

Conditions générales de contrat et de voyage

Nous vous remercions de vous intéresser à un voyage **Palmours Suisse**. L'acceptation sans réserve de votre inscription, effectuée par écrit, par téléphone ou en personne, équivaut à la conclusion d'un contrat entre vous et **Palmours Suisse** (ci-après désignée par **PT**). Nous vous recommandons donc d'étudier soigneusement les conditions générales de contrat et de voyage ci-dessous.

1. Objet des présentes Conditions Générales de contrat et de voyage

1.1 Les présentes Conditions générales de contrat et de voyage règlent les rapports juridiques entre vous-même et **PT** en qui concernent les arrangements de voyage organisés par **PT** ou d'autres prestations proposées par **PT**.

1.2 Les présentes Conditions générales de contrat de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations suivants: Tous les «arrangements vol seul» (notamment les billets APEX/PEX) obtenus par l'entremise de **PT** sont régis par les conditions générales de contrat et de voyage des compagnies aériennes concernées. Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou des prestations d'autres organisateurs ou prestataires de service, ces prestations sont régies par les Conditions générales de contrat et de voyage des partenaires concernés. Dans de tels cas, **PT** n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez donc pas non plus vous prévaloir des présentes Conditions générales de contrat et de voyage.

2. Prix et modalités de paiement

2.1 **Prix**. Les prix des arrangements de voyage figurent dans les prospectus/listes de prix **PT** applicables à la date de départ prévue. Sauf indication divergente les prix forfaitaires de nos arrangements sont calculés par personne en francs suisses, le logement étant prévu en chambre double. Pour les modifications de prix, prière se référer au point 5.

2.2 **Acomptes**. Lors de l'acceptation sans réserve de votre réservation par le bureau de réservation, les acomptes suivants doivent être versés immédiatement Fr. 200.- par personne pour les voyages inter villes et les voyages en Suisse, Fr. 500.- par personne pour tout voyage en Europe, dans les pays du bassin méditerranéen, Fr. 1500.- par personne pour les voyages outre-mer.

Si le bureau de réservation ne dispose pas des acomptes dans les délais impartis, **PT** peut refuser de fournir les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon le chiffre 3.3 SS.

2.3 **Paiement du solde**. Le bureau de réservation doit disposer du solde du prix du voyage au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue. Si le paiement n'intervient pas en temps voulu, **PT** peut refuser de fournir les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon le chiffre 3.3 SS. Sauf convention contraire, les documents de voyage sont remis ou envoyés dès réception de la totalité du montant de la facture.

2.4 **Réservation à court terme**. Si vous réservez votre voyage moins de 14 jours avant le départ prévu, la totalité du montant de facture est due immédiatement.

3. Vous modifiez votre inscription, votre programme de voyage où vous êtes dans l'impossibilité d'entreprendre le voyage (annulation)

3.1 **Généralités**. Si vous décommandez (annulez) un voyage ou désirez modifier votre réservation, vous devez en faire part à votre bureau de réservation, soit personnellement, soit par courrier recommandé. Les documents du voyage déjà reçus doivent être retournés par la même occasion au bureau de réservation.

3.2 **Frais de dossier** ainsi que frais de l'assurance d'annulation. En cas d'annulation, de modification ou de cession de votre voyage, nous percevons des frais de dossier de **Fr. 60.-** par personne, mais de **Fr. 120.-** au maximum par commande. Ces frais de dossier ainsi

que les frais de l'assurance de frais d'annulation sont dus en tout cas et ne sont pas couverts par une éventuelle assurance.

3.3 **Frais d'annulation**. Si vous renoncez au voyage moins de 30 jours avant la date du départ ou si vous changez de réservation dans ce délai, vous devez payer, en plus des frais de dossier et des frais d'assurance de frais d'annulation (chiffre 3.4), les frais d'annulation suivants:

Vols de ligne

30-22 jours avant le départ: 20% du prix
21- 8 jours avant le départ: 50% du prix
7- 3 jours avant le départ: 75% du prix
2- 1 jour avant le départ et sans notification (no-show): 100% du prix du voyage

Départs entre le 12 et 31 décembre

60-30 jours avant le départ: 50% du prix
29-15 jours avant le départ: 75% du prix
14- 1 jours avant le départ et sans notification (no show): 100% du prix du voyage

La date de référence pour le calcul de la date d'annulation ou de modification est la date de réception de votre notification par le bureau de réservation; les notifications reçues un samedi, dimanche ou jour férié sont réputées reçues le premier jour ouvrable subséquent.

3.4 **Assurance de frais d'annulation**. Dans des cas du rigueur, les frais d'annulation sont assumés par une assurance de frais d'annulation pour autant qu'une telle assurance ait été conclue ou qu'elle soit comprise dans l'arrangement. Les prestations dépendent de la police d'assurance concernée. Si vous n'avez pas encore conclu d'assurance de frais d'annulation et si une telle couverture n'est pas prévue par votre arrangement, nous vous conseillons d'en conclure une auprès de votre bureau de réservation.

4. Modifications apportées aux prospectus, aux prix, aux transports

4.1 **Modifications intervenant avant la conclusion du contrat**. **PT** se réserve expressément le droit de modifier - avant la conclusion du contrat - les indications figurant dans les prospectus et sur les listes de prix. Si tel devait être le cas, le bureau de réservation vous renseigne avant la conclusion du contrat sur les modifications intervenues.

4.2 **Modifications des prix après la conclusion du contrat**. Dans des cas exceptionnels, il se peut que les prix convenus doivent être majorés. Les éventuelles augmentations de prix peuvent résulter

- de la modification ultérieure du coût de transport (et compris les suppléments sur le prix du carburant)
- de l'introduction ou de l'augmentation de taxes ou redevances officielles (par ex. taxes aéroportuaires, taxes d'atterrissage, taxes d'embarquement et de débarquement, etc.)
- de modification des taux de change ou
- d'augmentations de prix décrétées par l'état (IVA, par exemple)

Si le coût des prestations de voyage augmente, l'augmentation peut être répercutée. Le prix du voyage est donc majoré en conséquence. **PT** répercutera l'augmentation de prix au plus tard 22 jours avant le début du voyage. Si l'augmentation de prix dépasse les dix pour cent, il vous est loisible d'exercer les droits figurant au chiffre 5.4.

4.3 Modification du programme ou changements en matière de transports après la conclusion du contrat, mais avant le début du voyage.

Dans votre intérêt également, **PT** se réserve le droit de modifier le programme du voyage ou certaines des prestations prévues (par ex. logement, type ou mode de transport, moyen de transport, compagnie aérienne, horaires de vol, etc.) si des conditions imprévisibles ou inévitables l'exigent. **PT** fera tout son possible en vue de vous proposer, en remplacement, des prestations équivalentes. **PT** vous informe dans les

meilleurs délais sur de telles modifications ainsi que sur leur effet au niveau du prix.

4.4 **Vos droits en cas d'augmentation du prix du voyage**, de modification du programme ou de modification en matière de transports après la conclusion du contrat. Si la modification du programme ou la modification de certaines des prestations convenues entraîne une modification déterminante d'un point essentiel du contrat ou si l'augmentation de prix est supérieure à dix pour cent, vous avez les droits suivants:

- vous pouvez accepter la modification du contrat
- vous pouvez, dans les cinq jours qui suivent la notification des modifications, nous informer par écrit que vous résiliez le contrat et alors nous vous rembourserons les montants déjà versés.
- vous pouvez enfin nous informer par écrit dans les cinq jours qui suivent la réception de notre notification que vous voulez participer au voyage de remplacement équivalent que nous vous proposons.

Nous nous efforçons de vous soumettre une proposition dans ce sens. Si le voyage de remplacement est plus économique, la différence vous sera remboursée. Si le voyage de remplacement est plus cher, vous ne payez que le prix initialement convenu. Si vous ne nous communiquez aucune décision relative aux lettres b) et c) ci-dessus, cela signifie que vous êtes d'accord avec l'augmentation du prix, la modification du programme ou la modification de certaines des prestations convenues (le délai de cinq jours est réputé respecté si votre communication est remise à la poste au cours du cinquième jour.)

5. Annulation du voyage par Palmours

5.1 **Annulation pour raisons vous incombant**. **PT** est en droit d'annuler le voyage si vous lui en donnez un motif valable par vos actes ou omissions. Dans ce cas, **PT** vous remboursera les montants déjà payés, à l'exclusion de tout autre prétention de votre part. Sont toutefois réservés les frais d'annulation conformément au chiffre 3.3 SS et d'autres prétentions à dommages et intérêts.

5.2 **Nombre minimum de participants**. **PT** détermine pour tous ses voyages un nombre minimum de participants, qui peut varier selon les cas. Si le nombre d'inscriptions requis n'est pas atteint, **PT** est en droit d'annuler le voyage au plus tard 22 jours avant la date de départ prévue. Vos droits sont régis par le chiffre 5.4, à l'exclusion de toute autre prétention.

5.3 **Force majeure, grèves**. En cas de force majeure (par ex. lors de catastrophes naturelles, épidémies, troubles, etc.), de disposition prises par les autorités ou de grève, **PT** peut être amenée à annuler le voyage. Dans un tel cas, **PT** vous informe dans les meilleurs délais. Si le voyage est annulé, **PT** s'efforce de vous proposer un voyage de remplacement équivalent. Si vous décidez de participer au voyage de remplacement proposé, le montant déjà payé par vous est imputé au coût du voyage de remplacement, une éventuelle différence de prix vous étant remboursée. Si vous décidez de ne pas participer au voyage de remplacement, **PT** vous rembourse les montants déjà payés, à l'exclusion de toute autre prétention. (Pour la manière de procéder, veuillez vous référer au chiffre 5.4).

5.4 **Dédommagements des faux frais**. Si le voyage doit être annulé pour manque de voyageurs (chiffre 6.2) et si vous ne participez pas à un voyage de remplacement, **PT** vous verse un dédommagement de vos faux frais de Fr. 60.- par personne, ce dédommagement pouvant cependant dépasser Fr. 120.- au maximum par commande. Ce dédommagement peut ne pas être versé dans le cas de certains programmes spéciaux, tels que voyages liés à des manifestations théâtrales, musicales, sportives ou associatives, voyages de groupe ou de foire ad hoc organisés à votre demande.

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

6.1 Si une modification de programme touchant une partie déterminante du voyage convenu devait être décidée en cours de voyage, **PT** vous rembourse une éventuelle différence entre le prix du voyage convenu et celui des prestations fournies.

6.2 Si une partie déterminante du voyage convenu n'est pas fournie ou si, pour des raisons importantes, vous refusez les modifications de programme prévues pour éviter le défaut de parties déterminantes du voyage, le guide/l'hôtesse **PT**, la représentation **PT** sur place ou le prestataire de service vous assiste dans l'organisation de votre voyage de retour. **PT** vous rembourse la différence entre le prix du voyage versé et celui des prestations déjà fournies. Tout autre prétention à dommages et intérêts est régie par le chiffre 10.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez l'achever

Si vous devez, pour quelque raison que soit, interrompre votre voyage, vous ne pouvez prétendre au remboursement du prix de votre arrangement de voyage. Les prestations éventuellement non perçues peuvent être remboursées pour autant qu'elles ne soient pas facturées à **PT**. Si l'interruption intervient pour cause d'urgence (maladie ou accident de votre part, maladie grave ou décès d'un proche), le guide **PT**, la représentation **PT** sur place ou le prestataire de service vous assiste dans la mesure du possible dans l'organisation de votre voyage de retour. Veuillez aussi noter dans ce contexte la possibilité de conclure une assurance dite de rapatriement, non comprise dans le prix de l'arrangement. Votre bureau de réservation se fera un plaisir de vous renseigner.

8. Vous avez une réclamation à faire

8.1 Réclamations et demandes de réparation. Si le voyage ne correspond pas aux accords contractuels ou si vous subissez un dommage, vous êtes en droit et tenu d'en informer sans délai le guide/l'hôtesse **PT**, la représentation **PT** sur place ou le prestataire de service et de demander réparation gratuite.

8.2 Le guide/l'hôtesse **PT**, la représentation **PT** sur place ou le prestataire de service feront de leur mieux pour vous assurer réparation en temps voulu pendant la durée du séjour. Si aucune réparation n'est fournie en temps voulu pendant la durée du voyage, si la réparation n'est pas possible ou si elle est insuffisante, il vous faut demander la confirmation écrite de votre réclamation ou du dommage ainsi que du manque de réparation par le guide/l'hôtesse **PT**, la représentation **PT** sur place ou le prestataire de service. Le guide/l'hôtesse **PT**, la représentation **PT** sur place ou le prestataire de service sont tenus d'établir un rapport écrit des circonstances et de votre réclamation. Il ne leur est toutefois pas loisible de reconnaître une quelconque prétention à dommages et intérêts.

8.3 Réparation personnelle. Si aucune réparation n'est fournie en temps voulu pendant la durée du voyage et pour autant qu'il ne s'agisse pas d'un défaut mineur, vous êtes en droit d'assurer vous-même réparation. Sur présentation des justificatifs et dans le cadre du voyage initialement convenu (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.), **PT** vous rembourse les coûts encourus, à la condition toutefois que vous avez présenté votre réclamation et demandé une confirmation écrite (cf. chiffre 8.1 et 8.2). Le montant de la réparation est régi par le chiffre 9.

8.4 Comment faire valoir vos prétentions face à **PT.** Si vous voulez faire valoir des réclamations, des remboursements ou des prétentions à dommages et intérêts face à **PT**, vous devez soumettre vos réclamations par écrit à **PT** dans les trente jours qui suivent votre retour. Vous devez joindre à votre réclamation la confirmation du guide/de l'hôtesse **PT**, de la représentation **PT** sur place ou du prestataire de service et d'éventuelles preuves.

8.5 Nous attirons expressément votre attention sur le fait que **PT** ne saurait en aucune façon être tenue

responsable des prospectus d'hôtels et autres publications; sa responsabilité est strictement limitée au contenu du catalogue **PT**.

9. Responsabilité de **PT**

9.1 Généralités. **PT** vous rembourse la valeur des prestations convenues, mais non ou mal fournies ou alors vos dépenses supplémentaires pour autant que le guide/l'hôtesse **PT**, la représentation **PT** sur place ou le prestataire de service n'aient pas été en mesure de fournir sur place une prestation de remplacement équivalente. Pour le montant des prétentions, veuillez vous reporter au chiffre 8.3 SS

9.2 Limitations de la responsabilité, exclusions de la responsabilité

9.2.1 Conventions internationales. Dans la mesure où des conventions internationales prévoient des limitations de la responsabilité lors de dommages dus à la non exécution ou à l'exécution imparfaite (en cas de retards, par ex.), **PT** est en droit de les invoquer et de limiter sa responsabilité conformément à ces conventions. Des conventions internationales prévoyant des limitations de la responsabilité conformément existent notamment dans le domaine des transports (par ex. en ce qui concerne les transports aériens, la navigation en haute mer et les transports ferroviaires). **PT** ne saurait être tenu responsable de la perte ou du retard des bagages ou des dommages subis par ces derniers.

9.2.2 Exclusions de la responsabilité. La responsabilité de **PT** n'est engagée si la non exécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable à une ou plusieurs des causes ci-dessous:

- à des manquements de votre part avant ou pendant le voyage
- à des manquements imprévisibles ou inévitables d'un tiers non impliqué dans la fourniture de la prestation contractuelle
- à des retards
- à des cas de force majeure ou à des événements que **PT**, le courtier ou le prestataire de service ne pouvait ni prévoir ni éviter malgré la diligence requise.

Dans les cas susmentionnés, la responsabilité de **PT** n'est pas engagée.

9.2.3 Dommages corporels; accidents et maladies. La responsabilité de **PT** est engagée dans le cas de dommages corporels, décès, blessures ou maladies consécutifs à la non exécution ou l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient dus à **PT** ou à ses prestataires de service. Les dispositions des conventions internationales sont réservées (chiffre 10 SS).

9.2.4 Dommages matériels ou pécuniaires. Dans le cas de dommages matériels et pécuniaires découlant de la non exécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, la responsabilité de **PT** est limitée au maximum au double du prix du voyage, à moins que le dommage ne résulte d'une action intentionnelle ou d'une négligence grave. Les dispositions des conventions internationales relatives aux limites de responsabilité inférieures sont réservées.

9.3 Manifestations pendant le voyage. En plus du programme de voyage convenu, il peut être possible en cours de voyage de réserver des manifestations et excursions impliquant certains risques (par ex. randonnées à grande altitude, chaleur particulière, exigences physiques). Il vous incombe donc d'assumer la responsabilité d'une éventuelle participation de votre part. Les présentes Conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent aux manifestations et excursions organisées par **PT**. En l'occurrence, **PT** n'est cependant pas votre partenaire contractuel et il ne vous est donc pas loisible d'invoquer les présentes Conditions générales de contrat et de voyage si les manifestations et excursions sont organisées par des tiers et si le guide/l'hôtesse **PT** ou la représentation locales de **PT** sont contentés de vous les proposer.

10. Prescriptions en matière d'entrée sur le territoire, de visa et de santé

10.1 La publication concernant le voyage fait était de prescriptions en matière d'entrée sur le territoire et de passeport. Ces indications concernent les ressortissants suisses et ceux de la principauté de Liechtenstein. Les ressortissants d'autres États se renseignent auprès de leur bureau de réservation ou du consulat concerné sur les dispositions les concernant.

10.2 L'établissement ou la prolongation de documents de voyage, de même que l'obtention de visas, etc. est de votre responsabilité. Si un document de voyage fait défaut ou arrive en retard et si de ce fait vous devez renoncer au voyage, les dispositions relatives à l'annulation sont applicables.

10.3 Les voyageurs sont personnellement responsables du respect des prescriptions en matière d'entrée sur le territoire, de santé et de devises. Veuillez donc vous assurer avant le départ de disposer de tous les documents nécessaires.

10.4 **PT** attire votre attention sur le fait qu'en cas de refus d'entrée sur le territoire, les coûts du voyage de retour vous incombent. Par ailleurs, **PT** attire expressément votre attention sur les conséquences juridiques de l'importation illégale de marchandises et autres.

11. Confirmation des billets d'avion

Lors des voyages non accompagnés, vous êtes responsables de la confirmation éventuelle du vol de retour. Les indications nécessaires figurent dans vos documents de voyage. Si vous omettez de confirmer le retour, cela peut entraîner la perte du droit au transport; d'éventuels coûts supplémentaires seraient alors à votre charge.

12. Médiateur/Ombudsman

12.1 Avant d'engager une action en justice, vous devriez vous adresser à l'ombudsman/médiateur indépendant de la branche des voyages. L'ombudsman/médiateur s'efforce de trouver une solution équilibrée et équitable à tous les problèmes vous opposant à **PT** ou à l'agence de voyage où vous avez réservé le voyage.

12.2 L'adresse de l'ombudsman/médiateur est la suivante: Ombudsman /Médiateur de la Fédération suisse des agences de voyages, case postale 383,8034 Zurich

13. Prescription. Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre **PT** sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

14. Droit applicable et for

14.1 Les relations entre vous et **PT** sont régies par la loi suisse.

14.2 Toute plainte contre **PT** doit être déposée à Zurich exclusivement.

Genève, janvier 2010

Palmtours

6 Rue Louis de Montfalcon CH 1227 Carouge – Genève Suisse