

Conditions générales de voyage et de contrat

Cher Client tourasia,

Nous vous remercions de votre intérêt porté à l'un des voyages tourasia. Les conditions générales de voyage ci-dessous règlent les relations contractuelles entre vous-même, en tant que notre client, et tourasia, en tant que votre organisateur de voyage. Elles ont pour but d'apporter toute la lumière sur chaque point du contrat contractuel. Votre tourasia

1. Le 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 via Internet). 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).

1.2. Les parties contractuelles

Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou des prestations particulières d'autres voyageurs ou prestataires de services (voyages forfaitaires, billets d'avion, 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 de services.

1.3. Les arrangements particuliers

Les arrangements particuliers et autres souhaits spéciaux ne font partie intégrante du présent contrat qu'à partir du moment où ils ont été acceptés par votre bureau de réservation et confirmé sans réserve par tourasia.

1.4. 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 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).

1.5. Début de la prestation

Nos prestations débutent généralement depuis l'aéroport ou le port d'embarquement. Vous êtes entièrement responsable de vous présenter à l'heure indiquée ou à l'endroit convenu. Dans vos horaires, veuillez prendre en compte les attentes possibles dans les aéroports.

1.6. 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.

1.7. Réservations provisoires

Pour certaines prestations, des réservations provisoires peuvent être faites jusqu'à une certaine date. Si jusqu'à la date fixée (midi 12h00), vous n'avez pas donné de réponse définitive, la réservation provisoire est automatiquement annulée. Pour les réservations provisoires, les modifications de prix et de prestations restent sous réserve jusqu'à la réservation définitive.

2. Prix et modalités de paiement

2.1. Prix

Les prix des arrangements de voyage sont indiqués dans les catalogues, les listes de prix publiées par tourasia, sur nos offres individuelles ou sur notre homepage (www.tourasia.ch). Ils s'entendent, sauf indication contraire, en francs suisses (CHF). Tous les prix incluent la taxe à la valeur ajoutée (TVA) qui est demandée (état: 1.8.2018) et sont à régler au comptant. Pour les autres moyens de paiement comme la carte de crédit, nous vous débitons sur votre facture des frais.

2.2. Calcul du prix

Pour les arrangements forfaitaires, les prix sont établis sur la base de la date de départ. Quant aux arrangements «à la carte» leur prix sont établis sur la base de la durée du séjour.

2.3. Frais de réservation

En cas de réservation pour un «arrangement terrestre», c'est-à-dire sans vol aller et/ou 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

En plus des prix mentionnés dans le catalogue, votre bureau de réservation peut prélever des frais supplémentaires pour la réservation et la gestion des dossiers.

2.5. Acompte

Lors de l'acceptation de l'inscription par le bureau de réservation, un acompte de 30 % du prix total est demandé pour des arrangements mais au minimum CHF 500.– par personne. 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 de départ, le montant total de la facture est payable à la date de la conclusion du contrat.

2.7. Paiement des réservations sur internet

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

2.8. Paiement en retard

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

3. Modification/annulation

3.1. Généralités

Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez y apporter un changement/une annulation, vous devez en faire part personnellement

ou par lettre recommandée à votre bureau de réservation. Les documents de voyage déjà reçus devront alors être restitués simultanément au bureau de réservation.

3.2. Frais de gestion du dossier

En cas d'annulation ou de modification de votre voyage, nous vous facturons des frais de dossier de CHF 100.– par personne, mais au maximum CHF 200.– par dossier.

3.3. Frais d'annulation/changements

Afin d'éviter tous malentendus, nous ne prenons en considération les annulations et changements de prestations uniquement lorsqu'ils ont été faits par écrit. En cas d'annulation, en plus des frais de gestion du dossier cités sous chiffre 3.2, certaines primes d'assurance et d'éventuels frais de visa peuvent vous être facturés. Si vous annulez votre voyage avant la date de départ ou si vous y apportez une modification, vous devez vous acquitter en plus des frais de gestion du dossier (cf art 3.2), les frais d'annulation suivants:

3.3.1. Vols

Les conditions d'annulation et de modifications de la compagnie aérienne font foi plus des frais de dossier de CHF 200.– par billet d'avion. Certains billets d'avion sont soumis à des conditions d'annulation et de changement parfois très sévères. Selon la compagnie aérienne et le 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. Frais d'annulation généraux, sauf les vols

30-15 jours avant le départ	30 %
14-8 jours avant le départ	50 %
7-1 jours avant le départ	80 %
Le jour du départ	100 %

3.3.3. Exceptions

Les exceptions suivantes sont applicables:

Noël/Nouvel An: départs et prestations mosaïques 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 %
29-0 jours avant le départ	100 %

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. Votre bureau de réservation peut vous facturer en plus des frais pour la gestion de l'annulation du dossier.

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, la totalité du prix de l'arrangement reste à charge du passager. Au cas où le passager rate son vol de retour, tourasia est exempt de toute obligation de transport. Cela vaut en particulier pour les cas de modifications des horaires de vol.

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 conclu un tel contrat. Les conditions de couverture desdits frais d'annulation sont fixées dans ce contrat. Si vous ne disposez pas d'une police d'assurance frais d'annulation et que votre arrangement de voyage n'en prévoit pas, tourasia vous recommande vivement d'en souscrire une auprès de votre bureau de réservation.

3.5. Personne de remplacement

Si vous devez annuler votre voyage, mais que vous pouvez vous faire remplacer, la personne de remplacement doit être disposée à voyager aux mêmes conditions que celles que vous avez prévues dans votre arrangement. 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 nécessitant des conditions particulières de transport, aucune modifications n'est possible, sauf pour certaines dates.

Un tel remplacement est en principe possible si

- la personne de remplacement remplit les conditions de voyage (passeport, visa, etc)
- les autres entreprises parties prenantes au voyage (hôtels, compagnies de transports, etc) acceptent ce changement (pas toujours possible en haute saison ou pour certaines destinations).
- les frais de gestion et les éventuels frais supplémentaires découlant de ce remplacement sont pris en charge par vous-même et la personne de remplacement. Dès lors que la personne de remplacement est partie prenante au contrat de voyage, vous continuez néanmoins à répondre – solidairement avec elle-même – du paiement de l'arrangement de voyage. tourasia vous orientera en temps opportun, si la personne de remplacement peut participer à ce voyage à votre place. Si la personne de remplacement ne peut participer au voyage parce qu'elle ne remplit pas les conditions de voyage pour des raisons légales, administratives, etc ou en raison de sa désignation tardive, vous devez annuler le voyage et les conditions prévues à l'article 3 sont d'application.

4. Changements par rapport au catalogue, changements de prix et changements dans le secteur des transports

4.1. Changements avant la conclusion du contrat

tourasia se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications contenues dans ses catalogues – y compris les prix

et les listes de prix qui y sont joints, ainsi que la description des prestations. Si tel devait être le cas, votre bureau de réservation ne manquerait pas de vous orienter avant la conclusion du contrat.

4.2. Changement de prix

Dans les cas suivants, tourasia se réserve le droit d'augmenter 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 logement, 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 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 isolées conduisent à une modification considérable à l'un des éléments essentiels du contrat ou à une hausse de prix de plus de 10%, vous avez les droits suivants:

- vous pouvez accepter les modifications contractuelles
- dans un délai de 5 jours 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
- dans un délai de 5 jours 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 requête 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 dernier cas, nous nous efforçons de vous proposer un arrangement de valeur équivalente. Si vous ne pouvez pas participer à cet arrangement ou si vous y renoncez, nous vous remboursons intégralement le prix du voyage déjà payé et nous vous versons une indemnité pour faux frais de CHF 100.– par personne, mais au maximum de CHF 200.– par dossier. Toute prétention à d'autres indemnités est exclue.

5.3. Cas de force majeure, grèves

Des cas de force majeure (p.ex. catastrophes naturelles, épidémies, troubles civils, etc), des dispositions prises par les autorités locales, des grèves peuvent contraindre tourasia à annuler le voyage. En ce cas, tourasia vous en informera aussi rapidement que possible. tourasia se réfère aux informations de voyage données par le DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) et/ou l'OFSP (Office fédéral de la santé publique). Si l'un de ces ministères venait à déconseiller d'entreprendre un voyage dans le pays que vous avez réservé, vous pouvez durant une certaine période modifier ou annuler sans frais supplémentaire votre voyage. Dans un tel cas, les frais d'annulation ne sont pas facturés cependant il est possible que des frais de gestion du dossier et d'éventuels frais de visa vous soient tout de même calculés.

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 bonifiera 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 de voyage, le représentant local de tourasia ou encore le prestataire de services vous aidera à organiser votre voyage de retour. tourasia vous bonifiera la différence entre le prix du voyage convenu et celui des prestations fournies jusqu'alors. Toute autre prétention en dommages et intérêts sera réglée conformément à l'article 9.

7. Interruption en cours de voyage par le participant

Si, pour une raison quelconque, vous êtes amené à interrompre prématurément le voyage, le prix du voyage ne vous sera pas remboursé. Les éventuels frais supplémentaires (p.ex. transport du retour) sont à votre charge. Dans les cas d'urgence, le guide de voyage, le représentant local ou le prestataire de services vous aidera dans la mesure du possible à organiser votre voyage de retour prématuré. A ce propos, nous vous conseillons vivement de contracter une assurance voyage assistance.

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 œuvre 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 défaillances constatées 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. Mesures personnelles

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 remboursements 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'expire.

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 une défaillance ou à une exécution non convenable, tourasia s'excuse 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'imprudence graves.

b) pour toutes les autres prestations, la responsabilité pour tous les dommages est limitée au double du prix du voyage 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 spéciales 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 proposées 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. 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 du retour.

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

10. Assurances

10.1. Assurance des frais d'annulation

Si vous ne disposez d'aucune couverture équivalente, nous vous recommandons vivement de souscrire une police d'assurance frais d'annulation et frais de rapatriement. Les primes sont indiquées dans les catalogues tourasia ou sur www.tourasia.ch.

10.2. Frais de gestion du dossier

tourasia attire expressément votre attention sur le fait que les frais de gestion de CHF 100.– par personne, mais au maximum de CHF 200.– par

dossier, ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation et restent en tous les cas à votre charge.

10.3. Assurances complémentaires

La responsabilité des agences de voyages et autres entreprises de transports aériens, terrestres, etc. est limitée aux dispositions des conventions internationales. C'est pourquoi tourasia vous recommande de conclure une couverture d'assurance complémentaire. Votre bureau de réservation vous remettra volontiers la documentation relative à ce point.

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

Notre catalogue et la brochure «Informations de voyage» qui y est annexée, vous renseignent sur les formalités à remplir pour l'obtention de visa et la validité des passeports. Ces informations sont mises à jours à la date d'impression du catalogue. Au moment de la conclusion du contrat de voyage, tourasia ou votre bureau de réservation vous tiendra informé des éventuelles modifications intervenues à cet égard et des délais à respecter pour l'obtention de ces documents. Ces renseignements sont valables pour les ressortissants de la Suisse et de la principauté du Liechtenstein. En ce qui concerne les dispositions pour les ressortissants d'autres pays qui ne sont pas mentionnées dans nos informations, votre bureau de réservation vous remettra sur demande tous les renseignements nécessaires. Sur demande également, votre bureau de réservation s'occupera de l'obtention des visas; les frais liés à l'obtention de ces documents vous seront facturés. S'il est nécessaire d'établir des documents (passeport, visa, etc.) pour le voyage ou de les prolonger, vous êtes personnellement responsable de l'exécution de ces démarches. Si l'un de ces documents ne peut être obtenu à temps en bonne et due forme ou qu'il soit délivré trop tard, et qu'en conséquence vous soyez amené à annuler votre voyage, les dispositions de l'article 3 (annulation) et suivants sont d'application. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des formalités (santé, devises, marchandises, etc.) à respecter pour entrer dans un pays. Vérifiez avant votre départ que vous emportez bien avec vous tous les documents requis. Tourasia vous rend attentif au fait qu'en cas de refus de l'entrée dans un pays du fait de l'absence des documents cités ci-dessus, les frais de rapatriement sont à votre charge. En outre, tourasia attire expressément votre attention sur les conséquences judiciaires entraînées par l'importation illégale dans certains pays de marchandises et articles prohibés. A cet égard, nous insistons tout particulièrement sur la sévérité des mesures prises par certains pays d'Asie contre la détention et l'importation de drogues. Les sanctions prévues pour ce genre de délit sont passibles de la peine de mort dans certains pays.

12. Vols

12.1. Prix des vols

Dans notre brochure, nous offrons une large palette de voyages avec des vols de ligne réguliers et des programmes spéciaux avec des compagnies aériennes suisses et étrangères. Les tarifs des vols indiqués par tourasia comprennent les taxes et les frais. Ceux-ci, dont notamment la surtaxe carburant, peuvent être modifiés à tout moment, même à court terme et seront facturés aux prix actuels lors de l'émission du billet. Sur quelques destinations, le voyageur devra s'acquitter d'une taxe de départ à payer en espèces. S'il n'y a aucune mention particulière, les vols sont réservés en classe Economy. Les compagnies, horaires publiés et types d'avion peuvent à court terme être modifiés. Les horaires actuels vous sont donnés avec vos documents de voyages mais peuvent également être modifiés à la dernière minute. Si vous réservez un transfert avec un arrangement terrestre, c'est notre agence local qui vous informera des éventuels changements d'horaire. Les réservations des sièges ne sont pas contractuelles. Les compagnies aériennes se réservent le droit de modifier les réservations des sièges si cela est nécessaire.

12.2. Bagages et bagages spéciaux (équipement de sport)

La franchise de bagages est définie individuellement par chaque compagnie aérienne. La limite actuelle des bagages vous est communiquée par votre point 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. Reconfirmation 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 reconfirmer 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

Dans beaucoup d'hôtels, vous trouverez une offre de sports. 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 double à usage individuel, mais elle ne peut pas être 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, Etzelstrasse 42, Case postale, 8038 Zürich
www.ombudsmann-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 prestataires de service et autorités gouvernementales

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, nous 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. 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.

16.5. 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.

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 août 2018

© tourasia août 2018, tourasia, 8304 Wallisellen