

CONDITIONS GENERALES ET CONTRATS DE VENTE.



Mise à jour le 10 avril 2012

(portant sur 4.3 annulation partielle ou totale, 4.5 voyageur de remplacement, 7 assurances)

Responsabilités

Les conditions et modalités détaillées ci-après font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre S2O Sàrl et vous, participant au voyage. Vous êtes responsable quand à la prise de connaissance des conditions de vente.

1. Inscriptions

L'inscription s'effectue directement auprès de S2O Sàrl en renvoyant le devis/proposition signé avec votre mention « Bon pour accord » accompagné du paiement de votre acompte par chèque ou virement (ainsi que la liste complète et définitive des participants si forfait incluant des vols sur compagnies low-cost).

Dès que votre inscription est acceptée sans réserves, 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 nous. 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. Prestations

Nos prestations sont précisées dans le devis et/ou dans la proposition. Vos souhaits particuliers ou des conventions annexes ne deviennent un élément du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit sans réserve par S2O Sàrl. Les prestations de S2O Sàrl débutent au départ du premier élément inclus dans votre forfait. Vous devez vous occuper personnellement de votre acheminement et de votre arrivée ponctuelle au lieu de départ.

3. Prix et modalités de paiement

Les prix indiqués sur les factures s'entendent pour le groupe et en euros ou francs suisses, sauf mention spéciale. Les prix en vigueur au moment de la réservation font foi, sous réserve de modifications de prix. Lors de l'inscription, le client doit verser un acompte minimum de 30 % du montant total de la facture (40% si forfait incluant des vols sur compagnies low-cost non remboursables). Le solde doit être payé jusqu'à 30 jours avant la date du départ fixée. En cas de réservation à court terme (moins de 30 jours avant le départ), le montant total de la facture devra être payé lors de l'inscription définitive. Si S2O Sàrl ne reçoit pas l'acompte et le paiement dans les délais prescrits, S2O Sàrl est en droit de refuser les prestations de voyage ou modifier le prix en demandant votre nouvel accord formel.

4. Modification de réservation ou annulation du voyage par le client

4.1. Généralités

Si vous désirez modifier la réservation ou si vous annulez le voyage, vous devez le notifier personnellement ou par lettre recommandée au bureau de réservation, en restituant simultanément les éventuels documents de voyage que vous avez reçus.

4.2 Modifications de réservation par le client

Toute modification significative de votre réservation (modification des dates de voyage, des prestations locales, de la répartition des chambres, ajout ou suppression de personnes, changement de nom) entraînent le réajustement du tarif et son acceptation.

Toutefois, une modification de réservation est considérée comme une annulation du voyage dans les cas suivants :

- modification de dates de vacances pour une période non disponible,
- manque de disponibilité dans les avions et les hôtels à la date voulue,
- modification de réservation intervenant moins de 22 jours avant la date de départ.

Dans ces différentes situations, des frais d'annulation seront retenus (selon chiffre 4.3).

4.3. Annulation du voyage par le client (mis à jour au 14/04/2012)

En cas d'annulation partielle ou totale du voyage, les conditions suivantes sont applicables :

- plus de 30 jours avant la date du départ : perte de l'acompte
- 30 à 15 jours avant la date du départ : 75 % du montant total du voyage
- 14 à 0 jours avant la date du départ : 100% du montant total du voyage

La réception de votre déclaration au bureau de S2O Sàrl fait foi pour déterminer la date de l'annulation. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi. Tous les frais entraînés par une modification ou annulation du voyage par le client après le début du voyage sont entièrement à sa charge et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de S2O Sàrl, y compris pour les services non fournis à la suite de ces modifications ou annulation.

4.4 Assurance frais d'annulation

Dans les cas de nécessité impérieuse (ex : maladie), les frais d'annulation sont pris en charge par une assurance frais d'annulation, **pour autant que vous ayez conclu une telle assurance**. Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance. Si vous annulez votre voyage, la prime de l'assurance frais d'annulation reste due.

CONDITIONS GENERALES ET CONTRATS DE VENTE.



Mise à jour le 10 avril 2012

(portant sur 4.3 annulation partielle ou totale, 4.5 voyageur de remplacement, 7 assurances)

4.5 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligés de renoncer au voyage, vous pouvez désigner un voyageur de remplacement. Celui-ci doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes responsables en commun du paiement du prix total du voyage. S2O Sàrl vous fera savoir dans un délai approprié si le voyageur de remplacement indiqué peut participer au voyage. Pour les voyages comprenant des conditions de participation particulières, un contrôle s'avère indispensable. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement (moins de 22 jours avant la date de départ) ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des conditions de voyage, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc. votre défection sera considérée comme une annulation (chiffre 4.3).

Dans le cadre de séjours incluant un/des vols sur compagnie low-cost, la substitution d'un passager par un autre (voyageur de remplacement) occasionne des frais variables à votre charge et en supplément. S2O vous informera du montant du supplément et attendra votre accord formel.

5. Modifications apportées aux prix, aux transports

5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat

S2O Sàrl se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications du prospectus, la description des prestations, les prix figurant dans la brochure de tarifs. Le cas échéant, vous en serez avisé avant la conclusion du contrat.

5.2. Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Nous nous réservons le droit d'augmenter les prix lors de hausse du coût des moyens de transport (ex : augmentation du coût du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (ex. taxes d'aéroport), de modifications des cours de change ou de taxes exigées par l'état (ex : TVA). Si le coût de ces prestations inhérentes au voyage augmente, le prix du voyage sera majoré en conséquence. Au cas où l'augmentation s'élève à plus de 10%, vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans frais dans les 5 jours à compter de la notification d'augmentation.

5.3 Modifications du programme ou de certaines prestations survenant entre votre réservation et la date de départ

S2O Sàrl se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage, ou certaines prestations convenues (ex : logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) en cas de force majeure ou si des faits imprévisibles ou inéluctables l'exigent. S2O Sàrl fera son possible pour vous proposer un remplacement des prestations de qualité équivalente. Nous vous informerons le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions possibles sur le prix. Si les modifications de programme ou de certaines prestations convenues modifient de façon importante un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous pouvez résilier le contrat dans les 5 jours suivant votre communication.

2/4

5.4 Modification du programme. Défaut de prestations au cours du voyage

S2O Sàrl peut modifier le programme de certaines prestations pour des motifs légitimes, pour autant que cela n'entraîne pas de changement notable du programme ou du caractère du voyage. Si un changement de programme concernant une part importante du voyage convenu devait intervenir au cours du voyage, nous vous bonifierons de la moins-value matérielle éventuelle entre le prix payé pour le voyage convenu et celui des prestations fournies (chiffre 11.1). Les modifications de programme ne donnent toutefois aucun droit à des demandes de dommages et intérêts, ni à des indemnités de perte de salaire etc.

6. Annulation par l'organisateur de voyage

S2O Sàrl se réserve le droit d'annuler un voyage au plus tard trois semaines avant le départ si le nombre de participants prévus n'est pas atteint. Si des cas de force majeure imprévisibles (ex : catastrophes culturelles, épidémies, troubles, grèves, dispositions prises par les autorités, etc.) venaient à compromettre gravement le voyage ou à le rendre impossible, S2O Sàrl est en droit d'annuler le voyage à cours terme. Pour les mêmes raisons, nous nous réservons le droit d'interrompre un voyage déjà en cours. En cas d'annulation de notre part, vous recevrez le remboursement intégral du prix du voyage. Lors d'une interruption, nous vous rembourserons les prestations inutilisées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

7. Assurances

Les assurances annulation / rapatriement / bagages ne sont pas incluses dans nos prix forfaitaires. Si vous n'êtes pas couverts par une telle assurance privée, nous vous conseillons vivement d'en souscrire une au près de nous ou d'un tiers.

L'assurance annulation peut être souscrite au près de S2O ou d'une compagnie tiers. Elle doit être souscrite à la signature du contrat avec tous les noms/prénoms/dates de naissance des bénéficiaires.

CONDITIONS GENERALES ET CONTRATS DE VENTE.



Mise à jour le 10 avril 2012

(portant sur 4.3 annulation partielle ou totale, 4.5 voyageur de remplacement, 7 assurances)

8. Interruption du voyage par le client

Si, dans des cas urgents (ex : maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche) vous êtes obligés d'interrompre le voyage prématurément, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé. Les prestations non utilisées vous seront remboursées, pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de S2O Sàrl. En cas de rapatriement, les frais éventuels encourus (ex : transport) sont à votre charge.

9. Réclamations

Si les prestations fournies ne correspondent pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu de vous adresser sans délai à notre représentant local ou au prestataire de services, en lui demandant de remédier au problème ; si aucune aide n'est possible ou si elle s'avère insuffisante, vous devez exiger un rapport écrit de la part de notre représentant local ou du prestataire de services dans lequel les faits objets de la réclamation seront consignés. Si, contre toute attente, il est impossible au client de contacter l'agence locale ou le prestataire de services, ce dernier doit s'adresser directement à S2O Sàrl. La réclamation ainsi que la demande de remboursement devront nous parvenir par écrit dans un délai de 30 jours après la date de retour du voyage ; elles seront accompagnées du rapport écrit de l'agence locale ou du prestataire de services ainsi que des justificatifs éventuels. Si le client n'annonce pas le défaut ou le dommage suivi durant son voyage, il perd ses droits à assistance, intervention personnelle du voyage, annulation du contrat, etc. Il en est de même si aucune réclamation écrite ne parvient à S2O Sàrl dans le délai prescrit.

10. Prescriptions sanitaires de visa et d'entrée

Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans la proposition/devis, elles sont valables pour les ressortissants de votre pays. Les ressortissants d'autres pays sont priés d'indiquer leur nationalité au moment de la réservation, afin que nous puissions vous informer des prescriptions les concernant. Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande du ou des visas nécessaires. 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. 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. S2O sàrl vous rend attentif au fait quand cas de refoulement, les frais de retour sont à votre charge. Nos attirons aussi votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

11. Responsabilités

11.1 Généralités

Nous vous créditerons du montant des prestations convenues n'ayant pas pu être fournies ou ayant été fournies de façon insatisfaisante, pour autant que nous, notre représentant local ou notre prestataire de services n'ayons pas été en mesure de vous offrir une prestation de remplacement de qualité équivalente sur place et qu'une faute puisse être imputable à nous-mêmes ou à notre prestataire de services.

11.2. Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des restrictions dans l'indemnisation de dommages résultant de la non-exécution ou d'une exécution imparfaite du contrat, nous n'engageons notre responsabilité que dans le cadre de ces conventions et lois. Des conventions internationales et des lois nationales avec limitation de responsabilité sont surtout en vigueur dans le domaine des transports (trafic aérien, trafic ferroviaire et navigation en rivière ou haute mer).

11.3. Exclusion de notre responsabilité

Notre responsabilité n'est pas engagée lorsque la non-exécution, l'exécution incomplète du contrat ou le dommage sont dus à une négligence de la part du client avant ou pendant son voyage, à une négligence imprévisible ou inévitable d'un tiers ne participant pas à la prestation contractuelle convenue, à un cas de force majeure ou à un événement imprévisible ou inévitable par nous-mêmes, l'intermédiaire ou le prestataire de services en dépit du soin apporté. Dans tous ces cas, toute obligation de dommages-intérêts de notre part est exclue.

11.4. Dommages aux personnes, accident, etc.

Lors de dommages aux personnes, décès, blessures corporelles, etc. imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes ou par nos prestataires de services, sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (voir chiffre 11.2).

CONDITIONS GENERALES ET CONTRATS DE VENTE.

Mise à jour le 10 avril 2012

(portant sur 4.3 annulation partielle ou totale, 4.5 voyageur de remplacement, 7 assurances)



11.5. Dommages aux choses, aux biens, etc.

Pour les dommages imputables à la non-exécution ou à une exécution incomplète du contrat, notre responsabilité n'est engagée que si le dommage est dû à une négligence de notre part ou à celle d'un prestataire de services. Notre responsabilité se limite au maximum au double du prix du voyage, sous réserve de limites inférieures de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

11.6. Objets de valeur, argent, bijoux, carte de crédit, etc.

Nous vous rendons expressément attentif au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur, argent, bijoux, équipement photo et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans un coffre. Notre responsabilité ne peut être engagée en cas de vol, perte, dommage, etc.

11.7. Horaires de vols, des trains, des cars, des bateaux

Il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires, malgré une organisation de voyage soignée. En cas de retard des entreprises de transport, quelle qu'en soit la raison, nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages, tels que perte de salaire, nuitées d'hôtels supplémentaires, repas, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de la possibilité de retards en planifiant vos voyages.

11.8. Manifestations ou excursions pendant le voyage.

En dehors du programme de voyage convenu il arrive que des manifestations locales ou des excursions puissent être réservées pendant le voyage. Il n'est pas exclu que ces manifestations ou excursions comportent certains risques. Si vous participez à ces manifestations ou excursions organisées par des entreprises tierces, vous le faites sous votre propre responsabilité, car dans ce cas là, S2O Sàrl n'est pas votre partenaire au contrat.

Date de rédaction.

La présente rédaction a été achevée en septembre 2007 et mise à jour le 10 avril 2012. S2O Sàrl se réserve le droit d'apporter après cette date des modifications en ce qui concerne le contenu de ces conditions et les prix indiqués. Veuillez par conséquent nous consulter avant la réservation. Ces conditions font foi pour tout contrat signé à partir du 10 avril 2012.

For juridique.

En cas de litige, souhait contraire émis par écrit et validé par S2O Sàrl avant la signature du contrat, seul le tribunal de Genève est compétent et la loi suisse applicable.