

Conditions générales de contrat et de voyage

1. Champ d'application des Conditions générales de contrat et de voyage

1.1. Ces Conditions générales de contrat et de voyage règlent les relations juridiques entre vous-même et Stohler Tours en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par Stohler Tours et toutes les autres prestations offertes par Stohler Tours.

1.2. Ces Conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations suivantes: pour tous les arrangements "vol seul" fournis par Stohler Tours, ce sont les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes qui s'appliquent.

Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyages ou des prestations isolées d'autres organisateurs de voyages, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. Dans tous ces cas, Stohler Tours n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez pas, en conséquence, vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et de voyage.

2. Conclusion du contrat

2.1. Le contrat entre vous-même et Stohler Tours prend effet au moment où votre inscription, communiquée sous forme écrite, téléphonique, électronique ou lors d'une visite personnelle au bureau de réservation, est acceptée sans réserves. Dès ce moment, les droits et obligations découlant du contrat (y compris les présentes Conditions générales de contrat et de voyage) entrent en vigueur, tant pour vous que pour Stohler Tours.

2.2. Les souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils ont été acceptés et confirmés sans réserves par votre bureau de réservation.

3. Prix et modalités de paiement

3.1. Prix

Les prix des arrangements de voyages sont indiqués dans les listes de prix de Stohler Tours. Sauf indications contraires dans le libellé des listes de prix, les prix des arrangements s'entendent en francs suisses, par personne, avec hébergement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir ch. 5.

3.2. Acompte (sauf pour les départs du 9 décembre au 9 janvier)

Un acompte de **30%** par personne doit être versé au moment de l'acceptation définitive de votre inscription par le bureau de réservation (pour les départs du 9.12 au 9.01, voir ch. 4.3.2). Au cas où le bureau de réservation ne recevrait pas cet acompte dans les délais, Stohler Tours peut refuser les prestations de voyages et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation.

3.3. Paiement du solde

Le solde du prix de l'arrangement doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 45 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, Stohler Tours peut refuser les prestations de voyage et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation selon ch. 4.2 et ss. Sauf convention contraire, les documents de voyage vous seront remis dès réception de la totalité du montant facturé.

3.4. Réservations à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 45 jours avant le départ, le montant total de la facture devra être payé au moment de la réservation.

3.5. Taxe de réservation; frais de réservation à court terme Si vous désirez réserver un "arrangement terrestre" (sans transport aller et/ou retour de Suisse), nous percevons (sauf indication différente dans la liste de prix) une taxe de réservation de Fr. 100.- par personne.

Pour les réservations de nuits d'hôtel isolées, nous percevons en supplément une taxe de réservation de Fr. 50.- par lieu d'hébergement. Si la réservation d'hôtel est effectuée en liaison avec un arrangement avec vol commandé auprès de nous, cette taxe de réservation n'est pas perçue, quel que soit le nombre de nuits réservées.

Si vous réservez votre voyage moins de 45 jours avant la date de départ, des demandes de confirmation aux hôtels pourraient s'avérer nécessaires; tous les frais éventuels de téléphone, de télécopie vous seront alors facturés.

3.6. Participation aux frais de votre bureau de réservation pour conseils et réservation.

Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation est en droit de percevoir, en sus des prix mentionnés dans nos brochures, une participation aux frais de conseils et de réservation, conformément aux directives de la FSAV Fédération suisse des agences de voyages.

4. Conditions d'annulation et de modification

4.1. Généralités

Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez y apporter un changement ou une modification, vous devez en faire part, personnellement ou par lettre recommandée, à votre bureau de réservation. En ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être restitués simultanément au bureau de réservation.

4.2. Frais de dossier

En cas d'annulation, de changement ou de modification de votre voyage, il est perçu une somme de Fr. 100.- par personne, mais au maximum de Fr. 200.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi ch. 4.3). A ce montant peuvent éventuellement s'ajouter des frais de téléphone, de télécopie. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation (voir ch. 11).

4.3. Frais d'annulation

4.3.1. Pour les arrangements forfaitaires: Si vous annulez votre voyage moins de 61 jours avant la date de départ ou si vous demandez quelque modification ou changement de réservation que ce soit, les frais d'annulation suivants seront perçus, en sus des frais de dossier (ch. 4.2; du 9 décembre au 9 janvier, frais d'annulation selon ch. 4.3.2):

60 à 31 jours avant le départ: 20 %
30 à 22 jours avant le départ: 30 %
21 à 15 jours avant le départ: 50 %
14 à 9 jours avant le départ: 80 %
8 à 0 jours avant le départ: 100 %

Voyages à destination de l'Afrique:

Afrique du Sud :

Trains de luxe :

Jusqu'à 91 jours avant le départ : 20%
90 à 61 jours avant le départ : 35%
60 à 32 jours avant le départ : 60%
31 à 0 jours avant le départ : 100%

Motor-homes & Campers/Drifters

Adventures :

Jusqu'à 31 jours avant le départ : 20%
30 à 15 jours avant le départ : 60%
14 à 0 jours avant le départ : 100%

Réserves Privées/Camps d'état/Circuits guidés :

Jusqu'à 46 jours avant le départ : 25%
45 à 15 jours avant le départ : 50%
14 à 0 jours avant le départ : 100%

Toutes les prestations pour la Namibie, Botswana, Zimbabwe, Zambie, Mozambique, Tanzanie, Kenya & Zanzibar :
Jusqu'à 66 jours avant le départ : 50%
65 à 0 jours avant le départ : 100%

Tout participant à un voyage qui ne se présente pas au départ, s'y présente trop tard ou sans s'être muni des documents de voyage nécessaires doit à l'organisateur 100 % du prix du voyage.

4.3.2. Conditions particulières et frais d'annulation concernant les départs du 9 décembre au 9 janvier

Lorsque le départ est fixé entre le 9 décembre et le 9 janvier inclus, un acompte de 30 % du prix du voyage doit être versé lors de la confirmation écrite de la réservation; Cependant la moitié de cet acompte (soit 15%) reste acquis à Stohler Tours et ne sera en aucun cas remboursé au participant. La perte de cet acompte n'est pas couverte par l'assurance obligatoire des frais d'annulation (voir ch. 11). Nous recommandons à nos clients de conclure une assurance complémentaire pour la couverture de ce montant. Votre agence de voyage vous conseillera volontiers à ce sujet. En cas d'annulation du voyage avant le départ, les frais d'annulation suivants seront perçus: Jusqu'à 61 jours avant le dép.: 15 % du prix de l'arr. De 60 à 31 jours avant le départ: 30 % du prix de l'arr. De 30 à 22 jours avant le départ: 50 % du prix de l'arr. De 21 à 0 jour(s) avant le départ: 100 % du prix de l'arr.

Tout participant à un voyage qui ne se présente pas au départ, s'y présente trop tard ou sans s'être muni des documents de voyage nécessaires doit à l'organisateur 100 % du prix du voyage.

4.3.3 Arrangements avec conditions d'annulations plus strictes

Pour certains produits, et billets d'avion, des conditions d'annulations plus strictes que celles énoncées dans les articles **4.3.1 & 4.3.2** peuvent s'appliquer. De ce fait, nos offres et confirmations de voyage stipuleront ces éventuelles conditions plus restrictives qui feront foi.

4.4. Assurance des frais d'annulation

Les frais d'annulation sont couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation dans les cas de rigueur énumérés au ch. 11. Les prestations sont fixées par la police d'assurance conclue.

5. Modifications apportées au programme du voyage ou à son prix

5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat.

Stohler Tours se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications contenues dans ses brochures, la description des prestations et les prix figurant dans ses brochures et listes de prix. Si tel devait être le cas, votre bureau de réservation vous informerait de ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2. Modifications de prix après la conclusion du contrat

Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir à la suite :

- d'une augmentation des coûts de transports (y compris celle du prix du carburant) postérieure à la confirmation de commande;
- de l'introduction ou de l'augmentation de taxes et redevances officielles (par exemple taxe d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement et d'embarquement, etc.);
- d'une modification des taux de change;
- des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (par exemple taxe à la valeur ajoutée).

Si le prix des prestations comprises dans l'arrangement s'élève, la hausse peut être reportée sur le voyageur. Le prix du voyage augmentera donc en conséquence. Stohler Tours appliquera l'augmentation de prix jusqu'au plus tard 22 jours avant le départ. Si la hausse dépasse 10 %, le voyageur peut exercer les droits stipulés sous ch. 5.3.

5.3. Droits du participant au voyage en cas de modification du programme ou des prix après la conclusion du contrat.

Dans le cas où des changements de programme ou de certaines des prestations convenues entraînent une modification notable d'un élément essentiel du contrat ou si l'augmentation du prix dépasse 10 %, vous disposez des droits suivants:

- vous pouvez accepter la modification du contrat;
- vous pouvez résilier le contrat par écrit dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous est remboursé immédiatement.
- vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à

un voyage de remplacement d'une valeur équivalente que nous vous proposerions. Nous nous efforcerons de vous soumettre une proposition de voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement proposé est moins coûteux que l'arrangement initial, la différence vous sera remboursée. S'il est plus cher, seul le prix convenu initialement devra être payé. Sans nouvelles de votre part au sens des alinéas b) ou c) ci-dessus, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification de programme ou le changement de certaines des prestations convenues (le délai de 5 jours sera considéré comme tenu si votre communication est déposée à la poste le 5e jour au plus tard).

6. Annulation du voyage par Stohler Tours

6.1. Annulation pour des motifs imputables au participant

Stohler Tours est en droit d'annuler le voyage si, par vos actes ou vos omissions, vous lui en fournissez un motif justifié. En ce cas, Stohler Tours vous remboursera le prix déjà versé; toute autre prétention de votre part est exclue. Demeurent réservés les frais d'annulation selon ch. 4.2 ss et toute autre requête en dommages-intérêts.

6.2. Nombre minimum de participants

Tous nos arrangements sont calculés sur la base d'un nombre minimum de participants, qui peut varier d'un cas à l'autre. Si le nombre de personnes inscrites pour un voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, Stohler Tours peut annuler le voyage au plus tard 15 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous ch. 5.3; toute autre prétention à l'encontre de Stohler Tours est exclue.

6.3. Cas de force majeure. Grèves.

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, troubles sociaux), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre Stohler Tours à annuler le voyage. En ce cas, Stohler Tours vous en informera aussi rapidement que possible. Si le voyage est annulé, Stohler Tours s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de valeur équivalente. Si vous participez au voyage de remplacement, le montant déjà versé sera imputé sur celui-ci et une éventuelle différence de prix en votre faveur vous sera remboursée. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera

immédiatement remboursé. Toute autre prestation est exclue. (Pour la façon de procéder, voir ch. 5.3)

6.4. Indemnité pour faux frais

Si le voyage doit être annulé du fait que le nombre de participants minimum n'est pas atteint (ch. 6.2) ou pour d'autres raisons et que vous ne participez à aucun voyage de remplacement, nous vous verserons une indemnité pour faux frais de Fr. 100.- par personne mais au maximum de Fr. 200.- par commande.

7. Modifications du programme et défaut de prestations en cours de voyage.

7.1. Si une modification du programme intervient en cours de voyage, affectant de façon significative un élément important du voyage convenu, Stohler Tours vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix du voyage convenu et celui des prestations effectivement fournies.

7.2. Si un élément important du voyage convenu fait défaut ou si vous refusez, pour des raisons majeures, les modifications prévues pour pallier la suppression d'éléments importants du voyage, le guide de voyage de Stohler Tours, l'agence locale de Stohler Tours ou le prestataire de services vous aideront à organiser votre rapatriement. Stohler Tours vous bonifiera la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies jusqu'alors. Toute autre prétention en dommages-intérêts sera réglée conformément au ch. 10.

8. Interruption prématurée du voyage

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement ne pourra pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront bonifiées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de Stohler Tours. Dans les cas d'urgence (maladie ou accident frappant le participant, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide de voyage de Stohler Tours, l'agence locale de Stohler Tours ou le prestataire de services vous aideront, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré. Nous attirons votre attention, à ce propos, sur les conditions de l'assurance obligatoire des frais d'annulation et des frais de rapatriement, sous ch. 11.

9. Réclamations

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

Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt au guide de voyage, à l'agence locale de Stohler Tours ou au prestataire de services une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2. Le guide de voyage, l'agence locale de Stohler Tours ou le prestataire de services mettra tout en œuvre pour y porter remède dans un délai approprié au voyage. Si aucun remède n'est proposé dans un délai approprié au voyage, qu'il est insuffisant ou que toute compensation s'avère impossible, ne manquez pas de vous faire confirmer par écrit les défaillances dénoncées ou le dommage subi ainsi que l'absence de remède par le guide de voyage, la représentation locale de Stohler Tours ou le prestataire de services. Le guide de voyage, la représentation locale de Stohler Tours ou le prestataire de services est tenu d'enregistrer par écrit le déroulement des faits et votre réclamation. Il ne sont toutefois pas habilités à reconnaître quelque prétention que ce soit à des dommages-intérêts ou autre indemnité que vous pourriez formuler. Ce qui précède constitue une condition indispensable pour que vous puissiez ultérieurement faire valoir votre réclamation et rend possible en outre, dans la plupart des cas, de remédier au défaut dénoncé.

9.3. 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 (catégorie d'hôtels, moyens de transport, etc.) et sur présentation de justificatifs, et ce pour autant que vous ayez formulé une réclamation contre le défaut constaté et demandé une confirmation écrite (ch. 9.1 et 9.2; pour le montant des dommages-intérêts, voir ch. 10).

9.4. Enonciation de vos prétentions à l'égard de Stohler Tours

Si vous désirez vous prévaloir de défaillances, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à l'encontre de Stohler Tours, vous devez adresser votre réclamation à Stohler Tours par écrit dans les 30 jours

suyant votre retour. Vous devrez y joindre la confirmation du guide de voyage, de l'agence locale de Stohler Tours ou du prestataire de services ainsi que les pièces justificatives y afférentes.

10. Responsabilité de Stohler Tours

10.1. Généralités

Stohler vous indemniser de la valeur des prestations convenues mais non fournies ou imparfaitement fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où le guide de voyage, l'agence locale de Stohler Tours ou le prestataire de services n'ont pas été en mesure de vous proposer sur place une prestation de remplacement de valeur équivalente (pour le montant des prétentions, voir ch. 10.2.4).

10.2. Limitations et exclusions de responsabilités

10.2.1. Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à l'indemnisation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, Stohler Tours est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée conformément aux dispositions desdites conventions. Il existe notamment des conventions internationales stipulant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

10.2.2. Exclusions de responsabilité

Stohler Tours n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- a) des négligences de votre part avant ou pendant le voyage;
- b) des négligences imprévisibles ou irréparables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- c) en cas de force majeure ou un événement que Stohler Tours, le bureau de réservation ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni empêcher malgré toute la diligence requise. Dans ces cas, Stohler Tours est dispensé de toute obligation de verser des dommages-intérêts.

10.2.3. Dommages corporels, accidents et maladies

Stohler Tours répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que ces

dommages soient consécutifs à une faute de Stohler Tours ou de ses prestataires de services. Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées.

10.2.4. Dommages matériels et financiers

La responsabilité de Stohler Tours est limitée au double du prix du voyage au maximum pour les dommages matériels et financiers résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou s'il résulte d'une négligence grave; demeurent réservées les limitations de responsabilité stipulées par les conventions internationales.

10.3. Manifestations au cours du voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire pendant le voyage à des manifestations ou à des excursions proposées sur place. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. Ce peut être le cas, en particulier, pour la location de planches à voile et la plongée ainsi que pour les safaris qui n'auraient pas été retenus à l'avance par Stohler Tours. C'est donc sous votre propre responsabilité que vous déciderez ou non de prendre part à de telles manifestations et excursions. En ce qui concerne les excursions organisées par Stohler Tours, les présentes Conditions générales de contrat et de voyage sont applicables.

11. Assurances

La police combinée d'assurances obligatoire conclue avec la compagnie ALLIANZ au tarif de 5% de l'arrangement inclut les assurances des frais d'annulation et de rapatriement mentionnés aux ch. 11.1 et 11.2:

11.1. Assurance des frais d'annulation

Cette assurance couvre le détenteur légitime du certificat d'assurance pour les frais d'annulation mis à sa charge par contrat, du jour de la réservation jusqu'à la date de départ, dans les cas suivants: maladie subite et grave, accident grave ou décès de l'assuré, de ses enfants, de son conjoint, de ses frères et soeurs, parents, beaux-parents ou du compagnon de voyage inscrit au même voyage (les justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autres attestations officielles sont indispensables) mais également en cas de dommages matériels importants touchant l'assuré dans ses biens par suite d'incendie ou du fait des éléments naturels et qui exigent sa présence à son domicile. Sont explicitement exclus de

l'assurance les maladies et accidents antérieurs à la réservation du voyage. Le certificat d'assurance et les conditions détaillées vous seront remis en même temps que vos documents de voyage.

11.2. Assurance des frais de rapatriement

En cas d'événement exigeant votre rapatriement en cours de voyage (maladie grave, accident ou décès du voyageur ou d'un de ses proches demeuré au pays) cette assurance offre une protection idéale pour les frais supplémentaires parfois considérables que peut éventuellement entraîner un retour direct non prévu au programme. Veuillez vous référer aux conditions d'assurance figurant dans votre police.

11.3. Assurances complémentaires

Nous vous recommandons de vous assurer que vous disposez d'une couverture d'assurance appropriée, en d'autres termes de vérifier votre couverture d'assurance privée dans cette optique avant d'effectuer votre réservation. Nous vous remettons volontiers, lors de votre réservation ou avec votre documentation de voyage, des propositions d'assurances contre les risques d'accidents d'aviation et de voyage, de maladie durant le voyage et d'assurance-bagages. Veuillez consulter votre agent de voyages à ce sujet.

12. Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

12.1. Les formalités d'entrée concernant les citoyens suisses sont indiquées dans nos brochures de voyages. En ce qui concerne les dispositions visant les ressortissants d'autres pays, votre bureau de réservation vous remettra sur demande une liste adéquate.

12.2. Lorsque des documents de voyage doivent être établis ou prolongés ou qu'un visa doit être demandé, vous êtes personnellement responsable de l'exécution de ces démarches. Si un document de voyage ne peut pas être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous êtes contraint, de ce fait, de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.

12.3. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ que vous emportez bien avec vous tous les documents requis.

12.4. Stohler Tours vous rend attentif au fait qu'en cas de refus de l'entrée dans un pays,

les frais de rapatriement sont à votre charge. Stohler Tours attire aussi expressément votre attention sur les suites judiciaires entraînées par l'importation illégale de marchandises et d'autres articles.

13. Reconfirmation des billets d'avion

Dans le cas des voyages non accompagnés, vous êtes personnellement responsable, le cas échéant, de la reconfirmation du vol de retour. Vous trouverez les indications nécessaires dans votre documentation de voyage. Le défaut de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires pouvant en découler sont à votre charge.

14. Droit applicable

Le contrat conclu entre Stohler Tours et vous-même est soumis au droit suisse.

15. For

Pour tout litige relatif aux contrats conclus entre Stohler Tours et les participants au voyage, le for juridique exclusif est à Genève.

16. Ombudsman de la branche Suisse du voyage

Dans le cas où le règlement d'un litige ne saurait vous satisfaire. Vous pouvez recourir aux services du médiateur de la branche suisse du voyage. Les services de celui-ci tendent à trouver le meilleur accord entre toutes les parties concernées.

Pour plus d'informations et contact, veuillez consulter le site :

www.ombudsman-touristik.ch

17. Garantie

Nous sommes membres du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et nous vous garantissons les sommes payées dans le cadre de votre réservation. Pour de plus amples renseignements, consultez la brochure "Aller et retour garantis" que vous pouvez obtenir chez nous ou auprès de votre agence de voyages adhérant au Fonds de garantie.

18. Organisation et direction technique

Stohler Tours, filiale de Stohl-Air Voyages SA, Avenue Louis-Casai 81 – 1216 Cointrin / GE