

Conditions générales de contrat et de voyage Espace Est-Ouest

Nous vous recommandons d'étudier attentivement les conditions générales de contrat et de voyage ci-après.

1. Objet du contrat Espace Est-Ouest organise des voyages pour vous. Nous nous engageons à – organiser votre voyage du début à la fin selon les indications et descriptions figurant dans les prospectus et les autres publications d'Espace Est-Ouest, – mettre à votre disposition l'hébergement convenu, – vous fournir toutes les autres prestations comprises dans l'arrangement que vous avez choisi ou vous fournir des prestations équivalentes avec votre accord.

2. Conclusion du contrat

2.1 Le contrat est conclu entre Espace Est-Ouest et vous lors de l'acceptation de votre inscription écrite, téléphonique ou personnelle auprès de notre agence. C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement Espace Est-Ouest et vous.

2.2 Les billets d'avion et de train vendus par Espace Est-Ouest sont tous soumis aux conditions générales de contrat et de voyage des compagnies de transport concernées. Espace Est-Ouest n'est alors pas votre partenaire contractuel, de sorte que, dans un tel cas, vous ne pouvez invoquer les présentes conditions générales de contrat et de voyage.

2.3 Si, après la conclusion du contrat, vous désirez procéder à un changement quant aux noms des participants au voyage, aux dates de celui-ci ou aux réservations concernant l'hébergement ou votre programme, nous procéderons à ces modifications à condition que nous ayons reçu votre communication à ce sujet 50 jours avant le départ, et nous vous facturerons une taxe de 200 CHF/150€ par personne (max 500 CHF/300€ par dossier) et pouvons vous facturer les frais de téléphone, courrier etc consécutifs à votre modification. Si vous annulez votre voyage jusqu'à 60 jours avant votre départ, nous vous facturerons des frais de gestion respectivement de 200 CHF/130€ par personne inscrite ou de (max 500 CHF/300€ par dossier). par commande, hors billets d'avion (voir point 2.2). Les prescriptions de l'art. 6 concernant les annulations/ modifications s'appliquent aux annulations/ modifications intervenant dans les 60 jours avant le départ.

2.4 Passeport, visa, vaccinations Vous trouvez, dans les prospectus de Espace Est-Ouest, les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, de visa, voire de police sanitaire, lors de l'entrée dans les pays que vous avez choisi. Ces exigences pouvant changer à bref délai, veuillez cependant vous renseigner lors de la réservation, dans votre propre intérêt, sur l'existence et le contenu de prescriptions de ce genre, qui pourraient concerner votre voyage. Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents autorisant votre entrée dans le pays de votre choix. Tous les inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge. Sur demande, nous vous procurons volontiers tout visa qui vous serait nécessaire. Les frais y afférents vous seront facturés et ne vous soustraient pas à votre responsabilité de vérification des dates de validités des visas ou autres documents.

3. Prix

3.1 Prix des prospectus Les prospectus de Espace Est-Ouest donnent les prix des arrangements de voyage. Sauf indication spéciale, les prix forfaitaires de nos arrangements s'entendent en francs suisses et en euros, par personne en chambre double.

3.2 Frais forfaitaires par commande Espace Est-Ouest perçoit des frais de réservation pour les voyages à forfait, sous réserve du point 2.3.. Pour tous les autres services à la carte (billets d'avion, de train, etc.) les frais de dossier se montent à 20€/30CHF par personne.

3.3 Paiements Les arrangements doivent être payés avant le départ, et de la manière suivante: – un acompte de 50 % au moment de la réservation, mais au plus tard dès que vous avez reçu notre confirmation de celle-ci. – le solde au plus tard 30 jours avant le départ. En cas de réservations à court terme, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat et un supplément peut être perçu pour toute réservation moins de 30 jours avant le départ.

3.4 Non paiement et paiement tardif Si la moitié du total de votre facture ne nous est pas parvenu 50 jours avant votre départ, Espace Est-Ouest est en droit de suspendre ses services et ne les reprendre que lors du versement complet du montant contractuel. Aucun dédommagement ne pourra être exigé si cela devait avoir des conséquences sur votre séjour.

3.5 Modifications de prix Il existe des cas où les prix donnés dans les catalogues de Espace Est-Ouest doivent être augmentés pour des raisons spéciales, p. ex.: – augmentation après coûts des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant), – introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation de taxes d'aéroport), – modifications des taux de change, – hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée) ou nombre de participants minimum non atteint. Espace Est-Ouest procédera, 60 jours au plus tard avant la date de départ convenue, aux augmentations de prix par rapport à ceux mentionnés dans les prospectus. Si cette augmentation dépasse 10% du prix de l'arrangement, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Dans ce cas, Espace Est-Ouest vous restitue dans les 30 jours tout ce que vous lui avez déjà versé. Vous pouvez également remplacer cette restitution par la réservation d'un autre arrangement de voyage proposé par Espace Est-Ouest. Dans la mesure du possible, Espace Est-Ouest s'efforce alors de tenir compte de vos vœux et impute, sans déductions sur le prix du nouvel arrangement, les versements que vous avez déjà effectués.

3.6 Validité des prix Les prix publiés dans la liste de prix sur nos sites internet, dans notre brochure ou sur les prospectus sont des prix comptants; ils deviennent caducs dès la parution de la nouvelle édition de ces publications. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

4. Difficultés en cours de voyage

4.1 Si le voyage ne correspond pas à la description qu'en fait le prospectus de Espace Est-Ouest ou la confirmation de commande, ou s'il présente un autre défaut, vous pouvez et devez demander à Espace Est-Ouest, au guide ou au représentant local Espace Est-Ouest, une assistance immédiate et gratuite. En cas d'impossibilité de cette aide, vous devez exiger du guide ou du représentant local Espace Est-Ouest une attestation écrite de cette impossibilité.

4.2 Si Espace Est-Ouest, le guide ou le représentant local Est-Ouest ne vous offrent pas, dans les 48 heures, une solution adéquate, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. Espace Est-Ouest vous remboursera vos frais, sur présentation de leurs justificatifs, et pour autant que leurs montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues. Si les défauts survenus sont à ce point graves que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour à votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au guide ou au représentant local Espace Est-Ouest. Le guide ou le représentant local Est-Ouest sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

4.3 Vous devez adresser par écrit, au plus tard 30 jours après votre retour, vos réclamations et les attestations du guide ou du représentant local Espace Est-Ouest au siège principal d'Espace Est-Ouest, Place de la Gare 7, CH-1110 Morges 1. Si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

5. Limitations de responsabilité

5.1 Généralités Espace Est-Ouest répond de la bonne exécution de l'arrangement de voyage. Nous vous indemnisons de l'absence de prestations convenues ou de vos frais supplémentaires, pour autant que le guide ou le représentant local Espace Est-Ouest n'aient pas été en mesure de vous offrir une prestation de valeur égale. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au double du prix que vous avez payé pour l'arrangement de voyage. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. Espace Est-Ouest n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité, à des retards de tiers, à des conditions météorologiques ou des nécessités sanitaires, lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances.

5.2. Risques : Chaque participant est informé de ce que compte tenu des caractéristiques des voyages organisés par Espace Est-Ouest, il peut courir certains risques liés notamment à l'éloignement des centres médicaux pendant le déroulement du voyage. Aussi, doit-il assumer en toute connaissance de cause et s'engage, ainsi que ces ayant droits, à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir et qui seraient liés à la spécificité de ces voyages, à Espace Est-Ouest, à ses guides ou à ses différents prestataires. Si les circonstances l'exigeaient et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Espace Est-Ouest se réserve le droit,

directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou prestataires, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre ainsi que de modifier les dates ou les horaires de départ sans que les participants ne puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant devra se conformer aux règles de prudence et suivre en toute circonstance les conseils donnés par les accompagnateurs. Espace Est-Ouest ne saurait être tenue pour responsable des accidents qui seraient causés par la faute, l'imprudence ou la négligence d'un participant. Espace Est-Ouest se réserve le droit de pouvoir expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement serait de nature à mettre en danger ou à nuire au bien-être d'autres participants. Dans un tel cas d'expulsion, aucune indemnité ne serait due.

5.3 Manifestations spéciales Des manifestations locales ou des excursions peuvent, en dehors du programme de voyage, faire l'objet de réservations sur votre lieu de vacances. Il est possible que, en raison des conditions particulières de l'endroit, l'une ou l'autre de ces excursions ou manifestations comportent des risques ou nécessitent des aptitudes physiques autres que celles de tout un chacun. Espace Est-Ouest ne peut assumer aucune responsabilité pour des excursions dont la réservation s'est faite sur place et autrement qu'auprès du guide ou du représentant local d'Espace Est-Ouest.

5.4 Assurances Une assurance de voyage annulation et rapatriement est obligatoire. Espace Est-Ouest inclus d'office une assurance annulation et rapatriement lorsque vous achetez un voyage chez nous. Il vous est possible de renoncer à cette assurance par écrit avec signature autographe. Nos spécialistes vous conseilleront volontiers. De plus, nous vous conseillons de souscrire une assurance voyage couvrant les risques de votre voyage (rapatriement, bagages, accident, etc.)

6. Vous pouvez renoncer au voyage (annulation) ou modifier votre commande

6.1 Voyage annulé/modifié par vous Si, moins de 60 jours avant la date de départ convenue, vous vous heurtez à une impossibilité de partir (ou si vous désirez modifier l'arrangement ou une réservation), vous devez en informer notre agence par lettre recommandée indiquant vos motifs. Est déterminante la date à laquelle le voyageur reçoit l'avis de renonciation. Les documents de voyage sont à joindre à cette lettre.

6.2 Frais de dossier En cas d'annulation, moins de 60 jours avant la date de départ convenue, vous devrez vous acquitter de frais de dossier de 200 fr/150€. par personne. En cas d'annulation, Espace Est-Ouest peut vous facturer des frais administratifs supplémentaires. Les frais de dossier et débours ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation obligatoire. Dans tous les cas, les frais engagés de manière irrévocable auprès de tiers par Espace Est-Ouest devront être acquittés.

6.3 Changement d'un billet d'avion ou de train Pour toute modification de vol ou du nom du possesseur d'un billet d'avion déjà établi, les compagnies aériennes exigent des frais assez élevés que nous sommes dans l'obligation de vous facturer en sus des frais de dossier. Pour les billets de train en Russie ou Mongolie, toute modification ou annulation n'est possible qu'avec la présence physique du détenteur légal du billet.

6.4. Réservations d'hôtel Les réservations d'hôtels sont à payer à l'avance. Dans tous les cas, les frais de réservation sont facturés. En cas d'annulation, la date de réception de l'annulation par notre agence fait foi. En cas d'annulation, la première nuit est obligatoirement facturée. 6-4 jours avant l'arrivée : 50% de la réservation est facturée en plus de la première nuit. 3-1 jours avant l'arrivée : 75% de la réservation est facturée. En cas de no show, 100% du total est facturé.

6.5 Frais d'annulation et rapatriement Le supplément obligatoirement facturé couvre le risque d'annulation pour cas de rigueur (raison grave). Sont considérés comme cas de rigueur (raison grave) la maladie, l'accident ou le décès du participant au voyage ou de son compagnon de voyage ou d'un membre de sa famille directe. Ces faits doivent être prouvés par écrit; demeure réservée la vérification de leur preuve par un médecin de confiance. L'assurance frais d'annulation ne couvre pas les maladies et les accidents antérieurs à la date de la confirmation de la réservation. Si, pour un motif non couvert par l'assurance frais d'annulation ou par une autre assurance conclue par vous, vous annulez le voyage (ou modifiez sa réservation) moins de 45 jours avant la date du départ, vous devrez vous acquitter, en sus des frais de dossier, du pourcentage suivant du prix de l'arrangement: 60-45 jours avant le départ 30%, 44- 21 jours avant le départ 50%, 20- 14 jours avant le départ 80%, 13-0 jours avant le départ 100%.

6.6 Renonciation à l'assurance frais d'annulation obligatoire Le participant qui dispose d'une couverture d'assurance privée suffisante doit demander auprès de son agence de voyages une déclaration de renonciation.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, Espace Est-Ouest ne peut vous rembourser le prix de votre arrangement. En revanche, nous vous restituerons, dans la mesure du possible, les prestations dont vous n'avez pas bénéficié. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave ou décès d'un de ses proches parents), le guide ou le représentant local Espace Est-Ouest vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

8. Espace Est-Ouest ne peut réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

8.1 Vols Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie aérienne mandatée par Espace Est-Ouest ne peut fournir les prestations convenues avec le type d'avion prévu, Espace Est-Ouest se réserve le droit de faire effectuer le vol par une autre compagnie, avec un autre type d'avion ou un autre horaire.

8.2 Modifications de programme Espace Est-Ouest se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou quelques unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.), si des événements imprévisibles l'exigent. Espace Est-Ouest s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Les changements de programme indépendants de notre volonté sont courants sur les destinations que nous organisons, mais Espace Est-Ouest s'efforce toujours de vous proposer des services équivalents sans frais supplémentaires.

8.3 Participation insuffisante Certains de nos voyages de groupe supposent un nombre minimal de participants; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un voyage, ou si se produisent des circonstances particulières qui obligent Espace Est-Ouest à une modification importante des prestations offertes dans les prospectus, Espace Est-Ouest peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 15 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituons toutes les sommes déjà versées. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

8.4 Cas de force majeure et grèves Si Espace Est-Ouest estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, troubles politiques sur le lieu de vacances, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, Espace Est-Ouest est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle peut prouver. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

9. Assurance de responsabilité civile : Espace Est-Ouest est assurée en tant qu'organisateur de voyage auprès de Zurich Assurances pour une somme d'assurance maximale de 3'000'000 CHF (trois millions de francs suisses) par événement. No de contrat 9.709.038-002

9.1. Garantie fond client : Espace Est-Ouest est membre de TPA Travel Professional Association et du fond de garantie client de TPA. Détails et informations sur www.tpa.ch

10. Prescription Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages-intérêts contre Espace Est-Ouest sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

11. Médiateur Avant une éventuelle action en justice contre Espace Est-Ouest, vous devriez vous adresser au médiateur indépendant de la branche voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de problèmes vous opposant à Espace Est-Ouest. Adresse: Médiateur de la branche suisse du voyage, Case postale, 8800 Thalwil.

12. For juridique

Les relations entre vous et Espace Est-Ouest sont exclusivement régies par le droit suisse. Espace Est-Ouest ne peut être actionnée qu'à son siège, Place de la Gare 7, 1110 Morges. Les conditions générales de contrat et de voyage de Espace Est-Ouest s'appliquent tous les services d'Espace Est-Ouest.

Lu et approuvé : _____

Lieu : _____

Date : _____

Signature : _____