

## TURKEY HELISKI SA

### CONDITIONS GENERALES

Nous vous remercions de vous intéresser à l'arrangement de séjour proposé par **TURKEY HELISKI** cité ci-après TH.

#### 1.0 Ce que règlent les présentes conditions générales de contrat et de voyage

1.1 Ces conditions générales de contrat et de voyage règlent les rapports juridiques entre vous-même et TH en ce qui concerne les arrangements de voyages organisés par TH ou d'autres prestations offertes par TH.

1.2 Ces conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations concernant les "arrangements vol seul" (notamment les billets d'avion APEX/PEX) procurés par TH; ce sont alors les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes qui s'appliquent.

Si votre bureau de réservation vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. Dans tous les cas, TH n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez dès lors pas vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et de voyage.

#### 2.0 Comment le contrat entre vous-même et TH prend-il effet?

2.1 Le contrat entre vous-même et TH prend effet quand votre inscription par écrit, par téléphone ou sur présentation personnelle au bureau de réservation est acceptée sans réserve. Dès ce moment, les

droits et devoirs qui découlent du contrat (y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage) prennent effet tant pour vous que pour TH.

2.2 Les désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par votre bureau de réservation.

#### 3.0 Prix et modalités de paiement

##### 3.1 Prix

Les prix des arrangements de voyage sont indiqués dans les prospectus de TH. Sauf disposition différente dans les prospectus ou les tarifs, les prix des arrangements s'entendent par personne, en francs suisses ou dans la monnaie indiquée, logement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir chiffre 5.

##### 3.2 Acomptes

Les acomptes suivants doivent être versés dès que le bureau de réservation a accepté sans restriction votre inscription: 35 % du prix du voyage pour tous les voyages

Si le bureau de réservation ne reçoit pas les acomptes dans les délais prescrits, TH peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

##### 3.3 Paiement du solde

Le solde du prix du voyage doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 90 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais TH peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.

Sauf convention contraire, les documents vous seront remis

ou envoyés dès réception de votre versement de la totalité du montant facturé.

#### 3.4 Réservations à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 90 jours avant la date de départ, le montant total de la facture devra être payé lors de la réservation.

#### 3.5 Taxes de réservation; frais en cas de réservation à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 15 jours avant la date de départ, il faudra éventuellement demander confirmation aux hôtels, etc. Tous les frais éventuels de téléphone ou télécopie vous seront alors facturés.

#### 3.6 Participation aux frais de votre bureau de réservation pour conseils et réservations

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

#### 4.0 Vous modifiez votre inscription, votre programme de voyage ou êtes dans l'impossibilité d'entreprendre le voyage (annulation)

##### 4.1 Généralités

Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez modifier le voyage réservé, vous devez en faire part personnellement ou par lettre recommandée au bureau de réservation. Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être retournés simultanément au bureau de réservation.

## 4.2 Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification ou de cession de votre réservation de voyage, il est perçu une somme de Fr. 100.- par personne, au maximum Fr. 150.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi chiffre 4.3).

Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance frais d'annulation.

## 4.3 Frais d'annulation

### Frais d'annulation pour tous les forfaits

En cas d'annulation de votre part, les arrhes ne sont pas remboursables. Elles peuvent être prises en compte sur une réservation de séjour ultérieur uniquement si votre place a pu être revendue.

En cas d'annulation à 90 jours ou moins de votre départ, les arrhes et le solde de votre séjour seront remboursés, uniquement si votre place a pu être revendue.

Une arrivée tardive au départ de l'avion ou une présentation avec des documents de voyage non en règle ne donne droit à aucun remboursement.

La réception de votre déclaration au bureau de réservation fait foi pour déterminer la date de l'annulation ou du changement. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi.

## 4.4 Assurance frais d'annulation

Dans le cas de nécessité impérieuse, les frais d'annulation sont pris en charge par une assurance frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance ou qu'elle soit comprise dans l'arrangement.

Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance.

Si vous n'avez pas encore conclu une assurance frais d'annulation et si une telle assurance n'est pas comprise dans votre arrangement, nous vous conseillons d'en conclure une auprès de votre bureau de réservation.

## 4.5 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligé de renoncer à votre voyage, vous avez la faculté de céder votre réservation à une personne tierce.

Le voyageur de remplacement doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières du voyage (état de santé, visa, etc.) et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Pour certains voyages, il n'est pas possible, compte tenu des conditions de transport particulières, de modifier la réservation ou, le cas échéant, seulement jusqu'à une date déterminée (qui peut être différente des délais énumérés ci-après).

Un voyageur de remplacement est en général agréé jusqu'à deux jours avant le départ (jour de départ non compris), pour autant qu'il n'aie pas besoin d'un Visa.

Les frais de dossier (chiffre 4.2) et les autres frais supplémentaires éventuels sont à votre charge et à celle du voyageur de remplacement. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes solidairement responsables du paiement du prix du voyage.

TH vous fera savoir dans un délai approprié si le voyageur

de remplacement indiqué peut participer au voyage.

Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des critères du voyage, des dispositions officielles, des prestations légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation (chiffres 4.2 et 4.3).

## 5.0 Modifications apportées aux prospectus, aux prix, aux transports

### 5.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat

TH se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les indications du prospectus, la description des prestations, les prix figurant dans les prospectus et tarifs. Le cas échéant, votre bureau de réservation vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.

### 5.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

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

- a) une augmentation ultérieure du coût des transports (y compris du prix du carburant);
- b) l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (p.ex. taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc.);
- c) une modification des taux de change;
- d) des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (p. ex. taxe à la valeur ajoutée).

Si le coût des prestations comprises dans le voyage augmente, il peut être répercuté sur le voyageur et le prix du voyage augmente en conséquence.

TH appliquera l'augmentation de prix au plus tard 20 jours avant le départ. Si la hausse de prix dépasse 10%, vous pouvez exercer les droits stipulés sous chiffre 5.4.

### 5.3 Modification du programme ou changements sur le plan des transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ

TH se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (p. ex. Logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) si des frais imprévus ou inévitables l'exigent. TH fera son possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement.

TH vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

### 5.4 Quels sont vos droits si, après la conclusion du contrat, le prix du voyage est majoré, le programme est modifié ou si des changements interviennent sur le plan des transports

Si des modifications de programme ou de certaines prestations modifient de façon notable un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivants:

- a) vous pouvez accepter la modification du contrat;

- b) vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement;

- c) vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés. Nous ferons de notre mieux pour vous soumettre un voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée. S'il est plus cher, seul le prix convenu initialement devra être payé.

A défaut de nouvelles de votre part sur la base des alinéas b) et c) précités, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues (le délai de 5 jours sera respecté si vous remettez votre communication le 5e jour à la poste).

### 6.0 Annulation du voyage par TH

#### 6.1 Annulation pour des raisons qui vous sont imputables

TH est en droit d'annuler votre voyage si vous lui en donnez un motif valable par vos actes ou omissions. TH vous remboursera dans ce cas le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention de votre part étant exclue. Les frais d'annulation selon chiffre 4.2 ss. et toute autre prétention en dommages et intérêts demeurent réservés.

#### 6.2 Nombre minimum de participants

Certains voyages proposés par TH impliquent un nombre minimum de participants, chaque fois indiqué dans la publication du voyage. Si le nombre de personnes inscrites pour le voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, TH peut annuler le voyage au plus tard 20 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous chiffre 5.4; toute autre prétention est exclue.

### 6.3 Cas de force majeure, grèves

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, désordres, etc.), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre TH à annuler le voyage. Le cas échéant, TH vous en informera le plus rapidement possible.

Si le voyage est annulé, TH s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de qualité équivalente. Si vous participez au voyage de remplacement, le prix déjà payé sera imputé sur le prix du voyage de remplacement et une éventuelle différence de prix vous sera remboursée. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera remboursé. Toute autre prétention est exclue. (Pour la manière de procéder, voir chiffre 5.4).

### 6.4 Annulation du voyage par TH pour d'autres motifs

TH a le droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. Le cas échéant, vous en serez informé aussi rapidement que possible et vous pourrez faire valoir vos

droits conformément au chiffre 5.4.

## 6.5 Indemnité pour faux frais

Si le voyage doit être annulé du fait que le nombre de participants minimum requis n'est pas atteint (chiffre 6.2) ou pour tout autre motif (chiffre 6.4) et si vous ne participez à aucun voyage de remplacement, nous vous verserons une indemnité pour faux frais de Fr. 60.- par personne, mais au maximum Fr. 120.- par commande. Aucune indemnité pour faux frais n'est versée pour les voyages comprenant des programmes spéciaux (théâtre, concerts, sports, foires) ou élaborés spécialement à l'intention d'un groupe selon vos instructions.

## 7.0 Modifications du programme, défaut de prestations au cours du voyage

7.1 Si une modification du programme intervient au cours du voyage, affectant notablement une partie du voyage convenu, TH vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix convenu du voyage et celui des prestations fournies.

7.2 Si une partie importante du voyage est annulée ou si vous refusez pour des raisons majeures les modifications du programme prévues pour pallier cette suppression, le staff de TH vous aidera à organiser votre rapatriement. TH vous bonifiera la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies.

Toute autre prétention en dommages et intérêts se règlera d'après le chiffre 10.

## 8.0 Vous commencez le voyage, mais vous ne pouvez l'achever

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront remboursées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de TH.

Dans les cas urgents (p. ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le staff de TH vous aidera à organiser votre retour prématuré. Notez à ce propos que vous pouvez conclure une assurance frais de rapatriement, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage. Votre bureau de réservation vous communiquera volontiers toute précision à ce sujet.

## 9.0 Si le voyage donne lieu à réclamation de votre part

### 9.1 Réclamation et demande d'assistance

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 staff de TH une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2 Le staff de TH s'efforcera de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage, ou si elle s'avère impossible ou insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide, par le staff de TH. Le staff de TH est tenu d'établir un rapport écrit sur

les faits et de consigner votre réclamation. Il n'est toutefois pas habilité à reconnaître des prétentions quelconques en dommages et intérêts.

## 9.3 Intervention personnelle

Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié au voyage et s'il ne s'agit pas d'un défaut mineur, vous avez le droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez subis vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtels, moyens de transport, etc.) et moyennant justificatifs.

Cela, sous réserve que vous ayez déposé une réclamation contre la défaillance et exigé une confirmation écrite (chiffres 9.1 et 9.2). (Pour le montant des dommages et intérêts, se référer au chiffre 10).

## 9.4 Comment faire valoir ses prétentions envers TH

Si vous désirez vous prévaloir de défauts, demander des remboursements ou des dommages et intérêts de TH, vous devez adresser votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant votre retour. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du staff de TH ou du prestataire, ainsi que des justificatifs éventuels.

## 10.0 Responsabilité de TH

### 10.1 Généralités

TH vous indemniser de la valeur des prestations convenues, qui n'ont pas ou mal été fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où le staff de TH ou le prestataire n'ont pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente. (Pour le montant

des prétentions, voir chiffre 10.2.4).

## 10.2 Limitation et exclusion de responsabilité

### 10.2.1 Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, TH est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée aux dispositions contenues dans les conventions en cause.

Il existe notamment des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

### 10.2.2 Exclusion de responsabilité

TH n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:

- a) à des manquements de votre part avant ou durant le voyage;
- b) à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- c) à un cas de force majeure ou à un événement que TH ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.

Dans ce cas, toute obligation à dommages et intérêts de TH est exclue.

### 10.2.3 Dommages corporels, accidents, maladies

TH répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution

imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient consécutifs à une faute de TH ou de ses prestataires de services.

Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées (chiffre 10.2.1).

### 10.2.4 Dommages matériels

La responsabilité de TH est limitée à deux fois le prix du voyage au maximum pour les dommages matériels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave. Demeurent réservées, les limitations de responsabilité inférieures 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 au cours du voyage pour des manifestations ou des excursions locales. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques et qu'elles exigent une bonne condition physique indispensable au départ. Vous assumez seul la responsabilité de décider de participer à de telles manifestations ou excursions. Les présentes conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent aux manifestations et excursions organisées par TH. Si ces manifestations et excursions sont organisées par des tiers et si le staff de TH a simplement agi en qualité d'intermédiaires, vous ne pouvez pas vous en prévaloir.

## 11.0 Garantie

TH est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit la sûreté des montants que vous avez versés à la réservation de votre forfait de voyage. La feuille d'information "Un voyage aller et retour garanti" vous renseignera en détails sur ce point; vous pouvez l'obtenir auprès du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, Etselstr. 42, 8038 Zürich, chez TH ou auprès de votre agence de voyages affiliée à ce Fonds.

## 11.1 Assurances

Une assurance annulation et rapatriement est obligatoire pour tous les arrangements proposés par TH. Elle s'applique lorsque le voyage doit être annulé ou retardé parce qu'un assuré ou un de ses proches tombe malade, est victime d'un accident ou décède, en cas d'endommagement des biens de l'assuré, de cas de force majeure, de grèves ou de troubles de tout genre au sens de l'art. 6. Les autres assurances de voyage

(vol, bagages, etc.) ne sont pas obligatoires mais recommandées.

## 12.0 Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

12.1 Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans la publication du voyage. Elles sont valables pour les citoyens de Suisse et d'Europe. Les citoyens des autres pays doivent se renseigner auprès de leur bureau de réservation ou du consulat compétent pour connaître les dispositions qui leur sont applicables.

12.2 Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la

prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande de visa nécessaire. Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé 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 si vous emportez bien avec vous tous les documents requis.

12.4 TH vous rend attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge. TH attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

### **13.0 Reconfirmation des billets d'avion**

Vous êtes personnellement responsable de l'éventuelle reconfirmation du vol de retour. La documentation de voyage vous donne les indications utiles. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport, dont les coûts supplémentaires éventuels seraient à votre charge.

### **14.0 Activités annexes**

Parmi les activités annexes que nous proposons, beaucoup dépendent de tiers ou de l'hôtel. Ceux-ci sont chargés d'organiser diverses activités en collaboration avec le staff de TH ou sur son ordre. Toute fois, nous ne pouvons pas vous garantir que les activités mentionnés dans nos brochures pourront

être pratiqués en tout temps et sans réserve.

Si une activité vous intéresse plus particulièrement, veuillez vous renseigner avant le départ si vous aurez la possibilité de le pratiquer pendant votre séjour. Dans le cas contraire, nous ne pouvons assumer de responsabilité.

### **15.0 Vous voyagez seul – chambre individuelle**

TH ne peut donner aucune garantie en ce qui concerne les chambres individuelles pendant les séjours.

Si aucune chambre individuelle n'est disponible, malgré une confirmation en ce sens de l'hôtel, vous avez le droit de demander le remboursement du supplément déjà payé. Si, voyageant seul, TH ne vous trouve pas de partenaire pour la chambre, on vous attribuera une chambre individuelle, ce qui implique un supplément de prix correspondant.

### **16.0 Photo Copyrights**

Turkey Heliski

### **17.0 Ombudsman**

17.1 Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant du secteur des voyages. L'ombudsman s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et TH ou l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.

17.2 Adresse de l'ombudsman:  
Ombudsman de la branche suisse des agences de voyages  
Case postale - 8800 Thalwil.

### **18.0 Prescription**

18.1 Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre TH sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

### **19.0 Jugement**

19.1 Les relations entre vous et TH sont exclusivement régies par le droit suisse. TH ne peut être actionnée qu'à son siège à 1936 Verbier.