

**CONDITIONS GENERALES DE ROMONTOURS SA**  
**(et de ses succursales ; Au Cœur du Voyage et Calypso Voyages)**

**ROMONTOURS SA** vous propose des vols seuls, des séjours, des transferts, voitures de location et d'autres prestations liées aux destinations que nous proposons. De façon générale, les frais de vaccin, de visas et de boissons, les entrées des musées et monuments, ne sont jamais compris dans le prix. Le contrat entre le client et ROMONTOURS prend effet dès la réservation définitive. Dès ce moment, les droits et devoirs qui découlent du contrat prennent effet.

**LES COMPAGNIES AERIENNES** sont toujours susceptibles de majorer leurs prix (notamment en cas de hausse du carburant). Des changements peuvent intervenir dans les COURS DU CHANGE. Nous nous réservons donc la possibilité d'augmenter nos tarifs.

**RESPONSABILITE** : ROMONTOURS SA agissant en qualité d'organisateur de voyages est conduit à choisir différents prestataires de services : transporteurs, hôteliers, etc. pour l'exécution de ses programmes.

ROMONTOURS SA choisit avec soin ses prestataires et auxiliaires locaux et fera tout pour donner pleine satisfaction à sa clientèle.

ROMONTOURS SA ne saurait toutefois répondre en cas de fautes ou négligence de ses auxiliaires et ne peut être tenue pour responsable qu'en cas de fautes graves et de dol de ses organes. En ce qui concerne le transport aérien, les avions que nous utilisons offrent toutes les garanties de confort et de sécurité. Les nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, qui priment tout, peuvent parfois entraîner certains retards en période de gros trafic. Le retard éventuellement subi, ne pourrait entraîner aucune indemnisation de la part de Romontours à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de durée du programme initialement prévu. Néanmoins nous ferons tout pour obtenir du transporteur la prise en charge hôtelière du passager.

En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour, ou si pour des raisons impérieuses, nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. S'il n'y avait pas de solution de remplacement possible, nous rembourserions intégralement les sommes correspondantes aux prestations non fournies et non remplacées.

Il vous appartient de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités, de police, de douane et de santé pour votre voyage. Nous donnons à titre indicatif les renseignements sur les visas et vaccins exigés pour chaque pays, mais les formalités peuvent changer, et restent dans tous les cas à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificat de vaccination, etc.) ou qui serait refoulé ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Pour toutes locations de voitures, une carte de crédit au nom du conducteur principal est exigée pour le dépôt de la caution sur place.

**RECLAMATIONS** : Si les prestations ne correspondent pas à la description du catalogue ou de l'offre ou s'il y a un défaut majeur, vous êtes tenus de vous adresser sans délai à l'accompagnateur de voyages ou au prestataire de service en question, en lui demandant de remédier au problème. Si votre intervention n'apporte pas de solution, vous devez exiger un document écrit de la part de l'accompagnateur de voyage ou du prestataire de service en question, confirmant le contenu de votre réclamation. Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à ROMONTOURS SA par pli recommandé dans le délai de 2 semaines après la date du retour.

**ASSURANCES** : La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi ROMONTOURS vous recommande de conclure une assurance complémentaire, par exemple une assurance frais d'annulation, de rapatriement, bagages, accidents, maladie, etc.

Les prestations d'assurance sont régies par le contrat d'assurance du preneur

Si vous possédez déjà une assurance de frais d'annulation privée, vous êtes personnellement responsable du paiement des frais d'annulation.

**INSCRIPTIONS ET PAIEMENTS** : Votre inscription prend effet dès le moment où vous nous donner votre accord, soit par téléphone, par fax, par écrit ou oralement à l'agence. Si la personne qui réserve inscrit d'autres participants au voyage, elle répond de leurs obligations contractuelles. Nous ne sommes pas responsables d'une éventuelle erreur sur les noms dont vous nous auriez fait part.

Dans les 10 jours qui suivent votre inscription, vous devez nous faire parvenir un acompte de 30 % du montant total du voyage. Toutefois si vous vous inscrivez moins d'un mois avant le départ, vous aurez à payer l'intégralité du total de la facture de suite. Vous devez solder votre voyage 30 jours avant le départ sans rappel de notre part.

Nos prix sont valables pour paiement en espèce, par carte de débit (Postcard - EC) ou par bulletin de versement. Une majoration sera perçue en cas de paiement par carte de crédit.

**MODIFICATIONS** : Si vous désirez modifier la réservation de votre voyage, vous devez le notifier personnellement ou par lettre recommandée à l'agence, en restituant simultanément au bureau de réservation les documents de voyage que vous avez reçus.

Une somme de Fr. 150.- par personne est perçue à titre de frais de dossier en sus des frais de modification de la compagnie d'aviation, de l'hôtelier ou de transport. En cas de modification de la réservation, par exemple changement de nom, désignation d'un voyageur de remplacement, de modification des dates de voyage, de réservation de prestations accessoires, de changement du lieu de départ ou de destination. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance de frais d'annulation.

**ANNULATIONS** : Toute annulation doit nous être annoncées par lettre recommandée, par téléphone ou oralement à l'agence. Si votre annulation nous parvient à plus de 30 jours du départ, et quels qu'en soit les motifs, il vous sera retenu un montant de CHF 150.- par personne en sus des frais d'annulation de la compagnie d'aviation, de l'hôtelier ou de transport, sauf conditions particulières et spéciales mentionnées sur la facture. Les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance annulation. Si vous avez souscrit une assurance, la prime non remboursable sera également déduite de votre acompte ou réclamé. Si votre annulation nous parvient à moins de 30 jours du départ :

- vols charters et last minute: 100 % du prix dans tous les cas.
- vols seuls (sauf charters) : dès 350.- par billet et selon conditions tarifaires.
- arrangement forfaitaire (vol, transfert et hôtel), circuits, séjours, location de voitures :
- de 30 à 21 jours 35 % du prix du voyage
- de 20 à 8 jours 60 % du prix du voyage
- de 7 à 4 jours 80 % du prix du voyage
- inférieur à 4 jours 100 % du prix du voyage

**Sauf conditions particulières et spéciales mentionnées sur la facture.**

Pour des raisons indépendantes de notre volonté (circonstances politiques, cataclysmes, grèves, nombres d'inscriptions insuffisantes, etc.), nous pourrions être obligés d'annuler un voyage. Dans ce cas nous proposons différentes solutions de remplacement ou le remboursement intégral des sommes versées.

**DOCUMENTS DE VOYAGES** : Sauf s'il en a été convenu autrement les documents vous seront remis ou envoyés environ 10 jours avant le départ, dès réception de votre versement de la totalité du montant facturé.

**FOR JURIDIQUE** Le for juridique est exclusivement à Fribourg.

**DROIT APPLICABLE** : Le droit suisse est seul applicable.

**L'INSCRIPTION A L'UN DE NOS VOYAGES OU SEJOURS IMPLIQUE L'ACCEPTATION DE TOUTES NOS CONDITIONS GENERALES.**



Edition : Janvier 2019