



CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE (CGCV)

Chère participante, cher participant,

Tous les voyages publiés ont été soigneusement organisés par nos soins et remplissent toutes les conditions pour vous garantir des vacances réussies et inoubliables. Accompagnées de votre confirmation écrite, vous recevez les conditions générales de contrat et de voyage qui régit les droits et obligations du contrat de voyage de chacune des parties, entre vous et net-tours S.à.r.l.(mentionné ci-après « net-tours », « nous » ou « notre »).

Ces CGCV (conditions générales de vente) peuvent être à tout moment consultées et téléchargées sur : www.net-tours.ch. Au moment de la réservation, la version actuelle téléchargée sur le site web s'applique.

Sauf disposition contraire des présentes CGCV, les courriels envoyés à l'adresse info@net-tours.ch sont également pris en compte comme forme écrite. Les déclarations conformes aux présentes CGCV sont considérées comme reçues à la date/jour à laquelle elles nous parviennent, et non au moment de leur remise à la poste. Vous assumez la charge de la preuve de la réception, ce jour-là et du risque, en cas de retard de livraison tardive des envois postaux. Les courriels sont considérés comme réceptionnés s'ils ont été envoyés à l'adresse correcte du courriel. Les « jours ouvrables » sont estimés comme des jours d'arrivée. Seuls les jours ayant des heures d'ouverture normales sont considérés comme des « jours ouvrables », (c'est-à-dire pas les samedis, dimanches ou jours fériés). Les envois par courrier électronique ne sont considérés comme réceptionnés le jour ouvrable concerné que s'ils arrivent sur notre serveur durant les heures normales d'ouverture des bureaux.

Nous proposons principalement des voyages forfaitaires. Un voyage à forfait signifie une combinaison prédéfinie d'au moins deux des services suivants qui sont proposés à un prix global et qui durent plus de 24 heures ou incluent une nuitée : le transport, l'hébergement ou tout autre service touristique non accessoire au transport ou à l'hébergement et représentant une part significative de la prestation totale.

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGCV concernent exclusivement la relation contractuelle entre vous et net-tours. Pour d'autres prestations (comme par ex. location de voiture, excursions, billets d'avion) que vous réservez vous-même auprès de prestataires tiers, ce sont les conditions de contrat et de voyage des prestataires concernés qui s'appliquent. Nous ne sommes pas toujours votre partenaire contractuel direct. Dans certaines circonstances, nous agissons uniquement en tant qu'intermédiaire. C'est notamment le cas pour l'organisation de croisières et de voyages fluviaux. Si notre entreprise vous fournit des prestations de voyage d'autres prestataires, nous ne sommes considérés que comme un intermédiaire et ce sont les conditions générales de voyage et de contrat de ces prestataires qui s'appliquent. Nous indiquons les conditions générales des prestataires sur notre site web à l'endroit approprié. Dans ces cas, nous ne sommes responsables que de notre activité d'intermédiaire, qui se limite à vous procurer la prestation correspondante. Pour toutes les conséquences contractuelles et notamment en matière de responsabilité, vous devez vous en remettre à votre partenaire contractuel direct. Sauf accord écrit contraire, le prix à payer aux autres prestataires nous sera réglé à l'avance par vos soins, pour être transmis au prestataire. Dans tous ces cas, les CGCV ci-après ne s'appliquent pas, à l'exception des paragraphes suivants relatifs à la conclusion du contrat (paragraphe 2) et aux conditions de paiement (paragraphe 3.2).

2. CONCLUSION DU CONTRAT

Le contrat entre vous et net-tours prend effet avec la confirmation par net-tours (date d'impression de la confirmation de réservation) de votre inscription écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle à un voyage figurant dans notre offre. En effectuant votre réservation, vous confirmez avoir compris les CGCV et les avoir acceptées comme partie intégrante du contrat. Les CGCV peuvent être consultées à tout moment sur le site Internet. Après la réservation, vous recevez une confirmation écrite de notre part. Si vous ne recevez pas de confirmation écrite à la suite d'une inscription, vous ne pouvez pas considérer qu'une relation contractuelle a été établie.

Pour les inscriptions des croisières, les dispositions suivantes s'appliquent à la conclusion du contrat : S'il s'agit d'un tour du monde, vous recevez une offre individualisée avec un délai d'acceptation. Sans confirmation de votre part dans ce délai, l'offre devient caduque. Pour les autres croisières, la procédure est la suivante : Si le prix indiqué sur le site web est disponible au moment de la réservation, votre inscription est déjà considérée comme une réservation définitive.



Si ce n'est pas le cas, net-tours demandera une offre à la compagnie des croisières, que vous pourrez confirmer dans le délai qui y est indiqué. Sans confirmation, l'offre expirera.

Si vous inscrivez d'autres participants au voyage lors de la réservation ou après celle-ci, vous vous portez entièrement garant de leurs obligations contractuelles, notamment du paiement des frais de voyage. En inscrivant d'autres participants au voyage, vous les autorisez également à exercer tous les droits et obligations contractuels liés à la réservation correspondante. Si les autres participants au voyage ne sont pas autorisés à le faire, vous devez nous en informer par écrit. Dans le cas contraire, vous devez prendre en compte toutes les actions (p. ex. également l'annulation ou la réservation d'un autre participant au voyage) des participants au voyage dans le même dossier.

Il n'existe pas de droit fondamental d'annulation du contrat. Toutefois, nous nous permettons dans certains cas particuliers, d'exercer un droit de rétraction, qui est indiqué dans l'annonce du voyage ou dans la confirmation individuelle. Le droit de résiliation ne peut être exercé que, par écrit et la communication doit nous parvenir le dernier jour ouvrable du délai, c'est-à-dire que si le dernier jour du délai tombe un jour de week-end, la communication doit nous parvenir le vendredi précédant le week-end en question. Les communications par courriel ne sont considérées comme reçues le jour même que s'il s'agit d'un jour ouvrable et que la réception a lieu pendant les heures d'ouverture communiquées. Un éventuel droit d'annulation ne s'applique pas aux réservations déjà effectuées dans le délai d'annulation.

Les obligations découlant du contrat sont les suivantes :

2.1 En tant qu'organisateur, net-tours s'engage à :

respecter scrupuleusement les prestations promises conformément aux indications et descriptions contenues dans l'offre en vigueur lors de la réservation effectuée. En cas de contestation, la confirmation de la réservation est déterminante. Seule notre publication dans le prospectus correspondant ou sur le site Internet est déterminante pour la prestation à fournir, sous réserve de modifications (voir paragraphes 3.3, 5.2, 6). Les photos utilisées dans les offres sont données à titre indicatif et ne constituent aucun engagement.

Les demandes particulières ne sont contraignantes et ne font partie intégrante du contrat que si nous les avons expressément acceptées dans la confirmation et si elles sont mentionnées individuellement par écrit.

Pour certains voyages, nous demandons pour vous directement le visa (paragraphe 8.2). Cette prestation est, dans les cas appropriés, incluse dans l'annonce.

2.2 En tant qu'intermédiaire, net-tours s'engage à :

intervenir pour la médiation obligatoire en tant qu'intermédiaire et, si cela est prévu, conclure le contrat de voyage en votre nom avec le prestataire tiers. À cette fin, net-tours perçoit une commission d'intermédiaire et un montant forfaitaire inclus dans le prix de l'offre. Celle-ci ne sera pas indiquée séparément.

2.3 En tant que participant (e) au voyage, vous vous engagez à :

payer le montant fixé lors de votre réservation et mentionné sur la confirmation, y compris les services spéciaux, tels que les excursions et autres prestations spéciales, en respectant les modalités de paiement.

vous procurer les documents de voyage nécessaires à votre voyage et respecter les exigences sanitaires, les prescriptions en matière d'entrée du pays, des devises et de douane prescrite en fonction de la destination.

3. PRIX

3.1 Généralités :

Le prix de l'arrangement est le total du montant facturé sur la confirmation (c'est-à-dire incluant les frais de visa, les frais de réservation, les suppléments pour les prestations supplémentaires, etc.) Nos prix s'entendent par personne et dans le type d'hébergement ou d'occupation indiqué. Les prix actuellement publiés en ligne ou dans nos brochures s'appliquent dans la mesure où la disponibilité est encore garantie au moment de la déclaration d'inscription, conformément à la planification initiale des prestations individuelles. Si cela ne devait pas être le cas, le client ne recevrait pas de confirmation de réservation, mais une nouvelle offre qu'il devrait expressément accepter dans le délai de validité de celle-ci qui y est indiqué. La tarification des prix est réservée en cas d'adaptations individuelles du programme, ainsi qu'en cas de prix promotionnels dont la validité est limitée.

3.2 Acompte/paiement du solde :

L'acompte doit être payé dans les 7 jours suivant la conclusion du contrat (c'est-à-dire à la réception de la confirmation ou de l'acceptation de l'offre). Le montant de l'acompte s'élève en général à 30%, mais peut varier selon le voyage en raison des dispositions des prestataires tiers et est communiqué sur la confirmation. Le solde doit être payé au plus tard 30 jours avant la date de départ. Pour les réservations effectuées à moins de 30 jours du départ, la totalité de la facture doit être réglée dans un délai maximum de 7 jours, mais dans tous les cas avant le début du voyage, après réception de la confirmation. Le paiement est considéré comme effectué lorsque nous le recevons. Les éventuels retards dus à l'utilisation d'institutions de paiement (par ex. les fonds Reka), sont à la charge du client.

Vous avez la possibilité de payer votre voyage avec de l'argent Reka. Les conditions de paiement en argent Reka vous seront communiquées sur demande. La monnaie utilisée pour le paiement de nos créances est le franc suisse. En cas de conversion par la banque d'une monnaie étrangère en monnaie suisse, vous devez vous assurer que le montant total nous parvienne en francs suisses. Les différences seront facturées ultérieurement.

Nous avons la possibilité de refuser le départ si la totalité du paiement n'est pas réglée avant le jour du départ. Dans ce cas, nous nous réservons le droit d'engager les démarches juridiques nécessaires pour obtenir le paiement (du solde). Les dispositions relatives à l'annulation de voyage avec remboursement à 100% s'appliquent.

3.3 Modifications de prix :

Dans certaines circonstances, les prix publiés et confirmés peuvent être modifiés unilatéralement de notre part jusqu'à 22 jours avant le départ, comme suit :

- si des prestataires de services indépendants augmentent leurs tarifs ou modifient leurs conditions (p. ex. majorations de carburant, restrictions imposées par l'État en matière de capacité, les droits d'entrée, etc) dans la mesure appropriée;
- si les taxes et redevances étatiques sont modifiées (p. ex. taxes de sécurité et d'aéroport, TVA) dans la mesure appropriée ;
- si le cours des devises change, le prix peut être augmenté dans la mesure où le voyage a été augmenté.

Nous vous informerons immédiatement du changement de prix. Si l'augmentation de prix dépasse 10% du prix de l'arrangement, vous avez la possibilité d'annuler gratuitement ou de passer à un autre arrangement de notre offre dans les 5 jours suivant la notification. Si vous décidez d'annuler, le paiement déjà effectué vous sera immédiatement remboursé. Les services déjà fournis tels que les visas d'entrée, les frais de traitement ou autres sont exclus du remboursement.

3.4 Suppléments pour petits groupes

Pour les voyages qui ont lieu alors que le nombre minimum de participants n'est pas atteint (voir aussi paragraphe 5.1), un supplément est appliqué.

4. ANNULATION OU MODIFICATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

4.1 Annulation :

Si vous ne pouvez pas participer au voyage comme convenu, vous devez nous en informer immédiatement. **La notification d'annulation doit être faite par écrit (voir à ce sujet la définition reçue). Les annulations par téléphone ne peuvent pas être prises en compte.** Il vous appartient de justifier de la réception de l'annulation et celle-ci n'est valable qu'une fois celle-ci reçue par nos soins, conformément à la définition.

Dans ce cas, vous devez payer **les frais de dossier de 50 CHF par personne pour l'annulation**, les frais de réservation, les frais de visa et les frais d'annulation en fonction de la date et de la destination qui sont calculés en pourcentage du prix de l'arrangement, déduction faite des éléments de prix déjà entièrement payés. Sauf indication contraire sur la facture, les délais suivants s'appliquent :



Voyages de courtes et moyennes distances (à vol d'oiseau jusqu'à 3'500 km) :

| | |
|---------------------------------|--------|
| 90 - 46 jours avant le départ : | 30 %. |
| 45 - 21 jours avant le départ : | 50 %. |
| 20 - 8 jours avant le départ : | 80 %. |
| 7 - 0 jours avant le départ : | 100 %. |

Voyages intercontinentaux et croisières (à vol d'oiseau à partir de 3'501 km) :

| | |
|----------------------------------|--------|
| 120 - 61 jours avant le départ : | 30 %. |
| 60 - 30 jours avant le départ : | 50 %. |
| 29 - 8 jours avant le départ : | 80 %. |
| 7 - 0 jours avant le départ : | 100 %. |

4.2 Raisons pour lesquelles le client n'entreprend pas le voyage

Les cas suivants sont traités de la même façon qu'une annulation « 7-0 jours avant le départ » :

- si vous n'entrez pas le voyage pour des raisons qui ne sont pas imputables à net-tours.
- si vous vous présentez trop tard pour votre vol ou votre départ
- si vous ne pouvez pas voyager en raison de documents de voyage incorrects ou inexistant

Dans ces cas, nous vous facturerons 100% du prix de l'arrangement. Il est envisageable que si net-tours le souhaite, nous examinerons la possibilité d'un « autre voyage ultérieur », mais veuillez prendre note qu'il n'y a aucune garantie à ce sujet et que cet éventuel voyage sera effectué à vos frais.

4.3 Modifications de la réservation :

Si vous souhaitez effectuer un changement de nom ou une modification de réservation à une autre date ou vers une autre destination, nous vous facturerons les éventuels frais supplémentaires des prestataires de services ou frais de traitement de CHF 50.- par personne. En cas de changement de réservation dans un délai d'annulation indiqué au paragraphe 4.1, le pourcentage correspondant sera également facturé.

5. NOUS NE POUVONS PAS EFFECTUER LE VOYAGE OU DEVONS L'INTERROMPRE PRÉMATURÉMENT

5.1 Minimum de participants- Modification importante des prestations avant le départ :

Certains voyages sont soumis à un nombre minimum de participants, qui peut varier d'un voyage à l'autre et qui est publié dans l'annonce correspondante. Si le nombre minimum de participants ne peut être atteint au plus tard 14 jours avant le départ, net-tours a le choix entre deux possibilités : Le voyage est organisé avec le nombre réduit de participants, moyennant un supplément de prix, ou le voyage est annulé sans frais pour les deux parties. Si le voyage est annulé, nous nous efforcerons en outre de vous proposer une prestation de remplacement au moins équivalente, selon notre appréciation de critères objectifs, et qui n'affectera pas sensiblement l'aspect général du voyage. Si le programme de remplacement est meilleur marché selon le prix de notre catalogue, nous vous rembourserons la différence de prix. Si le programme de remplacement s'avère impossible, nous vous rembourserons les paiements déjà effectués. **Il n'existe aucun droit à la mise en œuvre d'un programme de remplacement. Toute réclamation (y compris des dommages et intérêts) pour non-exécution du contrat est exclue.** Si le voyage est effectué avec le nombre du groupe réduit à un prix moyennant un supplément, les dispositions suivantes s'appliquent : Si le nombre du groupe devait tout de même augmenter pendant la période restante, le supplément vous serait remboursé.

5.2 Modifications importantes des prestations avant le départ :

Si d'autres circonstances exigent une modification importante de notre prestation, vous pouvez l'accepter ou résilier le contrat sans indemnité (les adaptations des prestations selon le paragraphe 6 ne constituent pas une modification importante). En tant qu'organisateur, nous sommes tenus de vous informer immédiatement de toute modification ou variation importante des prestations. Dans ce cas, nous nous efforcerons de vous proposer un voyage de remplacement au moins équivalent, selon notre appréciation des aspects objectifs, et qui n'affectera pas considérablement l'aspect général du voyage. Si le voyage de remplacement est moins cher que le voyage déjà réservé, nous vous rembourserons la différence de prix. Si cette offre de remplacement ne peut pas être établie de notre côté ou si vous souhaitez y



renoncer, le paiement déjà effectué vous sera remboursé. Il n'existe aucun droit à la réalisation d'un programme de remplacement. Les demandes de dommages-intérêts pour non-exécution du contrat sont exclues.

5.3 Force majeure et causes aggravantes

Dès qu'il existe des raisons dûment justifiées qui rendent la réalisation du voyage impossible ou extrêmement difficile, comme des grèves, des troubles, des cas de force majeure, des événements de guerre, des mesures administratives, le retrait ou refus des droits d'atterrissage, des pandémies ou des épidémies, la faillite du prestataire de services ou des circonstances qui sont considérées par les organisateurs comme une menace pour la santé et la vie de nos clients ou qui rendraient très difficile la réalisation du voyage, net-tours peut également résilier le contrat à tout moment.

Dans ce cas, nous nous efforçons de vous proposer un voyage de remplacement. Si un voyage de remplacement s'avère impossible ou s'il est lié à des graves circonstances ou à des frais supplémentaires, nous vous rembourserons les paiements déjà effectués, déduction faite des éventuels frais de traitement et de visa. Il n'existe aucun droit à l'organisation d'un voyage de remplacement. Toute demande de dommages et intérêts pour non-exécution du contrat est exclue.

5.4 Interruption du voyage

Si votre voyage doit être interrompu pour l'une des raisons mentionnées aux paragraphes 5.4 ou 5.3, nous nous efforçons de vous emmener immédiatement dans une autre région touristique ou de vous ramener en Suisse. Lors du remboursement de vos frais, nous sommes en droit de déduire les dépenses engagées et les prestations dont nous pouvons apporter la preuve.

Si l'annulation ou l'interruption du voyage implique pour nous des frais importants, nous nous réservons le droit de facturer une indemnité forfaitaire proportionnelle au prix du voyage.

6 .Modifications du programme

Les modifications du programme des différentes prestations (notamment adaptations conformes aux normes du secteur telles que : horaires de vol, changements de réservation d'hôtels, moyens de transport, modifications d'horaires de vol, modification de l'aéroport de départ ou d'arrivée, adaptation du programme particulièrement de l'ordre du voyage, adaptations du déroulement pour des raisons opérationnelles, météorologiques ou locales) restent réservées à tout moment. En particulier, les horaires de vol indiqués sur le billet d'avion sont considérés comme prévus. En raison de la congestion temporaire de l'espace aérien international, des retards ou des reports de vols ainsi que des modifications d'itinéraire ne peuvent être exclus : Si une compagnie aérienne n'est pas en mesure d'effectuer ses vols comme prévu, nous nous réservons le droit d'organiser votre transport avec une autre compagnie aérienne équivalente, un type d'avion différent ou horaires de vol ou aéroport de départ modifiés. Vous pouvez retrouver l'horaire définitif des vols dans votre programme de voyage ; les modifications restent sujettes à changement et vous seront communiquées immédiatement.

Pour les clients qui n'ont réservé que les vols sans prestations à terre, ils sont eux-mêmes responsables de s'informer auprès de nous, en temps utile, de tout changement d'horaire de vol.

7. DISPOSITONS RELATIVES A LA RESPONSABILITE

7.1 Généralités :

Net-tours est responsable de la sélection minutieuse, de l'organisation et de la réalisation des prestations promises, qui ont été définies lors de la conclusion du contrat. Les modifications de programme selon le paragraphe 6 ne donnent pas droit à un dédommagement ou à une annulation du voyage.

7.2 Accidents et maladies / autres dommages

Nous sommes responsables **des dommages corporels directs survenus pendant le voyage, dans la mesure où ils ont été causés par notre faute ou par celle d'une entreprise que nous avons mandatée**. Si nous sommes responsables du comportement des entreprises tierces que nous avons engagées, vous nous cédez vos droits à dommages et intérêts envers ces entreprises.

Pour les autres dommages (dommages matériels et dommages financiers), nous ne sommes responsables qu'en cas de faute de notre part ou de la part d'une entreprise que nous avons mandatée, la responsabilité étant limitée au dommage direct et à un montant égal à deux fois le prix du voyage. Si nous sommes responsables

du comportement des entreprises tierces que nous engageons, vous nous cédez vos droits à dommages et intérêts envers ces entreprises.

7.3 Réglementation des sinistres lors des transports aériens et autres entreprises de transport dans des lois spéciales

En cas de responsabilité liée au transport aérien ou à l'utilisation d'autres entreprises de transport (entreprises ferroviaires, maritimes, de bus, etc.), le montant de l'indemnisation est limité à la somme qui découle des conventions internationales ou des lois nationales applicables. Toute autre responsabilité de notre part est exclue dans ces cas.

Le transport aérien international est soumis aux dispositions de la convention de Montréal ou de la convention de Varsovie en ce qui concerne la responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles des voyageurs, de retard des voyageurs ainsi que la destruction ou perte des bagages.

Les dommages, pertes ou retards de livraison de bagages lors de voyages aériens doivent être signalés à la compagnie aérienne ou à l'agence compétente dès l'arrivée sur place, mais au plus tard dans les sept jours suivant la constatation du dommage, au moyen d'une déclaration de dommage (P.I.R). Les compagnies aériennes refusent les remboursements si la déclaration de sinistre n'a pas été remplie ou si elle a été effectuée trop tard. Par ailleurs, la perte, l'endommagement ou l'erreur d'acheminement des bagages doivent être signalés au guide ou à la représentation locale de l'organisateur.

7.4 Clause de non-responsabilité

Nous ne sommes pas responsables des prestations fournies par des tiers (voyagistes, entreprises de transport et autres prestataires de services) que nous avons seulement négocié conformément à votre ordre et pour lesquelles nous ne sommes pas partie contractante. Dans ces cas, notre responsabilité se limite à la fourniture diligente de la prestation de services.

En dehors de l'arrangement forfaitaire, des manifestations locales, des excursions et d'autres services peuvent être réservés sur le lieu de destination, qui présentent des risques particuliers en raison des circonstances locales ou qui exigent des conditions physiques particulières. Vous réservez de tels événements à vos propres risques. Nous ne sommes pas votre partie contractante. Nous déclinons toute responsabilité à cet égard ainsi que pour les services que vous avez demandés au guide en dehors de l'arrangement forfaitaire, à moins que nous ou notre représentant local ne soyons expressément désignés comme organisateurs ou prestataires de services pour de telles offres.

Nous déclinons également toute responsabilité si le non-respect ou l'inexécution du contrat est dû aux causes suivantes :

- En cas de manquement de votre part avant ou pendant le voyage.
- À des manquements imprévisibles ou irréversibles de tiers qui ne participent pas à la fourniture des prestations convenues contractuellement
- En cas de force majeure ou d'événement que nous ne pouvons pas prévoir ou éviter, malgré toute la diligence requise, notamment les grèves, les retards de vol, les troubles politiques, les catastrophes naturelles et les mesures administratives. Nous ne sommes pas non plus responsables des modifications de programme selon le paragraphe 6, mais nous nous efforçons de vous proposer une prestation de remplacement au moins équivalente, selon notre appréciation des éléments objectifs.,

Nous déclinons toute responsabilité pour les contrats que vous concluez avec des commerçants ou des vendeurs de marchandises ou de services pendant un voyage.

Perte de prestations par la faute de net-tours ou d'un prestataire de services de net-tours : Si, en cas de perte de la prestation promise, notre guide local n'a pas pu proposer sur place une prestation équivalente, net-tours vous rembourse la perte ainsi que les éventuels frais supplémentaires. La responsabilité se limite toutefois aux dommages directs et la défaillance doit être distinguée des modifications du programme conformément au paragraphe 6.

7.5 Réclamations/demandes d'indemnisation :

Si une prestation convenue n'est fournie que de manière insuffisante ou pas du tout, vous pouvez et devez en informer immédiatement votre guide sur place ou le numéro d'urgence de net-tours afin d'apporter une assistance gratuite. Si cette réparation ne peut pas être apportée dans les 48 heures, vous êtes en droit d'y remédier vous-même. S'il n'est pas possible de fournir une prestation de remplacement, vous avez droit à une réduction de prix ou, si vous y remédiez vous-même contre justificatif, vous aurez droit à un remboursement des frais, mais dans le cadre de la prestation initialement convenue. Par ailleurs, aucune demande de remplacement n'est possible. Si un défaut de prestation apparaît et que la continuation du voyage n'est pas acceptable, vous devez le faire confirmer par votre guide ou le représentant local de net-tours en formulant une réclamation. **Cette même réclamation et la confirmation sur place doivent nous parvenir immédiatement ou au plus tard dans les 14 jours suivant votre retour pour pouvoir prétendre à des dommages et intérêts. Si ce délai n'est pas respecté, net-tours peut rejeter votre réclamation.**

8. DIVERS

8.1 Adaptations individuelles de l'offre forfaitaire

Si vous souhaitez procéder à des adaptations individuelles d'une offre forfaitaire ou d'un voyage négocié (par ex. adaptations individuelles du voyage avec hôtel/transfert/vol réservé par vos soins, visites de musées ou événements individuels, etc.), vous le prenez à vos propres frais et à vos risques. Des adaptations du programme de voyage restent réservées à tout moment et peuvent avoir pour conséquence que les adaptations individuelles soient irréalisables. Net-tours n'assume aucune responsabilité à cet égard. Les adaptations individuelles sont soumises à des suppléments (par ex. tarif aérien plus élevé) et, dans certaines circonstances, à des frais de traitement qui seront communiqués individuellement au client, au préalable.

8.2 Dispositions en matière de passeport, visa, vaccination, douane et de devises :

Accompagnées de notre confirmation de voyage, vous recevrez des informations détaillées sur les formalités importantes pour les citoyens suisses.

Cependant, nous n'assumons aucune responsabilité en cas de refus d'entrée sur le territoire pour cause de papiers insuffisants ou manquants (passeport, carte d'identité, documents de vaccination, etc.) ou de visas inexistantes ou encore de non-respect des dispositions douanières et de change. Cela vaut également et en particulier pour les citoyens étrangers, car nous ne connaissons pas la nationalité de la personne qui voyage au moment de l'acceptation de la réservation. Même si elle nous est communiquée, net-tours n'a aucune obligation de procéder aux vérifications nécessaires.

Dans les cas spécifiquement annoncés, net-tours se charge de l'obtention des visas pour le compte du client, moyennant une taxe à régler séparément. Si l'obtention du visa est effectuée par net-tours, le client doit s'assurer que toutes les informations qu'il fournit à net-tours à ce sujet sont correctes et complètes. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'échec de l'obtention d'un visa pour des raisons imputables au client. (ou s'il est retiré à une date ultérieure).

En outre, nous ne sommes pas responsables de la délivrance en temps voulu des visas nécessaires par la représentation diplomatique concernée et de leur arrivée à temps chez vous si vous nous avez chargés de les obtenir, à moins que le retard ne nous soit imputable.

8.3 Interdictions d'importation

Pour certains pays, net-tours saisit dans les documents de voyage des indications sur les objets soumis à une interdiction d'importation dans le pays concerné. Ces listes pouvant être modifiées à tout moment par les pays concernés, les indications de net-tours doivent toujours être considérées comme non exhaustives. Il est de la responsabilité du client de s'informer avant son voyage sur les dispositions relatives aux interdictions d'importation en vigueur au moment approprié.

8.4 Documents de voyage :

Vous recevrez vos documents de voyage en général de 7 à 10 jours avant votre départ, à condition que la totalité du paiement ait été effectuée.



8.5 Souhais particuliers :

Si vous avez exprimé des souhaits particuliers qui ont été mentionnés sur la confirmation, sachez également qu'ils sont sans engagement et ne font donc pas partie du contrat.

8.6 Prestation de services :

net-tours est uniquement et le seul responsable des prestations proposées dans les publications respectives. Le reste du matériel, comme les prospectus d'hôtels et autres brochures d'information, ne font pas partie du contrat entre vous et net-tours, raison pour laquelle net-tours ne peut pas être tenu pour responsable.

8.7 Garantie de voyage

En tant qu'organisateur de voyages, nous participons au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous assurons la sécurité des montants versés dans le cadre de la réservation d'un voyage à forfait. Vous pouvez obtenir des informations détaillées auprès de votre bureau de réservation ou sur www.garantiefonds.ch. Si nous agissons en tant qu'intermédiaire, notre participation n'est pas à prendre en compte, mais veuillez consulter le prestataire tiers concerné.

9. MEDIATEUR DE LA BRANCHE TOURISTIQUE (Ombudsman)

Avant d'entamer une procédure judiciaire, vous devriez vous adresser à l'ombudsman de la branche suisse du voyage. Ce dernier s'efforce toujours de trouver un accord équitable et de régler les litiges. Plus d'informations sous : www.ombudsman-touristik.ch/home/

10. FORME JURIDIQUE

Dans les relations entre vous et net-tours, seul le droit suisse est exclusivement applicable. Les plaintes ne peuvent être déposées qu'au siège social de net-tours à Zurich, sous réserve des fors légaux obligatoires.

Organisateur :

net-tours S.à.r.l.

Badenerstrasse 816

8048 Zurich

Mise à jour en octobre 2023