

# **CONDITION GÉNÉRALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE**

## **Conclusion du contrat**

### 1.1 Réservation

Nous vous remercions de l'intérêt porté à l'offre de voyages **Jinène Travel**. Un contrat entre vous-même et **Jinène Travel** prend effet avec l'enregistrement sans réserve de votre inscription effectuée par écrit, par téléphone, en ligne sur Internet ou en vous rendant personnellement à votre agence de voyages. Des ce moment entrent en vigueur pour vous-même et pour **Jinène Travel** les droits et devoirs découlant du contrat; nous vous recommandons donc de lire attentivement les conditions de contrat et de voyage précisées ci-après.

#### 1. Paiement

Les ventes sont payables comptant, en espèce, contre-reçu, ou par virement au compte bancaire mentionné sur le formulaire d'inscription ou le contrat. Si le vendeur ne reçoit pas le paiement dans le(s) délai(s) convenu(s), il peut refuser les prestations de voyage, sans que le client ne soit dégagé de son obligation de régler les prestations contractées.

#### 2. Assurances

Les assurances annulation, rapatriement, bagages ne sont pas incluses, ni dans les prestations, ni dans le prix.

#### 3. Passeports, visas, vaccins

Les voyageurs doivent veiller à se mettre en règle avec les prescriptions en vigueur à l'époque du voyage. Le vendeur les renseignera sur les formalités d'entrée (passeports, visa), ainsi que sur les vaccins prescrits. Le vendeur n'a aucune responsabilité lorsqu'un voyageur ne se conforme pas aux formalités ou prescriptions ou lorsque sa demande de visa est refusée. Si le passager manque son vol (passeport non-valable, etc.), il perd tous ses droits de transport et ne peut prétendre à aucune indemnité ou remboursement.

#### 4. Modification de programme

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses programmes et ses prix, si des mesures prises par les prestataires de service ou d'autres circonstances qu'il n'aurait pas pu prévoir ou influencer l'y obligent. Tant que possible, il s'efforcera de fournir une alternative équivalente.

#### 5. Changements imprévus

Pendant le voyage, en cas de changement imprévus (logement, moyens de transport, prestataires de services, horaires, etc.), le vendeur s'efforcera de trouver un remplacement équivalent. Les changements de programme ne donnent droit à aucune demande de compensation, indemnités ou dommages et intérêts. Par contre, le vendeur remboursera toute éventuelle différence entre la valeur inférieure fournie et celle décrite dans les prestations.

Les frais supplémentaires résultant de prolongation du voyage ou de modifications d'itinéraires, dues à des circonstances imprévisibles, sont à la charge du client.

#### 6. Augmentation de prix

Le vendeur se réserve le droit d'augmenter les prix, en cas d'augmentation du coût des moyens de transport, de nouvelles taxes ou de majoration de taxes, de modification du cours de change. Le cas échéant, la révision sera basée sur l'augmentation effective. Si l'augmentation s'élève à plus de 15%, l'acheteur a la possibilité de résilier le contrat, sans frais, dans les sept jours suivant la notification écrite de l'augmentation.

#### 7. Annulation par l'organisateur du voyage

Le vendeur se réserve le droit d'annuler le voyage au plus tard 15 jours, avant le départ, si le nombre de participants prévus n'est pas atteint. Les raisons impérieuses (cas de force majeure, guerre, troubles, grèves, refus ou retrait du droit d'atterrissage, etc.) donnent au vendeur le droit d'annuler ou d'interrompre un voyage en cours. En cas d'annulation de la part du vendeur, celui-ci remboursera le prix intégral du voyage. Lors d'une interruption, le vendeur remboursera les prestations inutilisées. Les demandes en dommages et intérêts sont exclues.

#### 8. Modification ou annulation par le client

Lors d'une modification de la réservation par le client, acceptée par le vendeur, le vendeur percevra un montant de CHF 100.--, par personne. Les taxes, les frais de visa, les frais de port, de communication et déplacement viendront en sus.

En cas d'annulation par le client, si ce dernier trouve une personne pour le remplacer, et si ce remplacement est acceptable au vendeur, le vendeur percevra un montant de CHF 200.--, par personne. Le premier client reste toutefois redevable et solidaire, avec le remplaçant, du montant du forfait et des prestations convenues.

Tous les frais entraînés par une modification ou annulation par le client, après le commencement du voyage, sont entièrement à sa charge et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part du vendeur, y

compris pour les services non fournis à la suite de la modification ou annulation.

#### 9. Réclamations

Si les prestations fournies ne correspondent pas à la description de la brochure ou s'il y a un défaut majeur, le client est tenu de s'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 son intervention n'apporte pas de solution dans un délai raisonnable, si aucune aide n'est possible ou si elle est insuffisante, le client doit exiger un document écrit de la part de notre représentant ou du prestataire de service en question confirmant le contenu de la réclamation. La réclamation devra nous parvenir, par écrit, dans les 10 jours suivants la date de retour du voyage.

#### 10. Responsabilité du vendeur

Nous vous créditions du montant des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que notre correspondant ou notre prestataire de service n'ait pas été en mesure de vous offrir une prestation de remplacement équivalente sur place et qu'une faute puisse être imputée à nous-mêmes ou à notre prestataire.

#### 11. Conventions internationales et lois nationales

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

#### 12. Responsabilité civile

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 la part du client avant ou pendant son voyage.
- Négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation convenue
- Force majeure ou événement imprévisible ou inévitable par nous-mêmes, l'intermédiaire ou le prestataire de services, en dépit du soin apporté.

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

#### 13. Dommages ou torts causés par des tiers

Le vendeur n'est pas responsable de dommages ou torts qui pourraient être causés par des tiers, pendant le voyage.

#### 14. 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 ou par nos prestataires de services, sous réserve des limitations de responsabilités dans les conventions internationales et les lois nationales.

#### 15. 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 ou celle d'un prestataire de services. Notre responsabilité se limite au maximum au double prix du voyage, sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

#### 16. Objets de valeur, argent, bijoux, carte de crédit, etc.

Nous rendons l'acheteur expressément attentif au fait qu'il est personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, équipements photos et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans un coffre. Notre responsabilité ne peut être engagée en cas de vol, perte, dommage...

#### 17. Horaires des vols, cars, etc.

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

#### 18. Garantie

Nous garantissons que les prestations convenues vous seront délivrées.

#### 19. For juridique

Pour le surplus, le droit suisse est applicable.

En cas de contestation ou de litige, seul le tribunal de Berne est compétent.