



## CONDITIONS GENERALES

### INSCRIPTIONS

Le fait de vous inscrire à l'un de nos voyages implique l'adhésion complète à nos conditions. Et fait office de commande et de contrat.

Votre inscription définitive (écrite, téléphonique ou à l'agence) doit être accompagnée d'un acompte de 60% du prix du voyage (minimum CHF 500.-). Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les groupes de plus de 10 personnes minimum 70% à la commande le solde 45 jours avant le départ. Pour l'achat d'un vol, le paiement intégral est demandé à la commande. Particulier et groupe même s'il fait partie d'un forfait. 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.) Voyagemongolie.ch vous aidera volontiers dans vos démarches.

Voyagemongolie.ch 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 au minimum des frais de CHF 50.- par personne. Frais de dossier CHF 35.- par dossier. En cas de réservation à court terme, des frais supplémentaires peuvent être exigés (courrier, conférence téléphonique etc.).

Conformément aux directives de la Fédération suisse des agences de voyage, 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, des frais de dossier peuvent être facturés en plus.

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

Si vous devez modifier votre réservation, en sus des pénalités éventuelles des prestataires, nous percevons CHF 100.- par personne (maximum CHF 500.- par dossier) à titre de frais administratifs. Pour les groupes de plus de 10 personnes CHF 1'000.00 au maximum. En cas d'annulation l'agence devra vous retenir les sommes suivantes : Un montant égal aux billets de transports (avion, train, bateau) plus les frais de dossier et d'annulation, plus le 50% de la prestation terrestre déjà déposé en cas d'annulation plus de 30 jours avant le départ. Un montant égal aux billets de transports (avion, train, bateau) plus les frais de dossier et d'annulation, plus l'entier de la prestation terrestre due en cas d'annulation moins de 30 jours avant le départ.

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

**\*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

Le cas échéant, vous serez informé de ces particularités au moment de la réservation et sur votre confirmation/facture

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
- Taxes d'aéroport et taxes de sécurités ainsi que taxes de séjour TVA.

### MODIFICATION TAUX DE CHANGE

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. Réduction non automatique selon les pays

### 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.

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, 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, épidémie, pandémie etc.). Dans ce cas, les sommes versées seront remboursées selon les modalités de la rubrique modification et annulation « a & b » de nos Conditions Générales à l'exclusion de toute autre prétention.

### 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 / guide ou, à défaut, avec la direction de l'hôtel.

**Important** : toute réclamation devra être attestée au lieu de séjour, soit par notre guide, soit par la direction de l'hôtel qui est tenue 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 nos prestataires contiennent une clause stipulant qu'en cas de surréservation, ils sont autorisés à réserver un autre hôtel de même catégorie ou supérieure au même prix.

Bien que ceci puisse être désagréable, c'est néanmoins possible.

### FOR JURIDIQUE

Pour tout litige découlant de ce qui précède, le for juridique est CH-1618 Châtel-St-Denis / Canton de Fribourg / Seul est applicable le droit Suisse.

### OMBUDSMAN

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 voyagemongolie.ch et à souscrire une assurance couvrant les frais d'annulation et de rapatriement.

Voyagemongolie.ch, Couchet est membre de la garantie de voyage Garantie de voyage