

## 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 agence 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 Euro, ou dans la monnaie indiquée, avec le logement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir chiffre 5.

##### 3.2 Acomptes

Les acomptes doivent être versés aux échéances suivantes :

- 35 % du prix du voyage à la réservation pour confirmer votre inscription.
- 35 % du prix du voyage 120 jours avant votre séjour.
- le solde du prix du voyage au plus tard 60 jours avant votre départ.

Si TH 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.

Sauf convention contraire, les documents vous seront remis ou envoyés dès réception de votre versement de la totalité du montant facturé.

##### 3.3 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.

##### 3.4 Taxes de réservation et 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.

#### 3.5 Réservation et paiements pour un groupe privé

Le prix d'un séjour privé est fonction du nombre de participants. Les paiements des acomptes et du solde du prix du séjour se font par un versement unique pour tout le groupe. En cas d'annulation d'un participant, vous pouvez remplacer cette personne ou modifier le nombre de participants. Dans ce cas, la facture finale sera modifiée en fonction du nombre de participants.

#### 3.6 Participation aux frais de votre agence pour conseils et réservations

Nous attirons votre attention sur le fait que votre agence 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 Vous modifiez votre inscription, votre programme de voyage ou êtes dans l'impossibilité d'entreprendre le voyage (annulation)

##### 4.1 Généralités

Si vous annulez le voyage ou désirez modifier le voyage réservé, vous devez en faire part par écrit ou par lettre recommandée à votre agence ou à Turkey Hëliski. Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être retournés simultanément à votre agence.

##### 4.2 Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification ou de cession de votre

réserve de voyage, il est perçu une somme de € 150.- par personne, au maximum € 200.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi chiffre 4.3).

Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une 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 toutefois être prises en compte sur une réserve de séjour ultérieur ou être remboursées 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 à TH 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

La conclusion d'une assurance annulation est obligatoire.

#### 4.5 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligé de renoncer à votre voyage, vous avez la faculté de céder votre réserve 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 réserve 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'ait 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 peut participer au voyage de remplacement indiqué.

Si vous désignez trop tard le voyageur qui vous remplace 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 en tout temps les indications, la description des prestations et les prix figurant dans les prospectus.

##### 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 entre

autres après :

- a) augmentation ultérieure du coût des transports (y compris du prix du carburant).
- b) introduction ou augmentation de taxes et redevances officielles (p.ex. taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc.).
- c) modification des taux de change.
- d) 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 réserve et la date de départ

TH se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage et / ou certaines prestations convenues entre autres Logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) si des raisons imprévues 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.

TH a le libre choix des guides et autres staff.

#### 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.

A défaut de nouvelles de votre part sur la base de l'alinéa b) précités, nous admettrons 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 la réception de votre déclaration aura lieu le 5<sup>ème</sup> jour).

### **6.0 Annulation du voyage par TH**

#### **6.1 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.

#### **6.2 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).

#### **6.3 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.

#### **6.4 Indemnité pour faux frais**

Si le voyage est annulé, TH n'alloue aucune indemnité pour faux frais telles que les billets d'avions.

#### **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.

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 devez être au bénéfice ou conclure une assurance frais d'annulation et de rapatriement, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage.

Votre agence ou TH 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 Limitation et exclusion de responsabilité

#### 10.1.1 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).

#### 10.1.2 Exclusion de responsabilité

TH n'assume aucune responsabilité dérivant de ses activités entre particulier à la suite de :

- a) manquements de votre part avant ou durant le voyage;
- b) 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.

#### 10.1.3 Toutes obligations en dommage et intérêt est exclus.

Le participant participe à un séjour héliski à ses risques et périls. La responsabilité de l'organisateur est limitée aux cas d'intention et de négligence grave. TH exclut la responsabilité de ses assistants et des tiers.

TH est assuré en responsabilité civile professionnelle. La responsabilité au titre de cette assurance est limitée à CHF 5'000'000.- par sinistre. Pour les dommages qui ne constituent pas des dommages corporels, la responsabilité en matière d'indemnisation est limitée à deux fois le prix du voyage.

### 10.2 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 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 agence 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 de vos vols. 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. Toutefois, nous ne pouvons pas vous garantir que les activités mentionnées 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 Prescription**

17.1 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.

### **18.0 Jugement**

18.1 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.

### **19.0 Clause de sauvegarde**

Si une disposition du présent contrat ou le contenu d'un complément au présent contrat intégré au contrat est ou devient nul, la validité du reste du contrat n'en est pas affectée. Les parties contractantes remplacent la disposition invalide par une disposition valide qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique de la disposition invalide et de l'équilibre contractuel initialement convenu. Il en va de même pour les éventuelles lacunes du contrat.

### **20.0 Fonds de garantie**

Notre société est affiliée au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et garantit au consommateur la sécurité des sommes versées dans le cadre de la réservation d'un voyage à forfait ainsi que de son rapatriement. Des informations détaillées peuvent être obtenues auprès de votre agence de réservation ou sur [www.garantiefonds.ch/fr](http://www.garantiefonds.ch/fr).

