, CT assumera financièrement à hauteur du prix payé pour ce service. En cas de forfait, il sera procédé à un calcul selon montant total. Sauf accord différent dans les CPV, les indemnisations donneront lieu à des avoirs à utiliser sur de futurs dossiers. (Article 12 § 2).

## 12. Gestion des litiges

Le client envoie les réclamations au Service Qualité de CT (Cuba; quality.cu@caribbeantours.ch; Rép. Dominicaine: quality.do@caribbeantours.ch) en joignant tous justificatifs (rapport, photos, reçus, etc.) en spécifiant le remboursement demandé. La réclamation doit parvenir à CT à J+30 de la fin des services, sinon elle sera réputée nulle.

Les remboursements donnent lieu à des avoirs, à déduire des paiements à venir. Le client ne peut déduire un montant d'un futur paiement sans avoir obtenu une note de crédit officielle.

## 13. Responsabilité de CT

**a.** CT est responsable de l'organisation du voyage et de la réservation des services correspondants. Excepté les cas de blessure, la responsabilité de CT est limitée à 2 fois le prix du voyage.

La responsabilité ne concerne pas les prestataires de services et le personnel d'assistance.

**b.** La responsabilité de CT est limitée aux lois auxquelles elle est soumise.

**c.** La responsabilité de CT est exonérée dans les cas où le préjudice a été causé par

- négligence du client et/ou voyageur avant et/ou pendant le voyage.
- fait d'un tiers.
- force majeure.

**d.** les restrictions et exonérations de responsabilité des CGV ou CPV valent également pour la responsabilité extracontractuelle ou quasi-contractuelle.

## 14. Prescription

Les droits du client et du voyageur à réclamer doivent être utilisés au plus tard à J+30 après fin des services.

Les réclamations prescrivent à J+365 après fin des services, sauf loi contraire.

## 15. Mention de CT

Le client n'est pas autorisé à mentionner « Caribbean Tours » dans ses documents, sauf accord écrit de CT.

## 16. Urgences

CT offre au client des numéros d'urgence 24/24 7/7

**Cuba** +53 (0) 52 79 98 40 ou +53 (0) 52 64 03 71

**Rép. Dominicaine** + 1 829 367 7421

A n'utiliser que pour des urgences et en dehors des horaires de bureau : Lundi-Vendredi 08h30 – 17h00.

En cas de catastrophe naturelle ou autre situation d'urgence, CT met en place une cellule de crise et informe le client régulièrement par e-mail.

Le client peut communiquer ses numéros d'urgence a CT :  
**Cuba** : customerexperience.cu@caribbeantours.ch  
**Rép.Dom.** : customerexperience.do@caribbeantours.ch.  
Il informera CT en cas de changement de ces numéros.

### **17. Obligation d'informer**

Le client doit informer les voyageurs sur les formalités d'entrée, conditions sanitaires, etc.

A Cuba, le voyageur doit produire une attestation d'assistance voyage d'une compagnie non-américaine. En cas contraire, il devra en acheter une à l'aéroport, sous peine de se faire expulser.

### **18. Protection des données**

CT suit la loi suisse de protection des données. CT communique à des prestataires les données du client et du voyageur nécessaires à la réalisation des services. Le niveau de protection des données dans ces pays ne correspond pas aux normes suisses.

### **19. Clause de substitution**

Si certaines dispositions de ces CGV ou CPV s'avéraient invalides ou inexécutables, elles n'affecteraient pas le reste du texte, et pourraient alors être remplacées par des dispositions valides reprenant le plus possible l'intention originale des parties.

### **20. Droit applicable et tribunal compétent**

En cas de litige, entre CT et le client, le droit suisse s'appliquera, et le tribunal compétent est celui de Zurich, sous réserve d'application de dispositions contractuelles ou de lois internationales obligatoires.

## RÉPUBLIQUE DOMINICAINE

Caribbean Tours

operée par DomRep Tours AG  
Calle Padre Billini 405  
Zona Colonial, Santo Domingo  
République Dominicaine

Tel. +1 809 686 0278

## Cuba

Caribbean Tours AG  
Avenida Paseo 606  
e/25 y 27, Vedado  
CP10400 La Habana  
Cuba

Tel. +53 7 834 42 51

## ZURICH, SIÈGE SOCIAL

Caribbean Tours AG  
Dufourstrasse 42  
8008 Zurich  
Suisse

Tel. +41 44 515 59 95

[www.caribbeantours.ch](http://www.caribbeantours.ch)

