

Conditions Générales et Particulières de Voyages

Les conditions ci-dessous s'appliquent à toutes les prestations offertes dans nos brochures, flyers, publications électroniques ou toutes publicités s'y rapportant. Elles deviennent partie intégrante du contrat entre le client et le tour opérateur (organisateur du voyage) et/ou le détaillant (agence de voyages) lors de la réservation définitive.

Objet du contrat

Le tour opérateur organise des voyages à votre attention. Il s'engage à : organiser votre voyage du début à la fin selon les données ou descriptions figurant dans les publications. Mettre à votre disposition l'hébergement convenu et à vous fournir les autres prestations comprises dans le forfait que vous aurez choisi.

Inscriptions

Votre agence de voyages se fera un plaisir d'enregistrer votre inscription. Un acompte de Frs. 500.- doit être versé au moment de l'inscription, le solde étant payable au plus tard 30 jours avant le départ. Le client n'ayant pas payé le solde de son voyage à la date convenue, le voyage est considéré comme annulé.

Le client encourt de ce fait les frais d'annulation dont il a été informé au moment de l'inscription.

Inscriptions Tardives

Les réservations tardives (1 semaine avant le départ), sont sujettes à des frais de téléphones, email, télécopies ou télex, envoi express...

Frais de Réservation / Frais de Dossier

Lors de la réservation d'un arrangement terrestre (hôtel seul) ou lors de combinaison, les transferts ne sont pas inclus. Les frais de transfert aéroport-hôtel ou vice-versa ou hôtel-hôtel en bus ou en véhicule privé vous seront communiqués à la réservation. En cas de réservation d'un arrangement terrestre seul (hôtel, circuit, cure, transferts...) ou de modifications apportées à une réservation d'un arrangement forfaitaire déjà confirmé, un montant de Frs. 50.- par personne sera perçu à titre de frais de dossier.

Annulations/Changements de Réservation forfait

- En cas d'arrangements forfaitaires basés avec des vols de ligne desservis par les compagnies nationales.

Si l'annulation intervient plus de 30 Jours avant la date de départ, un montant de Frs. 100.- par personne (mais au plus Frs. 200.- par commande) pour frais de constitution du dossier sera perçu, augmenté des frais effectifs de téléphones, télécopies, email ou télex. En cas de modification des noms, prénoms, dates ou des prestations, nous serons contraints de prélever le montant correspondant aux frais effectifs, pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation.

Si l'annulation intervient moins de 30 jours avant la date de départ, les montants suivants restent dus à l'organisateur.

- De 30 à 21 jours avant le départ : 30% du prix total.
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50% du prix total.
- De 7 à 3 jours avant le départ : 90% du prix total.
- De 2 à 0 jours avant le départ : 100% du prix total.

- En cas d'arrangements forfaitaires basés avec des vols spéciaux.

Si l'annulation intervient plus de 45 Jours avant la date de départ, un montant de Frs. 100.- par personne (mais au plus Frs. 300.- par commande) pour frais de constitution du dossier sera perçu, augmenté des frais effectifs de téléphones, télécopies, email ou télex. En cas de modification des noms, prénoms, dates ou des prestations, nous serons contraints de prélever le montant correspondant aux frais effectifs, pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation.

Si l'annulation intervient moins de 45 jours avant la date de départ, les montants suivants restent dus à l'organisateur.

- De 45 à 31 jours avant le départ : 30% du prix total.
- De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix total.
- De 14 à 8 jours avant le départ : 90% du prix total.
- De 7 à 0 jours avant le départ : 100% du prix total.

- En cas d'arrangements forfaitaires basés avec des vols low cost

Si l'annulation intervient plus de 30 Jours avant la date de départ, un montant de Frs. 100.- par personne (mais au plus Frs. 300.- par commande) pour frais de constitution du dossier sera perçu, augmenté des frais effectifs de téléphones, télécopies, email ou télex. En cas de modification des noms, prénoms, dates ou des prestations, nous serons contraints de prélever le montant correspondant aux frais effectifs, pour autant qu'ils ne dépassent pas les frais d'annulation.

Si l'annulation intervient moins de 30 jours avant la date de départ, les montants suivants restent dus à l'organisateur.

- De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix total.
- De 14 à 0 jours avant le départ : 100% du prix total.

Les conditions indiquées ci-dessus, peuvent faire l'objet de modifications importantes, à certaines périodes dites de « Haute Saison (Vacances Scolaires, Week-end Ponts, Fêtes Officielles...) », mais aussi en cas d'utilisation d'une compagnie aérienne (« Low Cost ») pratiquant des conditions spécifiques d'annulation, il convient dans tous les cas de bien s'informer auprès de nos services ou de votre agence de voyages.

- En cas d'arrangements forfaitaires vendu sous forme de : offre early booking, offre last minute, offre spéciale, promotion, ou tout autre type d'offre conditionnelle.

- De jour de réservation à 30 jours avant le départ : 30% du prix total.
- De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix total.
- De 14 à 0 jours avant le départ : 100% du prix total.

- Une arrivée tardive à l'enregistrement ou au départ de l'avion ou une présentation avec des documents de voyage n'étant pas en règle ne donne droit à aucun remboursement. Dans tous les cas, il est nécessaire de s'informer auprès de l'agence de voyage qui a effectué la réservation, du montant définitif des frais.

Assurances frais d'annulation

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation n'est incluse dans nos forfaits. Nous vous recommandons, à moins que vous ne soyez couvert par une autre forme de contrat, dans votre intérêt, de souscrire une assurance couvrant en cas de nécessité impérieuse les frais d'annulation. A cet effet, il existe des compagnies d'assurances proposant plusieurs types de contrat pouvant vous convenir. Dans tous les cas il convient d'informer votre interlocuteur de votre situation. Nous vous renseignerons volontiers.

Passport, visa, vaccinations.

Pour les voyages en avion, il faut un passeport valable et dans certains cas un visa. Pour les ressortissants Suisses ou Français, la carte d'identité est tolérée dans certains pays, à condition qu'elle soit valable et que le voyage s'effectue dans le cadre d'un arrangement forfaitaire. Pour les ressortissants autres qu'Européens, ils doivent s'assurer si un visa est nécessaire. Si un client est renvoyé d'un aéroport en Suisse ou par les autorités du pays de destination parce qu'il lui manque un document requis ou pour quelque raison que ce soit, tous les frais en découlant lui incombent, y compris les frais de rapatriement. Le client est seul responsable du respect de la réglementation en matière de passeport, visa, douane, devises, vaccination et est dans l'obligation de se munir des documents nécessaires. Tous les inconvénients liés au non-respect des prescriptions sont à la charge du client.

Bagages

Selon les usages internationaux et fonction de la réglementation des compagnies aériennes, le poids maximum autorisé en classe économique est de 20 kilos, cependant certaines compagnies aériennes n'autorisent qu'un seul bagage par personne et d'autres n'incluent plus directement cette franchise dans le prix du billet et facturent cette prestation séparément, il convient de bien s'en informer au moment de la réservation. Les excédents de bagages sont taxés et acquittés individuellement selon les tarifs applicables aux passagers individuels.

Transport Aérien

Le Tour opérateur agit en intermédiaire et les compagnies aériennes assument seules la responsabilité de tous préjudices, dommages, incidents ou perte de bagages. La responsabilité des transporteurs aériens est régie par les dispositions de la Convention de Varsovie et de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

Vols réguliers

Toute place sur vol régulier non utilisée du fait du client à l'aller et/ou au retour ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement, sauf accord écrit et formel de la compagnie aérienne. Les horaires de vols réguliers sont susceptibles d'être modifiés. Il convient ainsi de communiquer les contacts (email, portable, téléphone fixe) permettant d'être joint le plus rapidement possible.

Vols spéciaux

Toute place sur vol spécial non utilisée du fait du client à l'aller et/ou au retour ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. Les horaires de vols spéciaux sont susceptibles d'être modifiés. Il convient ainsi de communiquer les contacts (email, portable, téléphone fixe) permettant d'être joint le plus rapidement possible. L'abandon d'un vol spécial au bénéfice d'un vol régulier ou d'un vol low cost, par choix délibéré du client, entraîne le paiement intégral du prix du voyage.

Vols low cost

Les services à bord sont payants (bagages/collation/boisson). Les titres de transport sont non modifiables et non remboursables. Toute place sur vol low cost non utilisée du fait du client à l'aller et/ou au retour ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol low cost au bénéfice d'un vol régulier ou d'un vol spécial, par choix délibéré du client, entraîne le paiement intégral du prix du voyage.

Documents de Voyages

En règle générale et pour des raisons techniques, les documents de voyages sont envoyés à votre agence une semaine avant votre départ. La perte de documents de voyages (billets d'avion, bon d'échange)... peut entraîner des frais dont vous devrez vous acquitter, sans pouvoir prétendre à aucun remboursement quel qu'il soit. Il appartient au client de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

E-documents

La remise des documents de voyage (bon d'échange, voucher, convocation aéroport, titre de transport ...) peut s'effectuer par courrier électronique. Dans cette option, vous devrez communiquer soit au tour opérateur et/ou l'agence de voyages une adresse électronique permettant de vous adresser ces documents.

Journée de Voyage

Les horaires de vol, le nombre d'escales, le type d'appareil, et la compagnie aérienne sont donnés à titre indicatif, et sont susceptibles de modifications, même après confirmation et même après le début du voyage (vol de retour notamment). Ainsi, une arrivée tardive et/ou un retour matinal ne pourront donner lieu à aucun remboursement à quelque titre que ce soit (correspondance manquée, avion, train, taxis ou tout autre moyen de transport), manque à gagner, perte d'emploi, retenue sur salaire, suite à un retour différé ou frais supplémentaires de quelque nature que ce soit. De même, certaines escales, des changements d'aéroport d'arrivée ou de départ non prévus sur les plans de vols initiaux peuvent être décidés sans préavis et ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit. Nos prix sont forfaitaires et sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. Ils tiennent compte du temps de voyage dans la durée du forfait. Si, pour des raisons d'horaires imposés par les transporteurs, l'arrivée s'effectue en fin de journée et le départ en début de matinée, il ne pourra être accordé aucun remboursement.

Il convient de considérer que le premier et le dernier jour du voyage sont consacrés au transport.

Conditions Générales et Particulières de Voyages

Hôtellerie

En règle générale, les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients. La description des prestations hôtelières a été rédigée lors de l'édition de cette brochure. Des modifications ont pu intervenir entre-temps (équipements supplémentaires ou déficients). L'organisateur s'efforcera, dans la mesure du possible d'en informer sa clientèle au moment de l'inscription. La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie, est effectuée par les ministères du tourisme locaux, selon des normes qui sont spécifiques aux pays concernés et bien différentes de celles en vigueur en Europe, aucune comparaison ne peut être faite et les différences doivent être acceptées comme telles. Elles ne peuvent donner lieu à aucune contestation. Il se peut toutefois que dans certains pays il n'existe aucun organisme officiel de tourisme pour établir et valider cette classification. Dans cette dernière hypothèse, les informations figurant dans nos descriptifs sont fonction de nos appréciations et de celles qui nous sont adressées par nos prestataires et nos clients. En tout état de cause, elles peuvent donc différer des normes européennes. Nous enregistrons avec plaisir toutes vos demandes spécifiques. Toutefois, nous vous rendons attentifs qu'à certaines périodes (haute saison, vacances scolaires...) il ne sera peut-être pas possible de vous donner entièrement satisfaction. Dans la mesure du possible ces demandes pourront être confirmées uniquement lors de votre arrivée à l'hôtel. Dans ce cas les suppléments éventuels devront être réglés directement sur place. En règle générale, les participants peuvent prendre possession de leur chambre à partir de 14h00 le jour de leur arrivée et ils doivent la restituer au plus tard à 12h00 le jour de leur départ. Les chambres individuelles sont parfois plus petites et moins bien situées. Les chambres triples, si elles permettent d'économiser un supplément («chambre individuelle») ou de bénéficier d'une réduction enfant partageant la chambre de 2 adultes, il faut savoir que ce sont en général des chambres doubles dans lesquelles a été ajouté un lit d'appoint, ce qui les rend beaucoup moins spacieuses, et parfois inconfortables. En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit déjeuner et à un repas principal (en général un dîner), ainsi en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, ces prestations pourront être fournies par l'hôtelier ou par la compagnie aérienne. Dans tous les hôtels, les prestations hors forfaits sont à payer sur place. Les occupants d'une même chambre doivent obligatoirement souscrire la même prestation. Les structures d'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction des saisons, et de l'occupation de l'établissement. Il se peut notamment, en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif soit insuffisant. Malgré le soin apporté à donner un descriptif du produit conforme à la réalité, comme nous l'avons trouvé lors de notre dernière visite d'inspection, il est possible que certains changements interviennent entre temps. Par ailleurs, les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs. Ces activités ne sont pas contractuelles. Toute suppression de ces activités au bon vouloir de l'organisateur, ne saurait entraîner un quelconque dédommagement.

Prix

Les tableaux de prix de chaque voyage ou séjour contiennent l'indication précise des prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés, ils ne comprennent pas tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport ainsi que les boissons, certains repas, les pourboires et les dépenses à caractère personnel. Certaines taxes ou frais supplémentaires (taxe de séjour, taxe touristique ...) peuvent être imposés par les autorités de certains pays. Ces taxes supplémentaires ne sont pas comprises dans le prix des prestations et lorsqu'elles existent, sont à la charge du client et peuvent devoir être réglées sur place. L'organisateur se réserve le droit de modifier ses prix de vente, en cas de changement des cours de change ou de modification des conditions économiques survenues après la publication du catalogue et lorsqu'il y a une modification imprévisible du coût des transports imputable à celle du coût des carburants ou des cours de change, entraîne un accroissement ou une diminution du coût du voyage ou du séjour. L'organisateur se réserve le droit de modifier avant votre réservation, les indications du prospectus, la description des prestations, les prix figurant dans les cahiers des prix. Le cas échéant, ces modifications seront obligatoirement signalées à votre agence au moment de la réservation. Aucune contestation concernant nos prix ne pourra être acceptée après inscription à un voyage. Il appartient au client de faire la comparaison et les calculs nécessaires afin de déterminer la formule qui lui convient le mieux, en tenant compte du fait que nos prix comprennent toute une série de prestations que nous ne pouvons totalement détailler. Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait, ou toute interruption ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Calcul des prix : La date de départ est déterminante. Semaine ou nuit supplémentaire : la période effective de prolongation est déterminante. Sous réserve de modifications, seul le prix communiqué lors de la confirmation de la commande est contractuel. Enfin, lorsque la commande comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

Responsabilité

Le tour opérateur ne prête pas lui-même les services offerts dans ce catalogue. Il est l'intermédiaire entre le client, les compagnies aériennes, les hôtels, les agences de location de voitures, et toutes les autres entreprises concernées. Il ne peut être tenu pour responsable, d'aucune manière d'accidents et de leurs conséquences, de lésions corporelles, de retard, d'irrégularités, de dommages aux biens et aux personnes (par exemple dégâts de transports aux valises ou autres bagages). Les hôtels, les entreprises de transport, et toutes les autres entreprises participant à l'arrangement avec une prestation sont elles-mêmes responsables envers les clients. Nos arrangements n'engagent les compagnies aériennes que pour les vols, pas pour les prestations terrestres. Le transporteur aérien se réserve le droit, en cas de force majeure, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, sans qu'aucun dédommagement puisse être revendiqué par les passagers concernés. L'intensité du trafic aérien et les impératifs de sécurité peuvent parfois entraîner certains retards. Ces retards ne peuvent faire l'objet d'aucune indemnisation.

Vols Supplémentaires

A certaines dates (vacances scolaires, haute saisons, etc...) nous pouvons être amenés à proposer des compléments d'offres à la même date ou à une autre date, tant en vols réguliers qu'en vols spéciaux ou supplémentaires. Un supplément pourra être appliqué et le montant confirmé au moment de la réservation.

Thalassothérapie, Remise en forme

Les cures de thalassothérapie se font généralement sous contrôle médical. Nous ne faisons que transmettre les réservations. Nous ne pouvons donc être tenus pour responsable d'une mauvaise orientation médicale, du succès ou de l'échec et du résultat du traitement, ni prendre aucune autre responsabilité.

Modification du Programme

Des modifications sont peu probables, mais dans votre propre intérêt, nous nous réservons le droit de modifier nos programmes ou certaines prestations particulières convenues (logement, moyens de transport) si des événements imprévus nous y contraignent. Nous vous communiquerons bien sûr le plus rapidement possible tous les changements survenant avant votre départ. Si une prestation convenue ne peut pas être fournie pendant le voyage, du moins sous sa forme prévue, nous nous efforcerons de trouver une solution de remplacement respectant au mieux le but réel ou le caractère du voyage.

Promotions, Offres Spéciales, Réductions

Sur certains produits, nous privilégions un certain nombre de places à un tarif promotionnel. Ce quota de place atteint, le tarif en vigueur sera appliqué. Nous ne pouvons procéder au remboursement de la différence. Compte tenu de leurs limites dans le temps et de leurs conditions, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables avec d'autres réductions, et surtout elles n'ont aucun caractère rétroactif et ne peuvent faire l'objet de réclamation pour quelque motif que ce soit.

Dispositions particulières aux vols secs

En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées sur le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la prestation correspondante.

Assurances

La responsabilité des entreprises intervenant dans l'organisation et le bon déroulement de votre voyage (hôteliers, transporteurs aériens, prestataires terrestre, prestataires extérieurs etc...) est limitée. Nous vous recommandons de conclure une assurance complémentaire telle que : assurance bagages, frais d'annulation, accident, maladie, frais de recherche, frais de rapatriement etc... Dans tous les cas il convient d'informer votre interlocuteur de votre situation. Nous vous renseignerons volontiers.

Interruption du Voyage à l'étranger

Au cas où, pour une raison ou pour une autre, vous étiez obligé d'interrompre votre voyage prématurément, nous ne pourrions vous rembourser le prix du voyage, ni celui de la location ou de l'arrangement. En cas d'urgence (par exemple maladie ou accident du participant, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide du voyage ou notre représentant local vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre voyage de retour prématuré.

No-show lors des Vols Aller &/ou Retour

Les personnes absentes ou qui arrivent en retard pour le départ ou le retour, quel qu'en soit le motif, devront s'acquitter de la totalité de l'arrangement. Si le passager manque le vol de retour, notamment par suite d'un changement d'horaire, l'organisation est délivrée de toute obligation. C'est pourquoi, vous devez impérativement reconfirmer votre vol auprès des services compétents mentionnés dans vos documents de voyages, au plus tard 72 heures avant le départ.

Notification

Le tour opérateur adhère aux conseils aux voyages émis par le DFAE. Si cet organisme fédéral déconseille explicitement de se rendre dans le pays où vous avez réservé votre voyage, vous pouvez modifier gratuitement votre réservation durant un certaine période limitée (fixée par le tour opérateur) ou la reporter sur une des destinations programmées par ce même tour opérateur. Dans ces cas des frais de dossier peuvent vous être facturés. Si le pays n'est pas explicitement déconseillé, les conditions d'annulation du tour opérateur seront appliquées.

Réclamations

Lorsqu'un client constate qu'un service sur place n'a pas été fourni comme prévu, il doit impérativement formuler sa réclamation aux responsables locaux afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage ou du séjour. Il doit impérativement demander au prestataire de services une attestation de déclassement ou de prestations non fournies. C'est la condition indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages et intérêts ou à un remboursement quelconque. Nos guides ou représentants locaux enregistrent les réclamations éventuelles, mais ne sont habilités en aucun cas à reconnaître un droit d'aucune sorte. Dans tous les cas, les observations et réclamations sont à adresser par écrit et dûment motivées au plus tard 2 semaines après la fin prévue du voyage, à défaut de quoi toute prétention à des dommages et intérêts ne sera pas prise en considération. Elles doivent aussi être accompagnées des attestations de déclassement ou de prestations non fournies, ainsi que des justificatifs des éventuels frais. Dans tous les cas, les dommages et intérêts ne pourront être supérieurs au montant du forfait (terrestre ou aérien). Les méduses et les algues sont un fléau en Méditerranée, leur apparition est sporadique et incontrôlable, c'est pourquoi la majorité des hôtels ont une piscine. Les plages même dites «privées» sont ouvertes au public. Leur entretien est la responsabilité des communes, il se peut donc qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement, l'hôtelier est libre de les entretenir lui-même mais n'y est pas obligé. De même que les conditions climatiques sont indépendantes de toute volonté. Nous ne pouvons être tenus pour responsables et déclinons toutes réclamations inhérentes à l'ensemble de ces éléments. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des prestataires et services concernés.

Garantie de Voyage

Air Marin est membre du Fonds de Garantie de la branche suisse de Voyages et vous garantit la sûreté des montants que vous avez versé à la réservation de votre forfait voyage.

Droit Suisse et For Juridique Exclusif Genève