

Conditions générales de voyage et de contrat (CGV) tourasia Roemer AG

Valables à partir du 1^{er} janvier 2026

L'ESSENTIEL EN BREF

- **Contrat:** le contrat entre en vigueur dès que tourasia accepte votre réservation.
- **Païement:** acompte de 30 % (min. CHF 800.–) à la réservation, solde 45 jours avant le départ.
- **Annulation:** par écrit à tourasia. Des frais d'annulation progressifs s'appliquent en fonction de la date de départ.
- **Modifications de prix:** possibles dans des cas exceptionnels en cas de surtaxes de carburant, de taxes ou de redevances publiques.
- **Assurance:** nous recommandons vivement de souscrire une assurance frais d'annulation et de rapatriement.
- **Responsabilité:** tourasia assume la responsabilité des prestations contractuellement prévues qui n'auraient pas été fournies ou auraient été mal exécutées. La responsabilité est limitée au double du prix du voyage (sauf en cas de dommages corporels).
- **Droit applicable:** droit suisse ; le for juridique est Zurich.

1. Conclusion du contrat et prestations

Une demande de réservation, qu'elle soit faite par écrit, par téléphone ou par voie électronique, ainsi que sa confirmation par tourasia Roemer AG (« tourasia »), entraînent la formation d'un contrat contraignant. Si vous inscrivez d'autres personnes, vous êtes tenu responsable de leurs obligations. Les présentes CGV sont contraignantes pour tous les participants au voyage.

Les prestations sont celles décrites dans les catalogues, sur www.tourasia.ch ou dans l'offre individuelle. Les demandes spéciales ne sont valables que si elles ont été confirmées par écrit par tourasia.

2. Prix et paiements

Tous les prix s'entendent en francs suisses, TVA incluse. Les prix applicables sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

- Acompte: 30 % du prix total (min. CHF 800.– par personne) à la réservation.
- Solde: au plus tard 45 jours avant le départ.
- Réservations de dernière minute: le montant total est dû immédiatement dans les 45 jours précédant le départ.

Les délais de paiement sont des dates d'échéance, vous êtes mis en demeure sans qu'un rappel soit nécessaire. En cas de retard de paiement, tourasia peut résilier le contrat et exiger des frais d'annulation conformément au point 3.

3. Modifications et annulations par les clientes et clients

Les annulations ou les changements de réservation doivent être effectués par écrit, par lettre recommandée ou par e-mail avec confirmation de réception par tourasia. La date de réception par tourasia pendant les heures d'ouverture officielles fait foi.

Les frais suivants s'appliquent en cas d'annulation ou de modification de réservation:

Frais de traitement (en cas d'annulation et de modification de réservation): CHF 120.– par personne

Frais de modification de réservation: sur demande, en fonction des modifications souhaitées

Frais d'annulation (sans les vols):
 30 à 15 jours avant le départ: 40 %
 14 à 8 jours avant le départ: 80 %
 7 à 0 jours avant le départ: 100 %

Règles spéciales dérogeant aux frais d'annulation habituels:

Voyages en bateau ou en train:	jusqu'à 91 jours 25%, 90 à 61 jours 50%, 60 à 0 jours 100 %
Billets et événements:	dès la réservation 100 %
Voyages en groupe:	60 à 30 jours 35 %, 29 à 8 jours 80 %, 7 à 0 jours 100 %

La non-présentation ou la présentation tardive («no-show») est considérée comme une annulation à 100 %.

Il est possible de nommer un voyageur de remplacement, sous réserve que toutes les conditions requises soient respectées et que les autres prestataires concernés par votre voyage (comme les compagnies aériennes) donnent leur accord. Les frais supplémentaires sont entièrement à votre charge. Vous-même et le voyageur de remplacement êtes solidairement responsables du prix du voyage.

4. Modifications par tourasia

Avant la conclusion du contrat, les prix et les prestations sont sous réserve de modifications. Après la conclusion du contrat, tourasia peut adapter le programme ou certaines prestations (par exemple, l'hébergement, la compagnie aérienne) si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent.

tourasia est en droit d'adapter les prix en cas d'augmentation ultérieure des frais de transport (y compris les surtaxes de carburant), des taxes ou des redevances gouvernementales.

Si le prix du voyage augmente de plus de 10 % ou si un point essentiel du contrat est modifié, vous avez la possibilité:

- d'accepter la modification. Si vous ne réagissez pas à la notification d'une modification dans un délai de 5 jours, celle-ci est considérée comme acceptée;
- de résilier le contrat sans frais dans un délai de 5 jours; ou
- de participer à un voyage de remplacement équivalent dans la mesure du possible

5. En cas de réclamation

Si votre voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu ou si vous subissez un préjudice, veuillez en informer immédiatement le guide tourasia, la représentation locale ou le prestataire de services et solliciter une mesure corrective sans frais. Les représentants sur place feront tout ce qui est possible pour résoudre le problème dans un délai approprié. Il est important d'obtenir une confirmation écrite concernant toute réclamation et tout défaut constaté.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, vous pouvez – sauf s'il s'agit d'un défaut mineur – prendre vous-même les mesures nécessaires. Sur présentation des justificatifs correspondants, tourasia remboursera les frais raisonnablement imputables dans le cadre des prestations initialement convenues.

Les demandes de remboursement ou de dommages-intérêts doivent être soumises par écrit à tourasia dans un délai de 30 jours après votre retour, accompagnées des justificatifs et confirmations y relatifs. Si vous ne formulez pas votre réclamation dans ce délai imparti, vous perdez votre droit à compensation. Dans le cas où nous vous indemnisons pour un dommage causé par un prestataire de services, vos droits à dommages-intérêts à l'égard du prestataire de services sont transférés à tourasia.

6. Responsabilité et garantie

6.1 Principe

tourasia rembourse la valeur des prestations non fournies ou mal exécutées si aucune solution n'a pu être trouvée sur place.

6.2 Exclusions de responsabilité

Toute responsabilité est exclue en cas de:

- faute propre,
- actes de tiers qui ne sont pas impliqués dans l'exécution des prestations contractuelles,
- force majeure (catastrophes naturelles, troubles, épidémies, mesures officielles).

6.3 Restriction de la responsabilité

- Pour les dommages matériels et financiers: double du prix du voyage par personne au maximum.
- Pour les dommages corporels: responsabilité conformément aux dispositions légales.
- Aucune responsabilité n'est assumée pour les vacances gâchées ou pour tout dommage indirect (dommages consécutifs).
- Les restrictions de la responsabilité prévues dans les accords internationaux restent réservées.

6.4 Fonds de garantie

tourasia est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, qui garantit les sommes versées et le retour en cas de voyage à forfait réservé (www.garantiefonds.ch).

7. Assurances

Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance frais d'annulation et de rapatriement.

Les primes d'assurance ne peuvent en aucun cas être remboursées. Même si vous disposez d'une assurance, vous restez redevable des frais d'annulation jusqu'à ce que l'assurance les approuve.

Il est recommandé de souscrire des assurances complémentaires (par exemple, assurance accident de voyage, assurance maladie ou assurance bagages).

8. Formalités d'entrée, visas et prescriptions sanitaires

Il incombe aux voyageurs de veiller à la validité de leurs passeports, à la possession des documents de voyage et visas nécessaires, ainsi qu'au respect des exigences sanitaires et douanières. tourasia s'engage à fournir des informations actualisées selon l'état connu au moment de la publication.

En cas de refus d'entrée sur le territoire ou de documents manquants, tous les frais consécutifs sont à la charge du voyageur.

Attention: dans certains pays, les infractions liées aux drogues sont punies avec la plus grande sévérité (parfois par la peine de mort).

9. Vols et bagages

Des changements peuvent survenir au niveau des horaires de vol, des compagnies aériennes et des tarifs.

Les règles relatives aux bagages gratuits varient en fonction des compagnies aériennes. Les bagages endommagés ou retardés doivent être immédiatement signalés à la compagnie aérienne en remplissant un formulaire PIR (passenger indemnity report).

10. Protection des données

tourasia traite les données personnelles conformément à la loi suisse sur la protection des données. Vos données sont utilisées exclusivement pour l'exécution du contrat et conformément aux dispositions légales.

Les données peuvent être transmises à des prestataires de services à l'étranger, où le niveau de protection des données peut être moins élevé. Si vous le souhaitez, vous pouvez à tout moment vous opposer à leur utilisation à des fins de marketing. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données en cliquant sur www.tourasia.ch/fr/protection-des-donnees

11. Ombudsman, droit applicable et for juridique

Avant d'engager une procédure judiciaire, veuillez vous adresser à l'Ombudsman de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, 8038 Zurich (www.ombudsman-touristik.ch).

Le contrat est exclusivement régi par le droit suisse. For juridique : sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est Zurich.

12. Impression/Copyright

Toutes les informations et données contenues dans la publication, sous forme imprimée ou électronique, sont la propriété de tourasia.

© tourasia 8304 Wallisellen, 1^{er} janvier 2026