

INSCRIPTIONS

Le fait de vous inscrire à l'un de nos voyages implique l'adhésion complète à nos conditions générales.

Votre inscription définitive (écrite, téléphonique ou à l'agence) doit être accompagnée d'un acompte de 30% du montant du voyage (minimum CHF 500.-). Pour les réservations de moins de 45 jours avant le départ, offres « early booking », offres spéciales, last minute, prestations avec 100% de frais d'annulation et réservations pour lesquelles les documents sont immédiatement émis, le montant global doit être payé tout de suite. Un deuxième acompte de 40% est demandé 4 mois avant le départ et le solde au plus tard 45 jours avant le départ. Vous vous engagez à payer le prix convenu dans les délais impartis et à vous procurer les documents requis (passeport, visa, certificat de vaccination, etc.). Votre agence vous aidera volontiers dans vos démarches. Ad gentes SA n'encourra aucune responsabilité si les prestations ne peuvent être fournies faute de documents en règle et vous n'aurez droit à aucun remboursement.

FRAIS

Pour les réservations de prestations terrestres seules (sans les vols internationaux), nous facturons des frais minimums de CHF 80.- par personne.

En cas de réservation à court terme des frais supplémentaires peuvent être exigés (courrier rapide, etc.).

En cas de paiement par carte de crédit, nous facturons des frais de 2,5% du montant payé.

Une contribution non remboursable de 2.5 pour mille (min. CHF 5.- par dossier) est ajouté à chaque facture afin de sécuriser votre argent auprès du fonds de garantie TPA.

Conformément aux directives de la Fédération suisse des agences de voyages, votre bureau de réservation peut percevoir des frais supplémentaires pour conseil et frais de dossier.

MODIFICATION - ANNULATION

a) **Vols seuls** : selon les conditions de la compagnie concernée, frais de dossier en sus.

b) **Voyages forfaitaires ou à la carte***:

Si vous devez modifier votre réservation, en sus des pénalités éventuelles des prestataires, nous percevons CHF 150.- par personne (maximum CHF 500.- par dossier) à titre de frais administratifs.

En cas d'annulation jusqu'à 61 jours du départ, ces mêmes montants seront perçus ; en outre, si l'annulation intervient moins de 61 jours avant le départ, nous devons retenir les frais suivants :

- 60-45 jours avant le départ 25% du prix (haute saison** 50%)
- 44-30 jours avant le départ 50% du prix (haute saison** 75%)
- 29-15 jours avant le départ 75% du prix (haute saison** 100%)
- à moins de 15 jours du départ 100% du prix.

** la haute saison n'étant pas identique pour toutes nos destinations, vous serez informés si vous êtes concernés.

*Conditions particulières plus restrictives :

- délai anticipé d'émission du billet d'avion impliquant le paiement intégral et ne permettant plus de modification
- dépôt non remboursable exigé par d'autres prestataires comme garantie de réservation
- voyages de groupes : vous serez informés de ces particularités au moment de la réservation et sur votre confirmation-facture.

SPECIAL cas de « Force Majeur » crises sanitaires, guerres, catastrophes naturelles...

- Le pays de destination est fermé ou vols annulés : remboursement total (hors frais exigés par les prestataires et administratifs)

Les frais habituels (point a. et b. ci-dessus) s'appliquent pour les cas suivants : (raisons non gouvernementales mais de votre propre volonté).

- Vous annulez le voyage par crainte de « la force majeure »
- Vous annulez le voyage par refus de vous plier aux exigences gouvernementales (test PCR, vaccins, visas, voyage déconseillé par le DFAE...)
- Vous êtes testés positif avant votre départ et ne pouvez plus partir.
- Vous annulez votre voyage car la Suisse impose une quarantaine au retour de votre destination.

Une présentation tardive à l'enregistrement de votre vol ne donne droit à aucun remboursement.

ADAPTATION DES PRIX

Nous nous réservons le droit de modifier les prix publiés après la conclusion du contrat, notamment pour les raisons suivantes :

- hausse du coût des transports (par ex. prix du carburant),
- introduction/augmentation de taxes et redevances officielles (par ex. taxes d'aéroport, taxes de sécurité, taxes de séjour, TVA),
- modification des taux de change, etc.

Si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix de votre forfait, vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans frais, dans les 5 jours qui suivent notre notification.

REDUCTION POUR LES ENFANTS

Les réductions pour les enfants de 0 à 12 ans vous seront indiquées lors de la réservation.

RESPONSABILITE

Notre tâche est d'organiser et de coordonner un grand éventail de services. Tous les renseignements sont donnés de bonne foi et nous avons pris toutes les précautions nécessaires pour nous assurer de l'exactitude de ces renseignements. Nous avons établi le programme de voyage, en tant qu'intermédiaire, entre les clients d'une part et les compagnies de transport, de services et les hôtels d'autre part. Nous ne saurions être tenus responsables des dommages, retards et accidents éventuels de quelque nature que ce soit. Finalement, le voyageur reste responsable de la vérification des conditions d'entrées dans les pays (validité des passeports, visas, vaccins, etc...)

La responsabilité des compagnies aériennes est définie par les conventions de Varsovie et/ou de Montréal. En cas de force majeure (grèves, troubles, conditions climatiques, décisions gouvernementales, **pandémie, force majeure**, etc.), l'éventuelle prolongation forcée de votre séjour est à votre charge.

Nous nous réservons le droit d'annuler un voyage si des raisons indépendantes de notre volonté nous y obligent (participation insuffisante, troubles, grèves, etc.). Dans ce cas, les sommes versées seront intégralement remboursées à l'exclusion de toute autre prétention tel que **les frais administratifs** (point b du paragraphe Modification – Annulation).

RECLAMATIONS

Bien que nous ayons fait un choix scrupuleux des hôtels figurant dans nos programmes, certaines insuffisances ne sont pas exclues. Nous vous prions donc, si tel était le cas, de vous mettre en rapport avec notre agent local, dont les coordonnées figurent dans vos documents de voyages ou à défaut avec la direction de l'hôtel.

Important : toute réclamation devra être attestée au lieu de séjour soit par notre agent local, soit par la direction de l'hôtel qui est tenu de la consigner. Ils ne sont toutefois pas habilités à reconnaître le droit à un remboursement ou à une prétention à des dommages-intérêts. Votre lettre de réclamation devra nous parvenir au plus tard 3 semaines après votre retour, faute de quoi nous ne pourrions la prendre en considération.

Nos contrats avec les hôtels contiennent une clause stipulant qu'en cas de surréservation (overbooking), ils sont autorisés à réserver un autre hôtel de même catégorie ou supérieure au même prix. Bien que ceci puisse être désagréable, cela reste néanmoins possible.

FOR JURIDIQUE

Pour tout litige découlant de ce qui précède, le for juridique est Genève.

OMBUDESMAN

En cas d'éventuel litige, vous pouvez contacter l'ombudsman de la branche suisse du voyage qui s'efforcera de parvenir à un accord entre les parties concernées.

ASSURANCE VOYAGE

Aucune assurance n'est comprise dans le prix de nos forfaits.

Si vous ne possédez pas une couverture d'assurance privée, nous vous invitons à consulter votre agence de voyages et à souscrire à une assurance couvrant les frais d'annulation, de rapatriement et autres.

Ad gentes SA est membre du fonds de garantie TPA.

Version janvier 2024

Garantie de voyage 