

Conditions générales de vente de la société *rs tours sa*

Domaine d'application

Ces **conditions générales de vente** régissent les rapports juridiques contractés entre le client et **rs tours sa** (*abrégié en tant que rs tours*) pour toutes les prestations proposées au nom de *rs tours*.

Offres

Les offres et les voyages proposées dans ses catalogues et autres publications n'engagent pas **rs tours**. Ceci concerne en particulier la disponibilité ainsi que les prix des prestations effectuées. Les prix indiqués lors de la conclusion du contrat font foi.

Finalité du voyage

Les voyages organisés par **rs tours** englobent des vacances culturelles ainsi que des loisirs. Pour des voyages d'autres fins (par exemple voyages d'affaire, médical), un accord avec **rs tours** doit être au préalable mis en place.

Rapport de *rs tours* avec les participants au voyage

Le contrat se réalise exclusivement entre le client et **rs tours**. Les participants au voyage n'ont pas de contrat avec **rs tours** ou leurs prestataires et ne peuvent pas directement faire valoir un recours à **rs tours** ou leurs prestataires.

Prestations propres au client

Si le client veut utiliser les prestations de **rs tours** dans son propre programme, il sera donc responsable de la conformité et de la concrétisation des prestations de **rs tours** (par exemple, la programmation des horaires et des endroits).

Prestations de *rs tours*

Confirmation/facture : Les prestations de **rs tours** résultent de la confirmation/facture liée à la proposition d'offre. Des demandes spécifiques comme des hôtels adaptés aux handicapés moteurs, assistance, repas spéciaux, etc., doivent être mentionnés lors la conclusion du contrat. Ils feront partie du contenu du contrat seulement si **rs tours** les acceptent. Pour de tels vœux, il est possible qu'un supplément soit demandé.

Nom de la compagnie aérienne exécutive

rs tours s'engage à nommer la compagnie aérienne exécutive, dès qu'elle est déterminée. **rs tours** se donne le droit de changer la compagnie aérienne déjà nommée par une autre compagnie. A ce moment-là, le nom sera communiqué au client dans les plus brefs délais possibles.

Prix, conditions de paiement.

Les prix sont convenus lors de la conclusion du contrat et proviennent de la confirmation de l'offre faite auparavant. Les prix peuvent être calculés par personne ou sous forme forfaitaire pour des prestations simples ou diverses. Les taxes ainsi que d'éventuels frais de dossiers sont présentés séparément. Les conditions de paiement sont indiquées dans la confirmation. Un acompte peut être demandé lors de la signature du contrat. Dans les règles, le paiement final est à verser un mois avant le début des prestations.

Listes nominatives de participants

Le client se doit de donner à temps les noms des participants pour que les documents de voyage nécessaires provenant de **rs tours** ou des prestataires puissent être édités à temps. Tant qu'il n'y a pas de date butoir dans la confirmation, la liste des participants, pour les billets d'avion, nuitées d'hôtels, visas, billets pour voyages en bateau, etc., doit être envoyée à **rs tours** un mois avant le départ. Le client doit donner les noms et autres informations nécessaires conformément à la pièce d'identité de chaque voyageur. Si les informations ne sont pas conformes à cette pièce d'identité, le prestataire voir les autorités peuvent refuser le droit de voyage au participant. Si tel est le cas, aucun paiement ne sera restitué.

Documents de voyage

Tant que rien d'autre n'a été conclu avec le client, **rs tours** envoie les documents de voyage au client 8 jours avant le début du voyage. Si la facture totale pour l'arrangement n'a pas été réglée, **rs tours** peut refuser l'envoi des documents.

Changement du programme

Des changements dans le programme par le client ne sont possibles qu'avec l'accord de **rs tours**. **rs tours** fera son possible pour tout accommoder. Il est possible que des changements d'horaires (affectant aussi les prestations de **rs tours**) amènent à l'annulation de prestations et nécessitent des nouvelles réservations. Si cela est le cas, **rs tours** informe le client des conséquences des modifications.

Annulation du voyage par le client

Si le client annule tout le voyage après l'échéance du délai d'annulation sans frais, il doit payer le prix convenu. Tant qu'il n'existe pas d'autres conditions d'annulation dans l'offre (respectivement la confirmation de commande), les frais d'annulation suivant sont à prendre en compte :

- 31 jours avant le départ : pas de frais
- 30 – 20 jours avant le départ 60%
- 19 – 10 jours avant le départ 80%
- 9 jours jusqu'au départ 100%

(Annulation suite)

Date d'annulation faisant foi : la date d'arrivée chez **rs tours** de l'annulation du client, aux heures normales de bureau fait foi ; s'il s'agit d'un samedi, dimanche ou jour férié, le lendemain fait foi. Cette règle est aussi applicable pour des confirmations par e-mail, message laissé sur le répondeur, fax ou autres moyens électroniques.

Responsabilité du client envers les voyageurs

En vertu de la loi applicable entre le client et le voyageur, le client a l'obligation de fournir toutes les informations nécessaires (comme formalités d'entrée, vaccins, etc.) aux voyageurs. **rs tours** peut, publier des formalités nécessaires pour les participants (comme tenues vestimentaires dans les hôtels, conditions de santé pour des voyages plus actifs, certaines règles de conduite, etc.). Le client est responsable dans le choix de ses participants qui doivent remplir ces différentes conditions. **rs tours** n'est en rien responsable si le participant ne peut, pour quelque raison que ce soit, prendre part à une des prestations ou est exclu pour tous le voyage.

Changements avant la conclusion du contrat

rs tours a le droit de changer des prestations, des prix, le programme, etc., avant la conclusion du contrat. Si cela est le cas, **rs tours** en informera immédiatement le client.

Changements de prix après la conclusion du contrat

Une hausse des prix après la conclusion du contrat peut découler de :

- une hausse du coût du transport (y compris une hausse des prix du carburant)
- des taxes ou frais publics nouveaux ou augmentés (taxes aéroportuaires et/ou d'atterrissage, frais d'embarquement ou de débarquement, de sécurité, TVA, etc.)
- fortes fluctuations du taux de change

Ces frais peuvent être transmis au client.

Changements après la réservation et avant le départ

rs tours se donne le droit de modifier l'itinéraire ou les prestations convenues lorsque la force majeure, des circonstances imprévisibles ou inévitables, des grèves ou des mesures gouvernementales le requiert. **rs tours** peut changer le prix en conséquences.

Annulation par rs tours

Si des événements imprévisibles ou inévitables, des cas de force majeure (catastrophe naturelle, épidémie, troubles), mesures gouvernementales de toutes sortes ou des grèves devaient entraver, mettre en danger ou empêcher le voyage, **rs tours** se donnerait le droit d'annuler le voyage. Dans un tel cas, **rs tours** ne facture au client que les prestations qui sont facturées à **rs tours**. Pour la décision ou non d'effectuer le voyage, **rs tours** s'en tient aux avis des organismes officiels, des organisations internationales ainsi que ses partenaires et agents sur place.

Changement de programme, de prestations et défaillance dans les prestations pendant le voyage

rs tours s'efforce de mettre en œuvre le voyage comme convenu. Cependant il est possible que des circonstances imprévisibles ou inévitables (accidents, force majeure, mesures gouvernementales, grèves, etc.) amènent des changements dans les prestations ou le programme du voyage. **rs tours** va autant que possible essayer de fournir une solution équivalente. Si la solution devait résulter en des coûts excessifs ou des efforts disproportionnés, **rs tours** peut refuser cette solution. Dans ce cas, les coûts seraient à la charge du client.

Délai de plaintes et demande de solutions

Si le voyage ne reflète pas ce qui a été convenu ou si le client/un voyageur subit un dommage, le client se doit d'en informer dans les plus brefs délais le bureau de **rs tours** à Bâle et demander de l'aide. Le numéro d'urgence se trouve dans vos documents de voyage envoyés par **rs tours**. La non notification peut amener à une perte des droits du clients, respectivement des voyageurs.

Loi applicable et juridiction

Pour toutes les relations juridiques entre le client et **rs tours**, c'est la loi suisse qui est applicable. Le tribunal compétent en la matière est celui de Bâle-Ville, Suisse.

Bâle, en juillet 2012