

# CONDITIONS GENERALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE DE MELTOURS VOYAGES

selon les recommandations de la Fédération Suisse des agences de Voyages

## 1. Inscriptions et conclusions du contrat

- 1.1 Les présentes conditions font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre Meltours Voyages, organisateurs, et vous-même, participants.
- 1.2 Les conditions et modalités détaillées ci-après prennent effet tant pour vous que pour Meltours Voyages au moment de l'inscription.
- 1.3 Si la personne qui réserve inscrit d'autres participants au voyage, elle répond de leurs obligations contractuelles (notamment du prix du voyage) comme des siennes.

## 2. Frais de réservation

Voir le document [« Frais de réservation pour voyages d'agrément »](#)

## 3. Conditions de paiement

Tous les prix s'entendent comptants, et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée légale.

Un acompte de 20 % doit être versé lors de la réservation d'un séjour. Le solde est à régler 30 jours avant le départ.

· Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le départ, le total du montant doit être payé immédiatement.

· Pour les vols en promotion et les tarifs spéciaux, le montant entier est payable immédiatement.

En cas de non-respect de ces délais, nous sommes en droit d'annuler votre réservation et de vous facturer les frais mentionnés au point 4.

### Conditions d'annulations/de modifications du voyage

- 3.1 Toute modification que vous souhaitez apporter après votre inscription entraînera une facturation de frais d'annulation de 60.- par personne, au maximum FR 120.- par commande en plus des frais éventuels de téléphone, fax, poste ou du prestataire réservé.
- 3.2 Toute modification de date implique une annulation du voyage. Les conditions selon point 3.3 sont alors applicables
- 3.3 Si vous annulez votre voyage moins de 22 jours avant la date de départ, les frais d'annulation suivants sont perçus en sus des frais de dossier énoncés sous point 3.1 : (offre spéciale 100% de frais dès réservation)  
21 à 15 jours avant le départ 20%, 14 à 8 jours avant le départ 50%,  
7 à 0 jours avant le départ 100%. Pour les périodes entre le 15 décembre et le 15 janvier, les conditions d'annulations sont les suivantes :  
60 à 30 jours avant le départ 15%, 29 à 15 jours avant le départ 50%  
14 à 0 jours avant le départ 100% du montant de l'arrangement
- 3.4 Les frais d'annulations divergent (billets de spectacles, train de luxe, Tour opérateur) seront indiqués dans votre confirmation ou selon conditions générale du prestataire choisi.
- 3.5 Vous devez nous notifier personnellement ou par lettre recommandée l'annulation de votre voyage. La réception de votre déclaration fait foi pour déterminer la date de l'annulation et le pourcentage de frais qui en découle.
- 3.6 Dans les cas de nécessités impérieuses, les frais d'annulation peuvent être pris en charge par une assurance frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance (livret ETI ou Intertours-Wintertour). Si vous n'en possédez pas, nous sommes même de vous en proposer une. Les prestations de ladite assurance sont stipulées dans la police.

## 4. Voyage de remplacement

Si vous êtes obligé de renoncer à votre voyage, vous avez la faculté de céder votre réservation à un tiers. Le voyageur de remplacement doit accepter le contrat aux conditions stipulées.

Réserve : Si un ou plusieurs partenaires de Meltours Voyages refusent la modification de nom (compagnie aérienne, hôtel, par ex.) Meltours Voyages ne pourra être tenu pour responsable et se verra dans l'obligation d'appliquer les clauses d'annulation (cf. point 3.3)

## 5. Modification de programme, de prix

- 5.1 Meltours Voyages se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage et certaines prestations convenues (p. ex. logement, moyens de transport, compagnies aériennes, excursions, etc.) si des événements imprévus l'exigent. Meltours Voyages n'assume en particulier aucune responsabilités pour les modifications de programme dues à des cas de force majeure, à des mesures officielles et à des retards de tiers pour lesquels Meltours Voyages n'a pas à répondre. Meltours Voyages vous informera naturellement aussitôt que possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.
- 5.2 Si Meltours Voyages se voit obligé de modifier un voyage que vous avez déjà réglé, et que la nouvelle prestation est objectivement de valeur inférieure à celle promise à l'origine, la différence vous sera bonifiée. Si, par contre, après la conclusion du contrat de voyage, des frais supplémentaires surviennent pour des raisons mentionnées sous chiffres 5.3, cela peut se traduire pour vous par une augmentation de prix. Si celle-ci dépasse les 10% du prix du voyage stipulé à l'origine, vous pouvez exercer vos droits selon le point 5.3.
- 5.3 Dans les cas particuliers énumérés ci-dessous, nous nous réservons le droit d'augmenter les prix indiqués
- 5.4 - modifications de tarif des entreprises de transports (par exemple hausse du prix du carburant  
- nouvelle introduction ou augmentation de taxes ou redevances obligatoires (par exemple hausse des taxes d'aéroport)  
- augmentation de prix décrété par l'Etat (par exemple TVA)  
- modification du taux de change  
L'augmentation de prix vous sera communiquée au plus tard trois semaines avant le départ. Si elle dépasse 10% du prix du voyage stipulé à l'origine, vous avez le droit, dans un délai de cinq jours après réception de notre notification, de résilier votre contrat, et ça, sans aucun frais (frais de dossier

excepté). Les paiements déjà effectués vous seront remboursés dans les plus brefs délais

## 6. Suppression ou interruption du voyage par Meltours Voyages

- 6.1 Dans certains cas, Meltours Voyages peut se voir obligé de décommander votre voyage pour des raisons indépendantes de sa volonté, que se soit pour sauvegarder votre sécurité ou pour d'autres motifs impérieux, tels que refus ou retrait du droit d'atterrissage, force majeure, événements de guerre, troubles graves, etc.

- 6.2 Tous nos voyages de groupes se basent sur un nombre de participants minimum. Si ce nombre n'est pas atteint, Meltours Voyages est en droit d'annuler ce voyage au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue. Le cas échéant, nous nous efforçons naturellement de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si cela n'est pas possible ou si vous refusez le programme de remplacement que nous vous proposons, Meltours Voyages vous rembourse intégralement les versements déjà effectués. A cela nous ajouterons une indemnisation pour le désagrément subi de 60.- par personne inscrite, au maximum 120.- par commande. Toute prétention à une autre indemnité est exclue.

## 7. Interruption anticipée du voyage par vous-même

Si pour une raison quelconque, vous devez interrompre votre voyage, Meltours Voyages peut vous restituer le prix de votre arrangement. Nous vous rembourserons cependant les prestations que vous n'aurez pas utilisées et qui ne nous aurons pas été facturées.

Dans les cas graves ou urgents (p. ex. maladie ou accident d'un proche ou de vous-même), le guide de voyage ou la représentation locale vous aideront, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré.

Nous vous conseillons d'ailleurs de conclure une assurance « Frais de rapatriement », qui n'est pas compris dans le prix du voyage. Nous vous conseillons volontiers à ce sujet.

## 8. Si le voyage donne lieu à une réclamation de votre part

Vous devez nous adresser par écrit, au plus tard deux semaines après la fin prévue de votre voyage, votre réclamation accompagnée de justificatifs éventuels. Si vous n'avez pas observé ces prescriptions, vous perdez vos droits à toutes indemnités.

## 9. Responsabilités de Meltours Voyages

### 9.1 Généralités

Nous nous engageons à fournir les prestations souscrites lors de la réservation et en accord avec nos conditions générales. Nous vous indemniserons de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas ou mal été exécutées ou si une prestation de remplacement de qualité équivalente n'a pu vous être offerte.

### 9.2 Conventions internationales

Si des conventions internationales ou si des lois nationales prévoient des restrictions ou limiteront des responsabilités (notamment en matières de transport), Meltours Voyages est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité en sera limitée aux dispositions convenues dans les conventions en cause.

### 9.3 Exclusion de responsabilités

Nous déclinons toutes responsabilités :

- en cas de modifications de programme dues à des retards de vols, des grèves ou des troubles sociaux
  - lorsque l'inexécution ou l'exécution impartiale du contrat est imputable à un cas de force majeure ou à un événement imprévisible
- Nous ne pouvons également nous porter garant pour les fautes ou dommages causés par des tierces personnes servant d'intermédiaires ou de partenaire dans la prestation des services.

## 10. Droit applicable et for juridique

Seules les dispositions au droit suisse sont applicables dans les rapports découlant du contrat entre vous et Meltours Voyages. Il est convenu que seul le for juridique de Genève est habilité à connaître les actions contre Meltours Voyages

## 11. Assurances annulation

Cette assurance couvre les frais d'annulation en cas de maladie, accident ou décès de la personne assurée, de son/sa partenaire ou d'un membre de la famille sur présentation d'un certificat médical/attestation officielle. Les frais de dossier ne sont pas assurés. Vous trouverez les conditions exactes dans la police d'assurance jointe à vos documents de voyage. Le taux de prime applicable est calculé en fonction du prix du billet HT selon le barème suivants :

- de CHF 0.- à 300.- : CHF 18.- / billet
- de CHF 301.- à 600.- : CHF 23.- / billet
- de CHF 601.- et plus : CHF 45.- / billet