

Conditions générales

Responsabilité

(Clauses recommandées par la Fédération suisse des agences de voyages - FSAV)

Les conditions et modalités détaillées ci-après font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre nous et vous, participant au voyage. En outre, font aussi partie de ce contrat les conditions et remarques se trouvant à l'intérieur de nos catalogues.

1. Inscription et conclusion du contrat

L'agence de voyages est votre conseiller et vous représente envers nous. Elle nous transmet votre demande d'inscription. Notre confirmation à votre agence de voyages fait foi. Si votre paiement ne nous est pas transmis à temps, nous nous réservons le droit de nous retirer du contrat.

2. Prix

2.1. Frais de réservation

- Pour une réservation d'un séjour à la carte (dès 3 hôtels), des frais de Fr. 60.- par personne sont requis (maximum Fr. 120.- par dossier).
- Lors d'un arrangement forfaitaire ne comprenant que les prestations terrestres (sans le vol aller-retour au départ de la Suisse), des frais de réservation de Fr. 60.- par personne sont requis (maximum Fr. 120.- par dossier).
- Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation peut percevoir des frais de dossier en plus des prix indiqués dans nos catalogues.

2.2. Augmentation des prix

Nous nous réservons le droit d'augmenter les prix en cas d'augmentation du coût des moyens de transport (par ex. augmentation du prix du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (par exemple taxes d'aéroport), des modifications du cours de change ou de taxes exigées par l'Etat (par ex. TVA). Le cas échéant, nous calculons l'augmentation sur la base des frais supplémentaires effectifs. Si l'augmentation s'élève à plus de 10% vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans frais dans les 5 jours à compter de la notification d'augmentation.

2.3. Modifications de programme

TOURORIENT se réserve le droit de modifier ses programmes et ses prix, si des mesures prises par ses prestataires de services ou si d'autres circonstances qu'il n'aurait pas pu prévoir ou influencer l'y obligent. Dans des cas exceptionnels (par ex. sur-réservations), nous nous réservons le droit de vous en informer à court terme. Nous nous efforcerons de vous trouver une alternative équivalente.

2.3.1. Voyages forfaitaires

Lors de voyages forfaitaires, des changements imprévus (logement, moyen de transport, prestataires de services, horaires, etc.) peuvent intervenir. Nous nous efforcerons dans un tel cas de vous trouver un remplacement équivalent.

Les changements de programme ne donnent aucun droit à des demandes en dommages et intérêts, ni à des indemnités de perte de salaires, etc.

Par contre, nous vous rembourserons toute éventuelle différence entre la valeur inférieure fournie et celle décrite dans nos prestations.

2.3.2. Frais supplémentaires

Tous frais supplémentaires résultant de prolongation du voyage ou de modifications d'itinéraires dues à des circonstances imprévisibles vont à la charge du participant au voyage.

2.4. Arrangements

Nous sommes intermédiaires entre vous et les prestataires de services mentionnés dans notre catalogue (entreprises de transport, hôtels, voitures de location, etc.). De ce fait, nous ne pouvons pas nous porter garants du bon accomplissement des services de ces entreprises.

Cependant, nous répondons de la sélection des entreprises appelées à fournir des services. En cas de dommage, nous nous efforcerons de vous aider à faire valoir toutes revendications justifiées.

2.5. Annulation par l'organisateur de voyages

TOURORIENT se réserve le droit d'annuler un voyage, au plus tard 21 jours avant le départ, si le nombre de participants prévu n'est pas atteint. Demeurent réservées les raisons impérieuses (par exemple en cas de force majeure, événements de guerre, troubles, grèves, refus ou retrait de droits d'atterrissage, etc.). Pour les mêmes raisons, nous nous réservons le droit d'interrompre un voyage déjà en cours. En cas d'annulation de notre part, vous recevrez le remboursement du prix intégral du voyage. Lors d'une interruption, nous vous rembourserons les prestations non-utilisées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

3. Prix et modalités de paiement

Les prix indiqués dans la brochure TOURORIENT s'entendent, sauf mention spéciale, par personne en francs suisses. Pour les modifications de prix, voir chiffres 2.2; 2.3; 2.3.1; 2.3.2; 2.4; 2.5.

3.1. Paiement

Lors de l'inscription, vous devez verser un acompte minimum de Fr. 500.- par personne. Le solde doit être payé jusqu'à 30 jours avant la date de départ fixée. Lors d'une inscription tardive, la totalité doit être payée lors de l'inscription. Si le bureau de réservation ne reçoit pas l'acompte et le paiement dans les délais prescrits, TOURORIENT peut refuser les prestations de voyages et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.

4. Modifications de réservations ou annulation de voyages par le client

4.1. Jusqu'à 45 jours avant le départ (sauf à certaines dates, voir délais spéciaux selon 4.4.)

- En cas de changement, des frais de dossier de Fr. 60.- par personne, au maximum Fr. 120.- par dossier seront requis.
- En cas d'annulation, les frais s'élèvent à Fr. 100.- par personne.
- En cas de changement ou d'annulation, votre bureau de réservation peut percevoir des frais en sus.
- Tous les frais mentionnés ci-haut ne sont pas couverts par une assurance d'annulation.

Nous nous réservons le droit de percevoir des frais supplémentaires dans le cas de billets d'avion non remboursables par la compagnie aérienne.

4.2. Circuits, croisières et séjours

dès 45 jours avant le départ (sauf à certaines dates, voir délais spéciaux selon 4.4)

En cas d'annulation ou de changement dès 45 jours avant le départ, les conditions suivantes sont applicables :

- de 45 à 30 jours avant le départ : 30 % du montant du voyage.
- de 29 à 14 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.
- de 13 à 4 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage.
- dès 3 jours avant le départ ou "no show" : 100 % du montant du voyage.

Nous nous réservons le droit de percevoir des frais supplémentaires dans le cas de billets d'avion non remboursables par la compagnie aérienne.

4.3 Vols

En cas d'annulation ou de changement, les conditions suivantes sont applicables :

- Vols charter : nous devons vous facturer le prix total de la prestation
- Vols de ligne : les frais de dossier sont dans tous les cas perçus. Les conditions d'annulation et de changement sont sur demande, selon la compagnie aérienne.

Nous nous réservons le droit de percevoir des frais supplémentaires dans le cas de billets d'avion non remboursables par la compagnie aérienne.

4.4 Délais spéciaux dès 60 jours avant le départ pour tous les pays sauf l'Égypte

Pour tout départ du 1^{er} février au 30 avril, du 13 juillet au 31 août, du 1^{er} octobre au 1^{er} novembre ainsi que du 1^{er} décembre au 10 janvier, les conditions suivantes sont applicables :

- de 60 à 30 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.
- de 29 à 15 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage.
- dès 14 jours avant le départ ou "no show" : 100% du montant du voyage.

Nous nous réservons le droit de percevoir des frais supplémentaires dans le cas de billets d'avion non remboursables par la compagnie aérienne.

4.5 Délais spéciaux dès 60 jours avant le départ pour l'Égypte

- de 60 à 45 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.
- de 44 à 30 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage.
- dès 29 jours avant le départ ou "no show" : 100 % du montant du voyage.

Nous nous réservons le droit de percevoir des frais supplémentaires dans le cas de billets d'avion non remboursables par la compagnie aérienne.

4.6 " No show "

Si vous vous présentez trop tard ou si vous ne vous présentez pas au départ du vol ou au début du voyage, aucun remboursement vous sera octroyé. Si vous manquez le vol de retour, vous devrez réserver à vos frais une alternative. Ceci est spécialement valable lors de tout changement d'horaire. Vous êtes tenus de re-confirmer votre vol de retour au plus tard 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

4.7 Conditions d'annulation spéciale pour les Farmhouses (Malte), les riads, les demeures de charme (Maroc) et les gîtes ruraux (Chypre) :

les propriétaires des ces maisons de vacances ou maisons d'hôtes imposent des conditions particulières et demandent jusqu'à 100% de la location au cas où l'objet de location n'aurait pas pu être reloué. La souscription à une assurance complémentaire est vivement conseillée.

5. Assurances annulation, rapatriement, bagages

Les assurances annulation, rapatriement, bagages ne sont pas incluses dans nos prix forfaitaires. Si vous n'êtes pas couverts par une telle assurance privée (carnet ETI par exemple), nous vous proposons une assurance (L'EUROPEENNE), dont la prime vous sera facturée séparément. Les conditions générales complètes sont contenues dans le certificat d'assurance qui sera remis en temps utile à l'assuré. Celles-ci sont à votre disposition sur demande.

6. Passeports, visas, vaccins

Les voyageurs doivent veiller à se mettre en règle avec les prescriptions en vigueur à l'époque du voyage. Votre bureau de réservation vous renseigne sur les formalités d'entrée (passeport et visa), ainsi que sur les précautions de santé. L'organisateur n'a aucune responsabilité lorsqu'un passager ne se conforme pas à ces observations et ce dernier n'aura aucun droit quant à une indemnité ou à un remboursement.

7. Réclamations

Si les prestations ne correspondent pas à la description de la brochure ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenus de vous adresser sans délai à l'accompagnateur du voyage, à notre correspondant ou au prestataire de service en question en lui demandant de remédier au problème. Si votre intervention n'apporte pas de solution dans un délai raisonnable, si aucune aide n'est possible ou qu'elle soit insuffisante, exigez un document écrit de la part de notre représentant ou du prestataire de service en question, confirmant le contenu de votre réclamation. Votre réclamation devra nous parvenir par écrit dans les 30 jours suivant la fin votre voyage.

8. Responsabilités de Tourorient

8.1. Nous vous créditions, partiellement ou totalement, du montant des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant

été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que notre correspondant ou le prestataire de service n'ait pas été en mesure de vous offrir une prestation de remplacement équivalente sur place et qu'une faute puisse nous être imputée.

8.2. Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des restrictions dans l'indemnisation de dommages dus à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, nous pouvons nous référer à ces dernières et n'engager notre responsabilité que dans le cadre de ces conventions et lois.

8.3. Responsabilité exclusive

Notre responsabilité n'est pas engagée lorsque la non-exécution, l'exécution incomplète du contrat ou le dommage sont dus aux raisons ci-après :

- négligence de votre part avant ou pendant le voyage.
- négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation contractuelle convenue, avant ou pendant le voyage.
- force majeure ou événement imprévisible ou inévitable par nous-mêmes ou par notre prestataire de services, en dépit du soin apporté.

Dans ces cas, toute obligation de dommages et intérêts de notre part est exclue.

8.4. Dommages aux personnes, accidents, etc.

Lors de dommages aux personnes, décès, blessures corporelles, etc., imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes. Sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (chiffre 8.2, 8.3).

8.5. Dommages aux choses et aux biens, etc.

Pour les autres dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part. Notre responsabilité se limite au maximum au double du prix du voyage sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

8.6. Objets de valeur, argent, bijoux, cartes de crédit, etc.

Nous vous rendons expressément attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, équipement de photos et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans un coffre. Notre responsabilité n'est pas engagée en cas de vol, perte, dommage, etc.

8.7. Horaires des vols, des trains, des cars.

Malgré une organisation de voyage soignée, il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires. En cas de retard des entreprises de transport, qu'elle qu'en soit la raison, nous ne prenons aucune responsabilité pour les dommages, tels que perte de salaire, nuitées d'hôtels supplémentaires, repas, etc.

8.8. Manifestations pendant le voyage

En dehors du programme de voyage convenu, il arrive que des manifestations locales ou des excursions puissent être réservées pendant le voyage : il n'est pas exclu que ces manifestations ou excursions comportent certains risques. Si vous participez à ces manifestations ou excursions, vous le faites sous votre propre responsabilité. Nous ne répondons pas de l'exécution correcte de ces contrats et ne sommes pas responsables de préjudices éventuels.

8.9 Cures, semaines de beauté, etc.

Les cures médicales se font sous contrôle médical. Les cures de beauté sous le contrôle de spécialistes. Nous vous transmettons ces offres et ne pouvons pas conséquent pas répondre des médecins, spécialistes et auxiliaires ou du succès du traitement, ni prendre aucune autre responsabilité.

9. Garantie

Avec l'entrée en vigueur de la loi fédérale sur les voyages à forfait, TOURORIENT a souscrit un FONDS DE GARANTIE créé par la Fédération Suisse des Agences de Voyages.

10. For juridique

En cas de contestation ou de litige, seul le tribunal de Genève est compétent et la loi suisse applicable.