

## Conditions générales de voyage et de contrat

Les conditions et modalités détaillées ci-après font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre nous et vous, participant du voyage. En outre, font aussi partie de ce contrat les conditions et remarques se trouvant dans nos offres.

### 1. INSCRIPTION ET CONCLUSION DU CONTRAT

Le contrat et les conditions générales ci-après font foi dès la réception de votre demande de réservation définitive par téléphone, par email, par fax ou par courrier.

Nous pouvons exiger un paiement d'avance ainsi que les coordonnées de votre carte de crédit (type, nom du titulaire, numéro de la carte, date d'expiration et code de sécurité) pour garantir vos réservations et procéder à la réservation définitive de vos prestations ou émettre vos billets d'avions.

Nous ne sommes pas responsables en cas d'annulation de vos vols par la compagnie aérienne si les délais d'émission de vos billets n'ont pas pu être respecté par manque de temps ou défaut de paiement.

### 2. PRIX

#### 2.1. Frais de réservation

Si vous nous réservez seulement une prestation hôtelière sans vol long-courrier, nous vous facturons des frais de réservation s'élevant entre CHF 30.– et CHF 120.– par dossier.

#### 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 exemple augmentation du prix du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (par exemple taxes d'aéroport), des modifications du cours de change et de la taxe sur la valeur ajoutée. Nous calculons l'augmentation sur la base des frais supplémentaires effectifs plus des frais de dossier de max. CHF 30.–.

### 3. PAIEMENT

Lors de l'inscription, vous devez verser un acompte de 50 % par personne. Le solde doit être versé jusqu'à trente jours avant le voyage. Lors d'une inscription tardive, la totalité doit être payée lors de l'inscription. Nous sommes seulement tenus à l'exécution du contrat lorsque votre versement nous est parvenu. Si votre paiement ne nous est pas parvenu à temps, nous nous réservons le droit de nous retirer du contrat.

### 4. ANNULATION ET CHANGEMENT

En cas d'annulation ou de changement, les frais de dossier s'élèvent à CHF 60.– par personne. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par certaines assurances annulation. En sus des frais de dossier, les frais d'annulation suivants vous seront facturés :

#### a) Vols seuls

Pour l'annulation d'une réservation définitive, les frais se montent à CHF 350.– par personne au minimum (voire 100% du prix total du billet.).

#### b) Vols avec arrangement terrestre

4.1 Jusqu'à 60 jours avant le départ: CHF 100.– par personne au minimum (si les billets n'ont pas du être déjà émis, dans ce cas, voir point 4a). Des frais supplémentaires éventuels de nos prestataires vous seront aussi facturés.

#### Moins de 60 jours avant le début de la prestation, les conditions suivantes sont applicables :

59-30 jours avant le début du voyage: 30%

29-15 jours avant le début du voyage: 50%

14-02 jours avant le début du voyage: 80%

01-0 jours avant le début du voyage: 100%

#### Pour les périodes de haute saison comme Noël et Pâques, les conditions d'annulation suivantes sont appliquées :

59-30 jours avant le début du voyage: 50%

29-02 jours avant le début du voyage: 90%

01-0 jours avant le début du voyage: 100%

#### 4.2 Annulation de notre part

Nous nous réservons le droit d'annuler le voyage en cas de forces majeures, de troubles, de grèves, ainsi que d'autres circonstances nous obligeant de renoncer à la réalisation du voyage dans l'intérêt des participants. 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 un remboursement intégral du voyage. Lors d'une interruption, nous vous rembourserons les prestations non utilisées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

#### 5. PASSEPORT, VISAS ET VACCINS

Vous êtes seul responsable d'être en possession des documents nécessaires à votre voyage. Sur demande, nous vous renseignerons volontiers. L'organisateur n'a aucune responsabilité lorsqu'un passager ne se conforme pas à ces obligations. S'il manque son vol (passeport non valable, etc.), il perd tous ses droits de transport et n'a aucun droit à une indemnité ou un remboursement.

#### 6. «NO SHOW»

Si vous ne vous présentez pas ou trop tard lors du départ du vol ou au début du voyage, aucun remboursement ne vous sera octroyé. Vous êtes tenu de reconfirmer votre vol de retour 72 heures avant le départ. 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.

#### 7. RÉCLAMATIONS

Si les prestations ne correspondent pas à la description sur notre site ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenu de vous adresser sans délai à l'accompagnateur de voyage, notre guide local, ou à notre correspondant dont les contacts vous sont remis avec vos documents de voyages, à défaut au prestataire de services, en lui demandant de remédier au problème. Si votre intervention n'apporte pas de solution, vous devez exiger un document écrit de la part de l'accompagnateur de voyage ou du prestataire de services en question, confirmant le contenu de votre réclamation. Votre réclamation ou, le cas échéant, la demande en dommages et intérêts doit être envoyée par écrit au plus tard quatre semaines après la fin du voyage.

#### 8. RESPONSABILITÉS

##### 8.1. Responsabilités

Nous sommes intermédiaires entre vous et les prestataires de services mentionnés sur notre site (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.

Nous vous recommandons spécialement de prendre connaissance de contrôler, et de contester si besoin est, vos notes d'hôtels sur place. Après votre retour, il est quasiment impossible d'intervenir à ce sujet.

Nous ne répondons pas de l'exactitude des itinéraires communiqués toujours sous réserve de changement.

##### 8.2. Voyages forfaitaires

Lors de voyages forfaitaires, nous répondons des dommages tels que décès, blessures corporelles ou maladies causées par notre faute ou celle d'une entreprise mandatée par nous (hôtel, entreprise de transport, etc.).

Lors d'une prétention de tels dommages, vous êtes obligé de renoncer en notre faveur à vos prétentions de dommages et intérêts vis-à-vis de tiers.

##### 8.3. Exclusion et limitation

La demande en dommages et intérêts reste exclue en cas de négligence de votre part, d'une négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers (non prestataire de services) ou de force majeure. Il en va de même en cas de dommage intervenant en dépit de tout soin de notre part ou de prestataire de services dû à un événement qui ne peut être prévu ou prévenu.

Notre responsabilité est dans tous les cas limitée aux sommes qui résultent des conventions internationales ou des lois nationales en vigueur. Dans ces cas, une responsabilité plus étendue de VOYAGES LA PERLE NOIRE est exclue.

##### 8.4. Activités sportives

Parmi les hôtels que nous avons sélectionnés, beaucoup proposent diverses activités sportives. Les installations mises à disposition ont en général une capacité restreinte et ne se trouvent pas toujours à proximité immédiate de l'hôtel. Les installations et les équipements appartiennent souvent à des tiers. Ceux-ci sont chargés d'organiser diverses activités sportives en collaboration avec les hôtels ou sur leur demande. Bien entendu, nous n'avons sur ces tiers que peu d'influence, voire aucune. C'est pourquoi nous ne pouvons vous garantir que les sports mentionnés sur notre site pourront être pratiqués en tout temps et sans réserve. De même, les moniteurs de sports étant itinérants, nous ne pouvons garantir les langues parlées et vous recommandons de vous renseigner lors de votre réservation.

## 9. CHANGEMENT DE PROGRAMME

### 9.1 Vols

Nous ne pouvons pas garantir les types d'avion ni les horaires mentionnés dans l'itinéraire ainsi que les sièges pré-réservés.

Nous nous réservons le droit d'effectuer un vol avec une autre compagnie que celle mentionnée dans les offres.

En cas d'overbooking ou de changement d'horaires et date de vol, nous nous réservons le droit de modifier vos itinéraires et horaires de voyage.

### 9.2. Voitures de location

Veuillez consulter les conditions mentionnées pour chaque loueur. En outre, les conditions du contrat de location conclues entre vous et le loueur choisi sont applicables.

### 9.3. Hôtels

a) En Asie, il n'existe pas de classification officielle des hôtels. Ainsi, certains logements classés deux étoiles conservent un confort de base.

b) Dans certains cas particuliers (par exemple «overbooking» de la part de l'hôtel), nous nous réservons le droit de vous loger dans un autre hôtel similaire.

c) Les hôtels (et autres prestataires de services) doivent périodiquement faire face à des travaux d'entretien ne pouvant être programmés à l'avance. Nous ne saurions être tenus pour responsables au cas où ces travaux occasionneraient des dérangements à la clientèle.

### 9.4. Voyages forfaitaires

Lors d'un voyage forfaitaire, des changements imprévus (logement, moyen de transport, prestataire 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 salaire, etc. Par contre, nous vous rembourserons une éventuelle différence entre la valeur inférieure fournie et celle décrite dans nos prestations.

### 9.5. Tour

Il est envisageable que certaines prestations confirmées ne puissent pas être fournies pour causes naturelles (sécheresse, inondations, réparations ou reconstruction des routes ainsi que la fermeture de parcs ou des sites culturels), notre correspondant local s'efforcera de trouver la meilleure alternative possible. Si un hôtel mentionné dans le tour ne pouvait être disponible, nous nous réservons le droit d'attribuer un hôtel similaire.

### 9.6. Transports

Les moyens de transferts (speedboat, hydravion, hélicoptère) sont gérés par les hôteliers et autres représentants sur place. Les regroupements et changements de transports sont à prévoir, cela va de votre sécurité.

### 9.7. Retards et annulation

En cas de retard des entreprises de transport, quelle que soit la raison, nous ne prenons aucune responsabilité pour les dommages tels que perte de salaire, nuitées d'hôtel supplémentaires, repas, etc.

De même lorsqu'il y a annulation, retard ou changement de la part de la compagnie aérienne, les passagers sont priés de contacter directement la compagnie afin de prendre connaissance des dispositions prises par celle-ci en leur faveur. A leur retour, nous nous efforcerons, en transmettant leur réclamation, de faire valoir leur droit auprès des entreprises concernées.

## 10. DROIT APPLICABLE, FOR JURIDIQUE

Notre relation avec vous est soumise au droit suisse. Sierre est le for juridique exclusif.

### 10.1 Ombudsman

En cas d'un conflit judiciaire, vous pouvez contacter l'Ombudsman chargé de défendre la branche des agences de voyages.

Cet Ombudsman s'efforcera de parvenir à un accord équilibré et ceci dans tout type de problèmes entre vous et nous.

Son adresse: Ombudsman de la branche suisse de voyages, Case postale, 4601 Olten

**Cette version du 21. août 2007 remplace toute version antérieure et fait foi en cas de litiges.**