

Conditions générales de voyage et de contrat

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à un voyage tourasia. Les conditions générales de voyage et de contrat suivantes font partie intégrante de tout contrat entre vous et tourasia Roemer SA. Elles ont pour but de vous expliquer ouvertement et clairement les différents points du contrat. Les conditions générales de voyage et de contrat sont disponibles en ligne sur www.tourasia.ch. Avec votre réservation finale, vous acceptez ces conditions.

1. Contrat

1.1. Conclusion du contrat

Le contrat est conclu entre vous-même et tourasia Roemer AG lors de l'enregistrement par le bureau de réservation de votre inscription écrite, téléphonique ou personnelle (notamment par e-mail, SMS, What's App, Facebook ou formulaire d'inscription online). Le nom tourasia Roemer AG va être diminué à tourasia dans les textes ci-après du contrat. Les informations sous la rubrique «Infos Vacances» ainsi que les Conditions Générales de Voyage font partie intégrante du contrat entre vous-même et tourasia. Si vous inscrivez d'autres participants/es, vous vous portez caution et vous êtes tenu pour responsable de leurs engagements vis à vis des conditions de notre contrat (spécialement pour le paiement du voyage). tourasia a le droit de refuser une inscription dans un délai raisonnable sans donner de raisons.

1.2. Parties contractuelles

tourasia Roemer AG est désignée dans le contrat suivant par le terme «tourasia» en abrégé. Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou des prestations particulières d'autres voyageurs ou prestataires de services (voyages forfaitaires, vols, location de voiture, hébergement à l'hôtel) ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. En outre, la couverture d'assurance dont dispose tourasia ne peut s'appliquer pour des dommages résultant des prestations de ces autres voyageurs et prestataires.

1.3. Indication des noms

Pour les réservations, les noms et prénoms et date de naissance de tous les voyageurs conformément à l'inscription dans le passeport sont nécessaires. Nous précisons que les compagnies aériennes et autres prestataires de service peuvent vous exclure, vous et vos compagnons de voyage, des prestations ou peuvent vous refuser l'entrée dans un pays, si les noms figurant sur les documents de voyage ne correspondent pas aux documents personnels (passeport).

1.4. Nos prestations, catalogues et descriptifs

Nos prestations résultent de la description des services dans nos catalogues, sur www.tourasia.ch ou du descriptif de voyage et de la confirmation du voyage. Les demandes spéciales de votre part ou les accords supplémentaires ne font partie du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit et sans réserve par le bureau de réservation. Nos prestations commencent généralement à l'aéroport ou au port d'embarquement. Vous êtes responsable d'arriver à temps au lieu de départ ou au point de rencontre. Veuillez tenir compte des temps d'attente possibles dans les aéroports lorsque vous planifiez votre voyage.

1.4.1. Le bureau de réservation n'est pas autorisé à vous faire des promesses qui ne sont pas basées sur notre propre catalogue, notre site web ou d'autres documents fournis par nos soins.

1.4.2. Si le bureau de réservation vous fournit du matériel d'information, par exemple des brochures d'hôtels, etc., qui n'ont pas été publiés par tourasia, ces informations ne nous engagent pas. Il en va de même pour les informations que vous recevez directement des fournisseurs de services ou que vous obtenez sur Internet, dans les forums, etc.

1.4.3. Noms des compagnies aériennes exécutantes

Conformément aux dispositions légales, nous sommes tenus de vous communiquer le nom des compagnies aériennes qui assurent les vols. Nous nous réservons le droit de remplacer une compagnie aérienne désignée par une autre. Dans ce cas, vous serez informé du nom de la nouvelle compagnie aérienne dès que possible.

1.5. Réservations le plus tôt possible

Nous vous recommandons de réserver le plus tôt possible. Selon expérience faite, les vols et les hôtels affichent souvent complets rapidement. De plus si vous réservez tôt, vous profitez généralement de tarifs plus avantageux.

1.6. Réservations provisoires

Pour certaines prestations, des réservations provisoires peuvent être effectuées jusqu'à une date fixe. Si vous ne prenez pas d'engagement définitif avant la date prévue (midi 12h00), la réservation provisoire expire automatiquement. Dans le cas d'une réservation provisoire, les prix et les prestations sont susceptibles d'être modifiés jusqu'à la réservation définitive.

2. Prix et modalités de paiement

2.1. Prix

Le prix que vous devez payer est basé sur les prix publiés par tourasia en ligne (www.tourasia.ch), dans les catalogues de voyage ou sur nos offres individuelles. Sauf indication contraire dans le descriptif, les prix des arrangements de voyage s'entendent en francs suisses. Les prix valables à la date de la réservation sont déterminants. Tous les prix comprennent la taxe à la valeur ajoutée légale (TVA) (état: 1.7.2020) et sont des prix au comptant. Pour les autres modes de paiement (cartes de crédit), nous facturons les frais facturés par les bureaux de facturation (généralement 1%).

2.2. Calcul du prix

Dans le cas d'arrangements forfaitaires avec un seul prix total (par exemple, les voyages en groupe), les prix sont calculés en fonction de la date de départ. Dans le cas des services «à la carte», les prix sont basés sur le séjour.

2.3. Frais de réservation

En cas de réservation pour un «arrangement terrestre», c'est-à-dire sans vol aller-retour de Suisse, tourasia prélève une taxe de CHF 60.– par personne, maximum CHF 120.– par dossier.

2.4. Frais de gestion et de réservation

Nous attirons votre attention sur le fait que tourasia ou votre bureau de réservation peut facturer des frais supplémentaires de consultation et de traitement en plus des prix mentionnés dans le catalogue.

2.5. Acompte

Lorsque votre réservation est acceptée par le bureau de réservation, un acompte de 30 % du total des frais de voyage, mais au moins CHF 800.– par personne, doit être versé en même temps. Les billets pour les spectacles et les manifestations sont à payer de suite dans leur totalité. Pour les réservations des billets d'avion avec des compagnies de ligne demandant l'impression immédiate du billet, le prix est à régler avant l'émission du billet.

2.6. Paiement du solde

Le paiement du solde doit être effectué auprès du bureau de réservation au plus tard 45 jours avant la date de départ. En cas de réservation effectuée moins de 45 jours avant la date du départ, le montant total de la facture est payable à la date de la conclusion du contrat.

2.7. Paiement des réservations faites sur Internet

Pour les réservations faites sur Internet, le montant total doit être réglé au moment de la conclusion de la réservation.

2.8. Retards de paiement

Si l'acompte ou le paiement du solde n'intervient pas dans les délais stipulés, tourasia se réserve, après un court délai supplémentaire, de se retirer du contrat sans dédommagement et de faire valoir ses droits à une indemnité au sens de l'article 3 ci-dessous (Annulation). Le non-respect des délais de paiement nous donne le droit de refuser les prestations de voyage.

3. Modification/annulation

3.1. Généralités

Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez y apporter un changement/une report, vous devez en informer votre bureau de réservation en personne ou par écrit. Veuillez faire confirmer le reçu. La date à laquelle votre information parvient au bureau de réservation pendant les heures de bureau normales est déterminante pour le calcul de la date d'annulation, de modification ou de report; pour les samedis, dimanches et jours fériés, c'est le jour ouvrable suivant qui est déterminant. Les documents de voyage déjà reçus doivent être renvoyés au bureau de réservation en même temps.

3.2. Frais de traitement du dossier

En cas d'annulation, de modification ou de report de réservation de votre voyage, nous vous facturerons des frais de traitement de CHF 100.– par personne pour couvrir les frais.

3.3. Annulation/changement

En cas d'annulation, les éventuelles primes d'assurance et les frais de visa seront facturés en plus des frais de traitement énumérés au point 3.2. Si vous annulez votre voyage avant le début de celui-ci, ou si vous souhaitez faire des modifications ou un report, les frais d'annulation seront facturés en plus des frais de traitement (point 3.2.). Les modifications et les reports effectués au cours des périodes d'annulation ci-après (3.3.2./3.3.3.) sont considérées comme des annulations avec nouvelle inscription simultanée. Si la modification ou le changement de réservation n'entraîne que des frais mineurs, seuls ces frais seront facturés.

3.3.1. Vols

Les règlements de la compagnie aérienne en matière d'annulation ou de modification de réservation très strictes. En fonction de la compagnie aérienne et du type de tarif, les frais peuvent s'élever jusqu'à 100 % à partir du moment où la réservation du billet est effectuée. Les taxes et les suppléments ne sont pas remboursés par certaines compagnies aériennes ou tarifs.

3.3.2. Les frais d'annulation généraux pour les prestations terrestres, à l'exclusion des vols, sont les suivants:

30-15 jours avant le départ	40 %
14-8 jours avant le départ	80 %
7-0 jours avant le départ	100 %

3.3.3. Exceptions

Les exceptions suivantes sont applicables:

Noël/Nouvel An: départs et prestations musicales du 15.12.–10.1:

60-45 jours avant le départ	30 %
44-30 jours avant le départ	50 %
29-15 jours avant le départ	80 %
14-0 jours avant le départ	100 %

Voyages en train, bateau de croisière et bateau:

Plus de 91 jours avant le départ	25 %
90-61 jours avant le départ	50 %
60-0 jours avant le départ	100 %

Billets de spectacles et manifestations:

Frais dès la réservation	100 %
--------------------------	-------

Circuit guidé en groupe avec participation minimale:

60-30 jours avant le départ	30 %
29-15 jours avant le départ	80 %
14-0 jours avant le départ	100 %

Exceptions et prix spéciaux avec paiement immédiat

Des conditions d'annulation spéciales peuvent rentrer en vigueur, variant de celles indiquées ci-dessus, et sont alors à chaque fois indiquées sous la destination ou prestation concernée. De nombreux tarifs réduits nécessitent un paiement immédiat lors de la réservation et ne sont pas remboursables. De telles conditions peuvent être trouvées dans l'offre correspondante.

3.3.4. No-Show

En cas d'absence ou d'arrivée tardive (no-show) à l'embarquement ou à l'endroit où sont prévues les prestations terrestres, le passager se verra facturer 100 % du prix de l'arrangement. Au cas où le passager rate son vol de retour, tourasia est exempté de toute obligation de transport.

3.4. Assurance frais d'annulation

Dans certains cas, les frais d'annulation sont pris en charge par une police d'assurance frais d'annulation, pour autant bien entendu que vous ayez souscrit un tel contrat. Les prestations dépendent de la police d'assurance en vigueur à ce moment-là. Votre police précise si des frais de traitement sont inclus. Nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation et frais de retour supplémentaires auprès de votre bureau de réservation.

3.5. Personne de remplacement

Si vous devez annuler votre voyage, et que vous avez la possibilité de vous faire remplacer, la personne de remplacement doit être disposée à conclure le contrat dans les conditions existantes. En outre, la personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage et sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou autres décisions d'une autorité. Pour certains voyages, en raison de conditions de transport particulières et autres, une nouvelle réservation ne peut pas être effectuée ou ne peut l'être que jusqu'à un

certain moment. L'entrée d'une personne de remplacement est généralement autorisée si:

- la personne de remplacement remplit les conditions de voyage (passeport, visa, etc.)
- les autres entreprises parties prenantes au voyage (hôtels ou compagnies de transports) acceptent ce changement (pas toujours possible en haute saison ou pour certaines destinations).
- les frais de traitement (point 3.2.) et les éventuels frais supplémentaires découlant de ce remplacement sont pris en charge par vous-même et la personne de remplacement. Si un voyageur de remplacement conclut le contrat, vous et lui êtes conjointement et solidairement responsables du paiement du prix du voyage. tourasia vous informera dans un délai raisonnable si le voyageur de remplacement désigné peut participer au voyage. Si vous désignez le voyageur de remplacement trop tard ou s'il ne peut pas participer en raison des exigences du voyage, de dispositions officielles, de prescriptions légales, etc., l'annulation de votre voyage est considérée comme une annulation (point 3.).

4. Changements de prix

4.1. Changements avant la conclusion du contrat

Les prix imprimés dans les catalogues sont des prix indicatifs. Votre agence de voyages vous informera des offres spéciales du jour actuelles ou vous trouverez les prix sur www.tourasia.ch. tourasia se réserve expressément le droit de modifier les indications contenues dans les catalogues, les descriptions des prestations, les prix dans les catalogues et les listes de prix avant que vous n'effectuez votre réservation. Si tel est le cas, votre bureau de réservation vous informera avant la conclusion du contrat.

4.2. Changement de prix

Dans les cas suivants, tourasia se réserve le droit de modifier les prix indiqués dans les catalogues et listes de prix:

- augmentation des tarifs et coûts des entreprises de transport (p.ex. prix des carburants).
- introduction de taxes et diverses redevances en dernière minute (p.ex. taxes d'aéroport).
- hausse des prix consécutive à une mesure officielle (p.ex. TVA)
- modification des cours de change
- fautes d'impressions plausibles

Au cas où tourasia vient à augmenter les prix indiqués dans ses catalogues et autres listes de prix pour les raisons invoquées ci-dessus, la communication vous en sera faite au plus tard dans les cinq semaines précédant la date de départ.

4.3. Changements de programme/de mode de transport intervenant entre la date de réservation et la date de départ

tourasia se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt, le programme de voyage et/ou de certaines prestations convenues (p.ex. hébergement, mode/moyen de transport, compagnies aériennes, horaires des vols, etc.), si des faits/événements imprévus l'exigent. tourasia s'efforcera de vous proposer un arrangement de valeur équivalente ou meilleure et vous informera aussi rapidement que possible de telles modifications et de leurs conséquences sur le prix.

4.4. Vos droits après la conclusion du contrat en cas d'augmentation du prix, de changements de programme ou en cas de modifications des transports

Si les changements de programme ou les modifications de prestations individuelles conduisent à un changement considérable dans le déroulement du voyage ou à une hausse de prix de plus de 10 %, vous avez les droits suivants:

- a) vous pouvez accepter les modifications contractuelles
 - b) dans un délai de 5 jours ouvrés après la réception de notre communication vous avez le droit de résilier le contrat par écrit et le montant intégral de vos paiements déjà acquittés vous sera remboursé
 - c) dans un délai de 5 jours ouvrés après la réception de notre communication, vous avez le droit de nous communiquer par écrit que vous souhaitez participer à l'une des alternatives de voyage de valeur équivalente proposées de notre part.
- Si nous ne recevons pas de communication de votre part, selon les points B ou C, vous acceptez alors l'augmentation du prix, le changement de programme ou la modification de telle ou telle prestation contractuelle.

5. Annulation du voyage par tourasia

5.1. Annulation pour des motifs imputables au participant

tourasia est en droit d'annuler le voyage du fait d'actes frauduleux ou autres omissions punissables imputables au participant. Dans ce dernier cas, tourasia rembourse le montant déjà versé; toute autre prétention est exclue. Demeurent réservés les frais d'annulation au titre de l'art 3 et toute autre réclamation en dommages et intérêts.

5.2. Nombre minimum de participants

Tous nos arrangements sont basés sur un nombre minimum de participants, indiqué dans chaque descriptif de voyage. Si le nombre de personnes inscrites pour un voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, tourasia peut annuler le voyage au plus tard dans les cinq semaines précédant la date de départ. Dans ce cas, nous efforçons bien entendu de vous proposer un programme de remplacement équivalent. Si cela n'est pas possible ou si vous décidez de ne pas participer au programme de remplacement, nous vous rembourserons tous les paiements déjà effectués, plus une indemnité de frais de CHF 100.– par personne.

5.3. Imprévus, cas de force majeure, grèves

Les cas de force majeure (par exemple, les catastrophes naturelles, les épidémies, les troubles), les mesures officielles ou les grèves peuvent entraîner l'annulation d'un voyage par tourasia. Dans un tel cas, tourasia vous informera dès que possible. tourasia se réfère aux conseils aux voyageurs du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) et/ou de l'OFSP (Office fédéral de la santé publique) ainsi qu'aux recommandations des autorités locales. Si ces autorités vous déconseillent de vous rendre dans une région que vous avez réservée, vous pouvez modifier ou annuler votre réservation sans frais pendant une certaine période. Aucun frais d'annulation n'est facturé, mais des frais de traitement, d'éventuels frais de visa et d'assurance voyage peuvent s'appliquer.

6. Modifications de programme, défaut de prestations en cours de voyage

Si une modification du programme intervient en cours de voyage, affectant une partie importante du voyage convenu, tourasia vous rembourse la différence éventuelle entre le prix du voyage convenu et celui des prestations effectivement fournies. Si un élément important du voyage fait défaut ou si, pour des raisons majeures, vous refusez les modifications destinées à compenser la suppression d'éléments importants du voyage, le guide, le représentant local de tourasia ou encore le prestataire de services vous aidera à organiser votre voyage de retour. tourasia vous remboursera la différence entre le prix du voyage convenu et celui des prestations fournies jusqu'à lors. Toute autre prétention en dommages et intérêts sera réglée conformément au point 9.

7. Interruption en cours de voyage par le participant

Si vous interrompez un voyage de votre plein gré, le prix du voyage ne peut pas être remboursé; les frais supplémentaires éventuels (par exemple, le transport de retour) sont à votre charge. Si vous devez interrompre le voyage pour des raisons impérieuses, notre guide, le représentant local ou le prestataire de services vous aidera dans la mesure du possible à organiser votre voyage de retour prématuré.

8. Réclamations

8.1. Droits et devoirs en cas de réclamation et de demande de compensation

Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser immédiatement au guide de voyage, au représentant local de tourasia ou au prestataire de services une réclamation au sujet des défauts constatés ou des dommages subis et d'exiger d'y remédier gratuitement. Le guide de voyage, le représentant local de tourasia ou le prestataire de services mettra tout en oeuvre pour remédier à ces divers manquements dans un délai approprié au voyage. S'il s'avère que, malgré ces interventions, il est impossible de proposer, dans un délai approprié au voyage, une solution convenable ou que cette dernière est insuffisante, ne manquez pas de vous faire confirmer par écrit, soit par le guide de voyage, soit par le représentant local de tourasia ou par le prestataire de services, les défauts constatés ou les dommages subis, ainsi que l'absence de mesures pour y remédier. Le guide de voyage, le représentant local de tourasia ou le prestataire de services est tenu d'enregistrer par écrit l'objet de votre réclamation. Le guide de voyage, le représentant local de tourasia ou le prestataire de services n'est nullement autorisé à reconnaître une quelconque prétention à des dommages et intérêts.

8.2. Remédier soi-même aux défaillances

Pour autant qu'aucune compensation ne vous soit fournie dans un délai approprié au voyage et qu'il ne s'agisse pas d'un défaut mineur, vous êtes en droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez ainsi encourus vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues initialement pour votre voyage (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.) et sur présentation de justificatifs, à condition que vous ayez déposé une réclamation pour les défauts constatés et réclamé une confirmation écrite, conformément à l'art. 8.1.

8.3. Dépôt d'une réclamation à l'encontre de tourasia

Si vous vous prévaliez de manquements, si vous introduisez une demande en remboursement ou en dommages et intérêts à l'encontre de tourasia, vous devez déposer votre réclamation par écrit auprès de tourasia dans les 30 jours suivant votre retour. Vous y joindrez la confirmation du guide de voyage, ou du représentant local de tourasia ou du prestataire de services, ainsi que les pièces justificatives afférentes à votre réclamation. Si vous ne respectez pas ces conditions, votre droit aux dommages et intérêts s'épuise.

9. Responsabilité de tourasia

9.1. Généralités

tourasia vous rembourse la valeur des prestations convenues mais non fournies ou imparfaitement fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, pour autant que le guide de voyage, le représentant local de tourasia ou le prestataire de services n'ait pas été en mesure de vous apporter sur place une prestation de remplacement équivalente.

9.2. Limitations et exclusions de la responsabilité

9.2.1. Exclusions de responsabilité

tourasia n'assume aucune responsabilité lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- manquements de votre part avant ou durant le voyage;
- manquements imprévisibles et insurmontables, imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations convenues dans le contrat;
- cas de force majeure ou événement que tourasia, le bureau de réservation ou le prestataire de services ne pouvait pas prévoir, et dont il ne pouvait pas empêcher la survenance malgré toute la diligence requise. Dans ces cas, tourasia est libéré de toute obligation de verser des dommages et intérêts.

9.2.2. Dommages corporels, accidents et maladies

tourasia répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies consécutifs à l'inexécution du contrat ou à son exécution imparfaite, pour autant que ces dommages résultent d'une faute dans le chef de tourasia ou de ses prestataires de services. Si les conventions internationales ou lois nationales stipulent des restrictions en dommages et intérêts en cas de dommages survenus à un défaillance ou à une exécution non convenable, tourasia s'exécute et ne se tient responsable que dans le cadre de ces conventions. Les conventions internationales et les lois nationales avec les limitations de responsabilité ou les exclusions de responsabilités sont surtout revendiquées dans le secteur des transports (aériens, ferroviaires, etc.).

9.2.3. Limitation de la responsabilité au double du prix du voyage

a) voyages forfaitaires: pour les dommages autres que les dommages corporels (p. ex. matériel et financier) survenu à la suite de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, la responsabilité de tourasia est limitée au maximum au double du prix du voyage, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence ou d'imprudance graves.

b) pour toutes les autres prestations, la responsabilité pour tous les dommages est limitée au double du prix par personne.

c) sont réservées les limitations de responsabilités inférieures ou les exclusions de responsabilités des conventions internationales ou des lois nationales ou de leurs conditions générales en vigueur.

9.2.4. Vacances gâchées, joie des vacances anéantie, etc.

La responsabilité pour les vacances gâchées, la joie des vacances anéantie, la frustration, etc. est exclue.

9.3. Responsabilité pendant le voyage

Des manifestations ou autres excursions peuvent, en dehors du programme de voyage, faire l'objet d'une réservation sur votre lieu de vacances. Dans ce cas et du moment qu'elles ne vous ont pas été réservées par le guide de tourasia ou le représentant local de tourasia, vous prenez part à ces manifestations et excursions à vos propres risques et périls. tourasia n'assume dès lors aucune responsabilité pour les manifestations et excursions que vous aurez réservées vous-même sur place.

9.4. Objets de valeur, argent liquide, bijoux, cartes de crédit, équipement photo/vidéo, téléphones portables, etc.

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que vous êtes vous-même responsable du rangement et du transport en toute sécurité d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, de cartes de crédit, d'équipements photo et vidéo, de téléphones portables, etc.

9.5. Péremption de vos droits

Si vous ne signalez pas les défauts ou les dommages, etc. conformément aux points 8.1 à 8.3, vous perdez tous vos droits, tels que le droit de recours, d'y remédier vous-même, de réduction du prix du voyage, de résiliation du contrat, d'indemnisation, etc. Il en va de même si vous n'avez pas fait valoir votre droit par écrit

envers de nous dans les 30 jours suivant la fin du contrat de voyage. Demeure réservé la réglementation concernant les bagages (point 9.6.).

9.6. Bagages

Les dommages aux bagages ou les retards de livraison doivent être signalés immédiatement sur place à la compagnie aérienne responsable au moyen d'un rapport de dommages (P.I.R.). Les compagnies aériennes rejettent généralement toute demande d'indemnisation si aucun avis de dommage ou de retard de livraison n'est émis. Si les dommages aux bagages ne sont pas signalés dans les 7 jours suivant leur réception et si les dommages dus à un retard de livraison des bagages ne sont pas signalés dans les 21 jours suivant la mise à disposition des bagages, tous les droits sont déchus.

9.7. Sécurité de l'argent du client

tourasia est membre du fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit la sécurité des montants réservés en rapport avec votre réservation et voyage de retour.

Pour de plus amples informations: www.garantiefonds.ch.

10. Assurances

10.1. Assurance frais d'annulation et de rapatriement

Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance frais d'annulation et de rapatriement. Elle prend en charge les frais d'annulation et de rapatriement en cas d'événement assuré. Le montant des primes se trouve dans les catalogues tourasia ou sur le site www.tourasia.ch.

10.2. En cas d'annulation, votre bureau de réservation se chargera de la gestion de l'événement assuré auprès de la compagnie d'assurance, à votre demande expresse. Le bureau de réservation peut facturer des frais de traitement pour son travail.

10.3. Si vous annulez le voyage, la prime de l'assurance frais d'annulation reste due respectivement ne sera pas remboursée.

10.4. Même si vous avez souscrit une assurance frais d'annulation, vous restez le débiteur des frais d'annulation.

10.5. Frais de traitement du dossier

tourasia attire expressément votre attention sur le fait que les frais de traitement ne sont pas toujours couverts par l'assurance voyage. Consultez la couverture de la police d'assurance.

10.6. Assurances complémentaires

La responsabilité des agences de voyages et autres entreprises de transports aériens, terrestres, etc. est limitée. C'est pourquoi tourasia vous recommande de conclure une couverture d'assurance complémentaire: assurance pour les voyages en avion, accident en cours de voyage, assurance maladie en voyage et assurance bagages. Vous pouvez obtenir les documents nécessaires auprès de votre bureau de réservation.

11. Formalités d'entrée, de visa et de santé

Les informations publiées par tourasia sur Internet, dans les catalogues de voyage et les documents de voyage présentés contiennent des informations sur les réglementations en matière de passeport et de visa qui doivent être respectées pour le voyage et le séjour, au moment de la publication. tourasia ou votre bureau de réservation vous informera de tout changement qui sera connu après la conclusion du contrat et vous donnera les délais pour obtenir les documents nécessaires. Sur demande, votre bureau de réservation vous informera sur les règles d'entrée applicables aux citoyens de pays non mentionnés dans nos informations. A votre demande, votre bureau de réservation se chargera volontiers de l'obtention des visas nécessaires. Les frais d'obtention des visas vous seront facturés. Si des documents de voyage doivent être délivrés ou prolongés, des visas doivent être obtenus, vous en êtes personnellement responsable. Si un document de voyage n'est pas disponible ou est délivré trop tard et que vous devez annuler le voyage, les règles d'annulation s'appliquent. Les voyageurs sont eux-mêmes responsables du respect des règles en matière d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant votre départ que vous emportez bien avec vous tous les documents requis. tourasia attire votre attention sur le fait que si on vous refuse l'entrée dans un pays, les frais de votre voyage de retour sont entièrement à votre charge. En outre, tourasia vous rend expressément attentif sur les conséquences juridiques des marchandises interdites et autres importations. Dans ce contexte, nous sommes obligés d'insister sur le fait que l'importation ou la possession de drogues dans les pays asiatiques est punie avec une grande sévérité. Dans certains pays, la peine de mort est prononcée pour de telles infractions.

12. Vols

12.1. Prix des vols

Nos offres de catalogue comprennent des voyages sur des vols de ligne. Les tarifs aériens indiqués par tourasia incluent les taxes et les frais. Les suppléments de vol, en particulier, peuvent être modifiés à tout moment, même à court terme, et sont calculés au moment de l'émission du billet. Sur quelques destinations, le voyageur devra s'acquitter d'une taxe de départ à payer en espèces. Sauf indication contraire, les vols sont réservés en classe économique (Economy). Les horaires publiés, les compagnies aériennes et les types d'avions peuvent changer à tout moment. Vous recevrez les horaires de vol actuels avec les documents de voyage. Toutefois, ces derniers peuvent être modifiés à court terme. Si vous avez conclu un arrangement terrestre avec un transfert, notre agence locale vous informera des changements possibles. La réservation des places sera faite sans engagement à votre demande. Les compagnies aériennes se réservent le droit de modifier les réservations de sièges si nécessaire.

12.2. Bagages et bagages spéciaux (équipement de sport)

La franchise de bagages est définie individuellement par chaque compagnie aérienne (attention: les tarifs d'offre spéciale n'incluent généralement pas le transport des bagages). La limite actuelle des bagages vous est communiquée par votre bureau de réservation ou indiquée sur votre billet d'avion électronique. Sur la plupart des vols proposés, un excédent de bagages pour le transport d'articles ou d'équipements de sport est possible. Un préavis pour des bagages supplémentaires avec équipement et article de sport est impératif.

12.3. Retards/Irrégularités

Un retard par rapport à l'horaire prévu peut en tout temps être possible, pour différentes raisons que ce soit pour une surcapacité des routes du ciel ou des problèmes techniques, etc. Comme tour opérateur, nous n'avons malheureusement aucune influence. Par contre selon notre expérience, si vous n'avez pas un vol direct, veuillez prévoir assez de temps pour votre vol de correspondance et éventuellement prévoir une nuit de transit surtout si votre vol est très tôt le matin. Le tour opérateur (voyagiste) n'est pas responsable pour les frais supplémentaires causés par les retards des horaires de vols.

12.4. Reconformation des billets d'avion/vérification des horaires de vols

Si vous avez réservé un transfert sur la destination de votre voyage, tourasia se charge de reconformer le billet d'avion de continuation et de vous informer des changements et irrégularités de vols. Pour les personnes qui n'ont pas un voyage accompagné ou pour celles qui renoncent à un transfert, elles sont personnellement responsables de leur voyage de continuation/retour. En cas d'omission, cela peut entraîner des conséquences graves, voire jusqu'à la perte du droit de transport et tous les frais supplémentaires sont à la charge du passager.

13. Sports

Nombre de nos hôtels proposent un choix de possibilités sportives. Ce choix est en règle générale limité et la qualité ne peut pas être comparée aux normes européennes. L'équipement ne se trouve pas toujours dans l'hôtel réservé. De nombreux hôtels confient l'organisation de leurs sports à des entreprises externes. Naturellement, nous n'avons pas ou peu d'influence sur ces intermédiaires. Nous ne pouvons pas garantir qu'une offre soit toujours disponible ou remplacée à court terme. Les informations dans la brochure sont valables au moment de l'impression. Au cas où vous désirez vraiment pratiquer un sport à l'hôtel, il est plus prudent de s'informer au moment de la réservation si c'est toujours possible de le pratiquer. Nous ne pouvons prendre aucune responsabilité pour l'offre des sports et divertissements.

14. Chambre double, triple ou quadruple

14.1. Chambre individuelle (ou chambre simple)

Dans de nombreux hôtels en Asie, les chambres ont le même aménagement et il n'existe pas de chambre individuelle spéciale. La personne qui voyage seule reçoit à ce moment une chambre double à usage individuel. Il y a cependant quelques exceptions comme au Japon ou dans certains hôtels en Inde, où l'on trouve des chambres plus petites et qui sont un peu moins chères que les chambres doubles.

14.2. Chambre double

Les chambres doubles en Asie sont dans la plus part des cas équipées d'un grand lit (Kingsize). Certains hôtels n'offrent pas de chambre à deux lits. Nous pouvons faire la demande pour une chambre à deux lits, mais sans garantie.

14.3. Chambre triple ou quadruple

En Asie, contrairement à l'Amérique du Nord, il n'existe pratiquement pas de chambre triple ou quadruple. Une chambre triple est en principe une chambre double avec un lit supplémentaire qui est très souvent un lit pliable ou simplement un matelas. C'est pourquoi nous ne recommandons pas cette chambre pour un adulte, mais plutôt pour un enfant. Une chambre en Asie a une superficie d'environ 30 m², pour trois adultes c'est parfois trop petit. Une chambre quadruple est en principe une chambre famille avec deux lits doubles.

15. Ombudsman (médiateur)

Avant d'introduire toute action en justice contre tourasia, vous êtes prié de vous adresser à l'Ombudsman (médiateur indépendant) pour la branche du voyage. L'Ombudsman est tenu de trouver un accord équitable pour tout litige vous opposant à tourasia ou au bureau de réservation auprès duquel vous avez acheté votre arrangement.

L'adresse de l'Ombudsman est la suivante:

Ombudsman de la Fédération Suisse des Agences de Voyage,
Etelstrasse 42, Case postale, 8038 Zurich
www.ombudsman-touristik.ch

16. Protection des données

16.1. Vos données

tourasia a besoin de votre part et de tous vos compagnons de voyage de diverses données personnelles pour la bonne exécution du contrat. Nous sommes soumis à la loi sur la protection des données suisses et nous nous engageons à protéger vos données.

16.2. Transmission de vos données aux

Nous devons transmettre vos données, pour la bonne exécution du contrat, aux prestataires de service. Ceux-ci se trouvent à l'étranger; où la protection des données ne correspond pas aux normes suisses. Aussi bien nous-mêmes que les prestataires de service peuvent en raison des dispositions légales ou un arrêté gouvernemental être obligés de transmettre des données aux autorités.

16.3. Données sensibles personnelles

Selon les prestations réservées, vous nous transmettez des données personnelles. Par exemple en indiquant le désir du repas, une appartenance religieuse peut être entre autres être révélée. Ces données sont transmises aux prestataires de service pour la bonne exécution du contrat ou le cas échéant communiquées pour des obligations légales ou sur demandes gouvernementales. Lorsque vous nous faites part de telles données, vous nous autorisez expressément à ce que nous puissions utiliser ces informations conformément à cette disposition.

16.4. Informations sur nos offres/programmes

Nous nous permettons de vous informer sur nos programmes et voyages à l'avenir. Vous avez la possibilité d'annuler ce service à tout moment.

16.5. Application des droits

Nous nous réservons le droit de transmettre vos données à des autorités ou des tiers pour faire respecter nos intérêts légitimes. Il en va de même si l'on soupçonne une infraction pénale.

16.6. Questions concernant la protection des données

Si vous avez des questions concernant la protection des données, souhaitez avoir connaissances des données stockées chez nous ou vous désinscrivez de notre service d'information, veuillez vous adresser à tourasia, Grindelstrasse 5, CH-8304 Wallisellen, www.tourasia.ch

17. La nullité de telle ou telle disposition des présentes conditions générales de voyage et dispositions contractuelles n'a aucune incidence sur la validité des autres paragraphes.

18. Droit applicable et for

Le contrat conclu entre tourasia et vous-même est soumis au droit suisse. Pour tout litige avec tourasia, le for juridique exclusif est à Zurich.

19. Impression / Copyright

Imprimé en juillet 2020

© tourasia juillet 2020, tourasia, 8304 Wallisellen