

Conditions générales Japan Tours by ad gentes si dessous JTA

1 Conclusion du contrat

- 1.1** Le contrat avec JTA, est conclu dès réception de votre inscription par écrit, par téléphone ou personnellement, dans la mesure où votre réservation à trait à une offre de voyage propre à JTA. Cela entraîne pour vous et JTA des droits et des obligations. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier en ce qui concerne l'acquittement du montant du voyage) comme de vos propres obligations. Les dispositions contractuelles et ces conditions générales de voyage et de contrat sont applicables à tous les participants. Nous vous conseillons par conséquent de lire très attentivement les conditions de voyage et de contrat ci-après.
- 1.2** Si JTA vous procure des arrangements d'autres voyagistes, leurs conditions de voyage et de contrat sont applicables. Pour tous les arrangements « vol sec » par vol de lignes. Les conditions générales de voyage et de contrat des compagnies aériennes concernées sont applicables. Dans ces cas, JTA, n'est pas partie contractante, et vous ne pouvez donc pas vous réclamer des présentes conditions générales de voyage et de contrat. Veuillez noter que le contrat avec JTA et la compagnie aérienne n'est conclu qu'au moment de l'émission du billet. Les conséquences / frais issus de toute modification émanant de la compagnie aérienne jusqu'à émission du billet sont à assumer par le client.
- 1.3** Nous vous signalons également que nos prestations ne sont valables en général qu'à partir de l'aéroport en Suisse. Il est donc dans votre intérêt de vous présenter à temps au lieu de départ.

2 Inscription

Nous savons par expérience que les disponibilités de nombreux vols, hôtels et arrangements sont souvent rapidement épuisées. C'est pourquoi vous avez tout intérêt à vous inscrire le plus tôt possible.

3 Prix du voyage et conditions de paiement

3.1 Le prix à verser est celui publié dans le catalogue ou sur le site internet, suivant les destinations, dans le cahier des prix. Sauf mention contraire, nos prix s'entendent par personne en francs suisses, avec logement en chambre double. Les prix pour tout autre catégorie de chambre (p. ex. une suite) s'entendent également par personne si 2 personnes, sauf mention contraire. Les prix en vigueur lors de la réservation sont déterminants.

3.2 Lors d'arrangements forfaitaires, la date de départ est déterminantes pour le calcul des prix pour un séjour maximal de 2 semaines. Si la durée de votre séjour dépasse la période de validité du cahier des prix, les prix publiés sont valables pour un séjour maximal d'une semaine. Ensuite, sont applicables les prix de la saison suivante. Lors d'arrangements « système modulaire », la durée du séjour est déterminante pour le calcul des prix (ou selon description).

3.3 Frais de réservation

3.3.1. En cas de réservation pour un arrangement terrestre sans vol au départ de Suisse, nous percevons des frais de dossier s'élevant à CHF 60.- par personne, maximum CHF 120.- pour le dossier.

3.3.2. Réservation à court terme. Si, lors d'une réservation à court terme (moins de 7 jours avant le départ), une demande en matière de prestations doit expressément être effectuée, des frais de fax de CHF 60.- par dossier sont requis.

3.3.3. Frais de réservation et de dossier. Nous vous remercions attentif au fait que votre agence de voyages se réserve le droit de prélever, en sus des prix indiqués dans le catalogue, une commission pour les frais de réservation et de dossier.

3.3 Conditions de paiement, acompte

3.3.1. Un premier versement est demandé à l'inscription, à savoir 30% sur le montant total ; pour une réservation d'un montant variant de CHF 1000.- à CHF 2000.- seulement CHF 500.- par personne. En cas de réservation à court terme, le montant total de la facture doit être réglé à la conclusion du contrat.

3.3.2 Règlement du solde. Si rien d'autre n'a été convenu, le solde de votre voyage doit nous parvenir 30 jours avant le départ. Les documents de voyage vous parviendront environ 15 jours avant le départ. Un versement qui ne nous parvient pas dans les délais nous autorise à suspendre les prestations convenues.

3.4 Modifications de prix

3.4.1 Dans le cas particuliers énumérés ci-dessous et survenu après la date de rédaction, JTA se réserve le droit de réviser les prix indiqués dans ses catalogues et site internet : modifications de tarif des entreprises de transport (par exemple hausse du prix des carburants, suppléments tarifaires, etc.); nouvelles introduction ou augmentation de taxes ou redevances obligatoires (par exemples hausse des taxes d'aéroport) ; augmentation exceptionnelle des tarifs hôteliers ; fautes d'impression évidentes augmentations de prix décrétés par l'Etat (par exemple T.V.A.) ; fluctuations des taux de change.

3.4.2. Si JTA est contraint de modifier les prix indiqués dans les catalogues pour l'une ou plusieurs des raisons précitées, la différence de prix vous sera communiquée au plus tard 3 semaines avant la date de votre départ. Si cette différence (de prix) représente plus de 10% du prix forfaitaire convenu à l'origine, vous êtes en droit de résilier le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre notification et ce, sans aucun frais de votre part. Dans ce cas, JTA vous remboursera intégralement dans les plus brefs délais tous les paiements déjà effectués.

4 Conditions de désistement / modifications

4.1 Frais de dossier pour annulation ou modification plus de 45 jours avant le départ. En cas d'annulation ou de modification de votre réservation plus de 45 jours avant le départ, nous percevons un montant de CHF 60.- par personne (max. CHF 120.- au total pour le dossier) plus les frais de fax. Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation.

4.2 Annulation / modification d'un billet d'avion. Lors d'une annulation de billet d'avion, les frais suivants seront facturés en sus des frais des compagnies aériennes : avant l'émission du billet CHF 150.- par billet d'avion, après l'émission du billet d'avion CHF 300.- par billet d'avion. Lors de modifications des réservations entraînant une réémission du billet d'avion une taxes de CHF 200.- par billet d'avion est facturée.

4.3 Frais d'annulation et de changement moins de 45 jours avant le départ. Si l'annulation à lieu moins de 45 jours avant le départ nous devons débiter – en plus des frais susmentionnés – le pourcentage suivant du prix forfaitaire :

45-30 jours avant le départ 25%

29-22 jours avant le départ 50%

21-08 jours avant le départ 75%

07-00 jours avant le départ 100%

Les pourcentages ci-dessus s'appliquent également en cas de modification moins de 45 jours avant le départ ou d'annulation partielle des prestations réservées. Les polices d'assurances ne sont pas remboursables. En cas de no-show ou interruption du voyage, aucun remboursement ne peut être attribué pour les prestations non-utilisées.

4.4 Interruption du voyage Si vous êtes obligés d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque aucun droit à un remboursement des prestations non utilisés même partiellement vous est donné. La réception de votre déclaration chez nous 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.

4.5 No-Show Si un passager manque son vol, ce qui est parfois le cas si l'horaire a été modifié, le voyageur est exempt de toute obligation de transport. Les passagers doivent quant à eux se faire confirmer l'horaire de leur vol retour 72 heures avant le départ, et ce auprès de la représentation correspondante. En cas de désistement / modification intervenu après l'émission du billet, et ce pour une raison que l'assurance frais d'annulation ne couvre pas, seront facturés en sus des frais administratifs, les frais de la compagnie aérienne (jusqu'à 100%). Autre conditions, voir sous le chapitre 9.

4.6 Noël / Nouvel An

Pour les départs du 1.12 au 15.1, les conditions suivantes sont généralement applicables :

90-60 jours avant le départ 30%

59-30 jours avant le départ 75 %

29-00 jours avant le départ 100 %

4.7 Modifications sur les vols retour Une fois le voyage commencé, des modifications pour le vol retour ne sont généralement possible qu'en cas d'urgence (maladie) et ce, dans la limite des places disponibles. Nous vous conseillons donc de conclure une assurance en la matière. Dans un tel cas, ces modifications peuvent s'effectuer soit par écrit, soit au cours d'un entretien personnel auprès de nos représentations. Pour des raisons d'ordre administratif, les modifications effectuées par téléphone ne sont pas acceptées. Les frais occasionnés s'élèvent à CHF 150.- par personne en plus des éventuelles différences de tarif. En cas de modifications à court terme, nous nous réservons le droit (pour couvrir les frais résultant d'un siège inoccupé) de facturer en sus le vol retour initialement réservé au prix publié. Aucun remboursement n'est accordé pour les différences de tarif. Un changement de destination n'est pas possible.

5 Responsabilité

5.1 Généralités

En tant que voyageur expérimenté, nous vous garantissons dans le cadre de nos propres offres : une sélection et un contrôle minutieux des entreprises qui contribuent à la réalisation de votre voyage (compagnies aériennes et maritimes, entreprises d'autocars, hôtels, etc) ; une description objective lors de la date de rédaction ; une organisation compétente de votre voyage. Nous nous engageons à exécuter l'arrangement de voyage que vous avez choisi – avec toutes les prestations énumérées dans le catalogue et sur le site internet – dans le cadre des présentes conditions de voyage et de contrat. Nous tenons cependant à vous signaler que votre bureau de réservation ne peut répondre à des souhaits particuliers que dans la mesure où ces derniers n'engagent aucune obligation de notre part.

5.2 Notre responsabilité

JTA, vous indemnise au cas où des prestations convenues n'ont pas été ou ont été mal exécutées ou si vous avez encouru des frais supplémentaires (sous réserve des chiffres 6 et 7), dans la mesure où le guide JTA ou la représentation locale de JTA n'a pas pu vous offrir sur place une prestation de remplacement équivalente et où il n'y a pas de faute personnelle de votre part. Notre responsabilité est cependant limitée dans son ampleur au double du prix du voyage et ne porte que sur le préjudice direct qui en résulte. Nous déclinons toute responsabilité en cas de modifications de programme dues à des retards de vol ou à des grèves. Nous ne sommes également pas responsables de modifications de programme dues à des cas de force majeure, entre autres le niveau de l'eau (trop bas ou trop haut) lors de croisières, de dispositions administratives ou de retards causés par des tiers, pour lesquels nous ne nous portons pas garants.

5.3 Manifestations locales et excursions

Dans la plupart des stations de vacances, vous pouvez participer à des manifestations locales ou à des excursions que votre arrangement ne prévoyait pas. Dans ce cas, votre participation à ces manifestations / excursions est sous votre entière responsabilité. En effet, une telle participation peut, dans certains cas, poser certains problèmes en raison de conditions locales particulières ou exiger une excellente condition physique. C'est pourquoi JTA ne peut assumer aucune responsabilité pour des excursions ou manifestations auxquelles vous vous inscrivez directement sur place.

5.4 Accidents et maladies

JTA couvre les dommages directs en cas de décès, de coups et blessures ou de maladie survenus durant le voyage, pour autant qu'une faute soit imputable à la direction de JTA ou à une entreprise mandatée par JTA (hôtels, etc). En cas de décès, de coups et blessures ou de maladie survenus à l'occasion de transports par avion ou de l'utilisation d'entreprises de transport (chemin de fer, bateau, car, etc.) les droits à dédommagement sont limités aux sommes qui résultent des conventions internationales ou des lois nationales en vigueur. Dans ces cas, une responsabilité plus étendue de JTA est exclue.

5.5 Dommages matériels

JTA ne se porte pas garant des vols et pertes ayant lieu au cours d'un voyage. Nous vous conseillons donc de conclure une assurance bagages.

5.6 Nantissement Nous participons à la couverture de Travel Professional Association (TPA) de la branche suisse du voyage et vous garantissons le nantissement des montants que vous avez versés en relation avec votre réservation. Pour plus de détails, consultez le site internet www.tpassociation.ch.

6. Vous n'êtes pas satisfait de votre arrangement de voyage

6.1 S'il n'est pas possible d'organiser le voyage aux conditions stipulées dans le catalogue JTA ou comme convenu avec vous, nous nous efforçons – sans assumer de responsabilité quant au succès – d'offrir une solution de remplacement afin de sauvegarder dans toute la mesure du possible le but ou le caractère du voyage.

6.2 Dans le cas où, au cours du voyage, vous auriez une réclamation à formuler, veuillez la communiquer immédiatement au guide JTA, au représentant de JTA ou au prestataire de service concerné. Il s'agit d'une condition indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages-intérêts et permet en outre, dans la plupart des cas, de remédier au mal. Si votre intervention n'aboutit à aucune solution convenable, vous devez exiger, soit du représentant local de JTA, soit du guide JTA, soit encore du prestataire de services, une confirmation écrite déterminant l'objet de votre réclamation. La représentation locale, le prestataire de services, etc., ne sont nullement autorisés à reconnaître une quelconque prétention à des dommages-intérêts.

6.3 Vous avez le droit de remédier vous-même aux défaillances de votre voyage dans la mesure où le guide JTA, le représentant local de JTA ou le prestataire de services n'offre pas, au plus tard dans les 48 heures, une solution adéquate. Les frais qui en résultent vous seront remboursés par JTA sur présentation des pièces justificatives dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de JTA. Si la poursuite du voyage ou le séjour sur le lieu de vacances devient insupportable suite à de graves lacunes, vous devez absolument demander, soit au représentant local JTA, soit au guide JTA, soit encore au prestataire de services, une attestation confirmant votre réclamation dont vous devez donner la cause. Ces derniers sont tenus de spécifier par écrit votre plainte. La représentation locale, le prestataire de services, etc., ne sont nullement autorisés à reconnaître une quelconque prétention à des dommages-intérêts.

6.4 Vous devez adresser par écrit à votre agence de voyages ou au siège JTA à Genève, au plus tard 4 semaines après la fin prévue de votre voyage, votre demande d'indemnité ainsi que l'attestation du guide JTA, du représentant local JTA ou du prestataire de services. Si vous n'observez pas ces prescriptions, vous perdez droit à toute indemnité.

7 Modifications de programme, suppression ou interruption du voyage par JTA

7.1 Certains voyages en groupe impliquent un nombre de participants minimum qui peut varier selon les cas. Si le nombre de participants minimum pour un voyage donné n'est pas atteint, JTA 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 proposer un programme de remplacement de même valeur. Si cela n'est pas possible ou si vous refusez le programme de remplacement proposé, JTA vous rembourse intégralement les versements déjà effectués. Toute prétention à une autre indemnité est exclue.

7.2 JTA se réserve le droit, également dans votre intérêt, de modifier des programmes ou certaines prestations convenues (p. ex. logement, type de moyens de transport, compagnies aériennes, excursions, etc.) si des événements imprévus l'exigent. Dans certains cas, JTA peut également se voir obligé d'annuler votre voyage pour des raisons indépendantes de sa volonté, que ce soit pour sauvegarder votre sécurité ou pour tout autre motif impérieux, tel que refus ou suppression du droit d'atterrissage, cas de force majeure (entre autres niveau de l'eau trop bas ou trop haut lors de croisières, ou encore ouverture retardée d'un hôtel), événements de guerre, troubles, grèves, etc. En cas de survenance d'une de ces causes, vous serez informé aussi rapidement que possible par JTA qui vous proposera une solution de remplacement.

7.3 Si JTA se voit obligé de modifier un voyage que vous avez déjà réglé, et que la nouvelle prestation est objectivement de valeur inférieure à la prestation initiale, JTA vous versera une indemnité. Si, par contre, après la conclusion du contrat de voyage, des frais supplémentaires surviennent pour des raisons mentionnées sous chiffre 3.5 ou 7.2, cela peut se traduire, pour vous, par un supplément de prix. Si la différence dépasse les 10% du prix du voyage stipulé à l'origine, vous avez le droit, dans un délai de 5 jours après réception de notre notification, de résilier votre contrat et ce, sans aucun frais.

7.4 En cas de surbooking, nous nous réservons le droit de vous en informer à court terme. Nous nous efforcerons de vous proposer une solution de remplacement. D'éventuelles différences de prix régies par les termes du chiffre 7.3, vous seront alors facturées.

8 Passeport, visas, vaccinations

8.1 Notre site internet fait état des prescriptions en vigueur lors de la mise sous presse en matière de passeport, de visas et de formalités de la police sanitaire à observer pour votre voyage et votre séjour. JTA, ou votre bureau de réservation, vous communiquera à la conclusion du contrat tout changement éventuel ainsi que les délais nécessaires pour l'obtention des documents requis. Votre bureau de réservation vous renseignera volontiers sur les dispositions d'entrée actuellement en vigueur pour les ressortissants des pays ne figurant pas dans les rubriques en question. Nos bureaux de réservation sont naturellement à votre disposition pour tout autre renseignement. Votre agence de voyages vous procurera volontiers, sur votre demande, le visa nécessaire. Les frais qui en découlent vous seront facturés.

8.2 JTA n'assume aucune responsabilité en cas de refoulement à l'entrée d'un pays si vous n'avez pas fait la demande ou obtenu de visa. Vous êtes en tout cas personnellement responsable de l'observation des dispositions prescrites concernant le passeport et les visas, les restrictions douanières et de devises ainsi que les règlements sanitaires.

9. Vols

Notre catalogue et notre site internet comprennent nos voyages effectués par des avions du trafic de ligne régulier. Sauf mention contraire, tous les voyages figurant dans les programmes de nos catalogues s'entendent en classe économique. Veuillez noter que la plupart des compagnies aériennes n'offrent désormais que des places non-fumeurs. Les horaires d'avion, les compagnies aériennes et les types d'avion peuvent changer. Vous recevez, en même temps que les documents de voyages, les horaires d'avion en vigueur à ce moment-là. Ceux-ci peuvent néanmoins encore subir des modifications de dernière heure. Si deux ou plusieurs billets sont émis pour la même personne, JTA décline toute responsabilité quant au temps minimum de transbordement.

9.1 Bagages et équipements sportifs Le poids des bagages autorisé dans les avions est limité de 10 à 20kg, bagage à main exclu. Vous avez le droit d'emporter en plus un bagage à main de maximum 10kg et d'une grandeur limitée. Il est possible d'avoir sur la plupart de nos vols un excédent de bagages et de transporter des équipements sportifs, mais seulement sur demande préalable et moyennant un supplément. Dans la plupart des cas, le transport d'équipements sportifs (planche à voile, bicyclette) de l'aéroport à l'hôtel et vice versa nécessite l'organisation d'un moyen de transport spécial, raison pour laquelle une inscription préalable est indispensable. Les frais occasionnés seront à payer sur place.

9.2 Retards

Les retards sont indépendants de notre volonté. L'encombrement des voies aériennes, des pistes d'envol et d'atterrissage, les ennuis techniques, etc. peuvent entraîner des retards. Le cas échéant, veuillez vous adresser à nos représentants locaux. S'il y a moins de 90 minutes entre l'heure d'arrivée prévue en Suisse et le départ de votre dernière correspondance, celles-ci ne peut être garantie. Nous vous prions de bien vouloir tenir compte de ce fait lors de l'organisation du retour à votre domicile. JTA décline toute responsabilité pour d'éventuels frais liés à un retard.

10. Activités sportives

Parmi les hôtels que nous avons sélectionnés, beaucoup proposent diverses activités sportive. Les installations mises à disposition ont en général une capacité restreinte, laissent parfois à désirer en matière de qualité et ne se trouvent pas toujours à proximité immédiate de l'hôtel. Les installations et les équipements appartiennent souvent à des tiers. Ceux-ci sont chargés d'organiser diverses activités sportives en collaboration avec notre hôtel ou sur sa demande. Bien entendu, nous n'avons sur ces tiers que peu d'influence, voire aucune. C'est pourquoi nous ne pouvons vous garantir que les sports mentionnés dans notre catalogue et site, pourront être pratiqués en tout temps et sans réserve. Si un sport vous intéresse plus particulièrement, veuillez vous faire confirmer, avant le départ, que vous pourrez effectivement le pratiquer pendant vos vacances. Dans le cas contraire, nous ne pouvons assumer aucune responsabilité.

11. Chambres individuelles, triples ou quadruples.

11.1 Chambres individuelles JTA attire votre attention sur le fait que les chambres individuelles ne présentent pas toujours le même confort que les chambres doubles, malgré un supplément souvent élevé. L'agencement intérieur ne correspond pas toujours à celui des chambres doubles et la situation laisse quelquefois à désirer. Les hôtels qui proposent différentes catégories de chambre ne mettent pas toujours toutes ces catégories à la disposition des personnes voyageant seules. Les mentions « single » ou « supplément usage individuel » indiquées dans nos cahiers des prix ou sur notre site internet spécifient les catégories offertes aux personnes voyageant seules ; les autres catégories ne peuvent être assignés aux personnes voyageant seules.

11.2 Chambre avec lit supplémentaire (lit d'appoint) Certains hôtels acceptent la réservation d'un lit d'appoint dans une chambre double. Nous attirons votre attention que dans la plupart des cas, ce lit d'appoint est loin de garantir le confort d'un lit normal.

11.3 Lit pour bébé Lors de la mise à disposition d'un lit pour bébé, certains hôtels prélèvent un supplément qui est toujours à payer sur place.

12. Date de rédaction la présente rédaction a été achevée fin 2011. JTA se réserve le droit d'apporter des modifications ultérieures en ce qui concerne les offres et les prix indiqués. Nous vous conseillons par conséquent de consulter votre agence de voyages avant d'effectuer votre réservation.

13. Copyrights ad gentes, Genève.

14. Droit applicable et for juridique. Seules les dispositions du droit suisse sont applicables dans les rapport découlant du contrat entre vous et JTA. Les plaintes déposées contre JTA ne peuvent l'être qu'au siège social à Genève.

15. Ombudsman

15.1 En cas d'un éventuel litige, vous pouvez contacter l'ombudsman chargé de défendre la branche des agences de voyages. Cet ombudsman s'efforcera de parvenir à un accord équilibré et juste, et ce pour tout type de problèmes entre vous et nous, ou l'agence de voyages où vous avez réservé votre voyage.

15.2 L'adresse de l'ombudsman est la suivante : Ombudsman de la branche du suisse de voyages, Case Postale, 8800 Thalwil.

16. Assurance

16.1 Assurance frais d'annulation

La conclusion d'une assurance frais d'annulation auprès de JTA est obligatoire et à un tarif au prorata du montant total du dossier. Si vous possédez une couverture d'assurance privée, vous pouvez signer une déclaration de renonciation à l'assurance Frais d'annulation auprès de votre bureau de réservation.

16.2 Frais administratifs

JTA attire expressément votre attention sur le fait que les frais administratifs de CHF 60.- par personne, maximum CHF 120.- par dossier, ne sont pas couverts par la police d'assurance obligatoire. Ces frais sont toujours à votre charge.

16.3 Assurances complémentaires La responsabilité des agences de voyages et de transports est limitée et celle des compagnies aériennes se base sur les conventions internationales en vigueur. JTA vous recommande par conséquent de conclure une couverture d'assurance complémentaire et une assurance "bagages" conjuguée à une assurance "frais de rapatriement".

Votre agence de voyages vous procurera volontiers la documentation nécessaire en la matière ainsi que les conditions générales d'assurance.