



Conditions générales de contrat et de voyage

1. Comment le contrat entre vous-même et QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours prend-il effet ?

1.1. Le contrat entre vous-même et QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours prend effet au moment où votre inscription, communiquée sous forme écrite (e-mail), téléphonique, ou lors d'une visite personnelle au bureau de réservation, est acceptée sans réserve. Dès ce moment, les droits et obligations découlant du contrat (y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage) entrent en vigueur, tant pour vous que pour QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours

1.2. **Les désirs particuliers** : ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par votre bureau de réservation.

2. Prix et modalités de paiement :

2.1. Les prix des arrangements de voyages sont indiqués dans les listes de prix QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours Sauf indications contraires dans le libellé de la liste de prix, les prix des arrangements s'entendent en francs suisses, par personne, avec hébergement en chambre double. Pour les modifications de prix, voir ch. 5.

2.2. Acompte (sauf pour les départs du 10 décembre au 03 janvier)

Un acompte de 30% du prix du forfait global ou CHF 500.- minimum ou encore le prix du billet d'avion, par personne, doit être versé au moment de l'acceptation définitive de votre inscription par le bureau de réservation (pour les départs entre le 10.12 et le 03.01, voir ch 3.3.3). Au cas où le bureau de réservation ne recevrait pas cet acompte en temps voulu, QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours peut refuser les prestations de voyages et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation.

2.3. Paiement du solde :

Le solde du prix de l'arrangement doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 30 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours peut refuser les prestations de voyage et faire valoir son droit au versement des frais d'annulation selon ch. 3.2. Sauf cas contraire ou accord entre les clients et QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours, les documents de voyage seront remis dès réception de la totalité du montant facturé

2.4. Réservations à court terme.

Si vous réservez votre voyage moins de 21 jours avant le départ, le montant total de la facture devra être payé au moment de la réservation.

2.5. Frais de réservation

Lors d'une réservation d'hôtel, voiture, ou un arrangement terrestre uniquement, des frais de réservation de CHF 70.-- par dossier sont requis, en plus des frais de dossier unique de CHF 50.--.

3. Conditions d'annulation & modification.

3.1. Généralités.

Si vous annulez le voyage ou désirez y apporter un changement ou une modification, vous devez en faire part, personnellement ou par lettre recommandée, à votre bureau de réservation. Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être restitués en même temps au bureau de réservation.

3.2. Frais de dossier.

Des frais de dossier unique de CHF 50. —sont perçus pour chaque réservation. En cas d'annulation, de changement ou de modification de votre voyage jusqu'à 30 jours avant la date départ, les conditions d'annulation du prestataire de services seront applicables (par ex. lors de billets avion déjà émis, location de voiture, location d'appartement, etc.). Ces frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation (voir ch. 10).

3.3 Frais d'annulation

3.3.1 Les frais d'annulations suivants seront perçus, en sus des frais de dossier (ch.3.2)

Arrangement forfaitaire :

- 30 à 21 jours avant le départ : 50% du prix de l'arrangement
- 20 à 7 jours avant le départ : 80%
- moins de 7 jours avant le départ : 100% du prix de l'arrangement.

Ceci indépendamment du prix du billet d'avion.

3.3.2 Vol seul (p. ex. Apex, Pex, tarifs de groupe et tarifs spéciaux)

Sont applicables à ces vols, les conditions d'annulation de la compagnie aérienne, selon la classe de réservation du tarif appliqué en plus des frais de dossier (voir chap. 3.2)

Pour les charters, 100% de frais de l'arrangement sont exigés quel que soit la date d'annulation.

3.3.3 Conditions particulières et frais d'annulation concernant les départs Noël et nouvel An (du 10 décembre au 03 janvier)

Lorsque le départ est fixé entre le 10 décembre et le 03 janvier inclus, un acompte de 50% est exigible pour tout arrangement au moment de l'inscription ou immédiatement après réception de la confirmation facture vous engageant de manière définitive. Cet acompte reste acquis à QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours et ne sera en aucun cas remboursé aux participants. La perte de cet acompte n'est pas couverte (voir chap.10). Nous recommandons à nos clients de conclure une assurance complémentaire pour la couverture de ce montant. Votre agence de voyage vous conseillera volontiers à ce sujet. En cas d'annulation avant le départ, les frais d'annulation suivants seront perçus :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ 20% du prix de l'arrangement au minimum CHF 300.- par personne
- 30 à 15 jours avant le départ 50% du prix de l'arrangement
- 14 à 0 jours avant le départ 100% du prix de l'arrangement.

Tout participant à un voyage qui ne se présente pas au départ, ou s'y présente trop tard sans s'être muni de documents de voyage nécessaires, n'a droit à aucun remboursement.

3.4. Assurance des frais d'annulation.

Les frais d'annulation sont couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation dans les cas de rigueur énumérés au ch. 10. Les prestations sont fixées par la police d'assurance. Celle-ci devra être conclue au moment de la réservation finale ou au plus tard dans les 8 jours après réception de la facture.

4. Modification de prix après la conclusion du contrat.

Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doit être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir à la suite :

- d'une augmentation des coûts de transports (y compris celle du prix du carburant) postérieure à la confirmation de commande ;
- de l'introduction ou de l'augmentation de taxes et redevances officielles (par exemple taxe d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement et d'embarquement, etc.) ;
- d'une modification des taux de change ;
- des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (par exemple taxe à la valeur ajoutée).

Si le prix des prestations comprises dans l'arrangement s'élève trop, la hausse peut être reportée sur le voyageur. Le prix du voyage augmentera donc en conséquence. QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours appliquera l'augmentation de prix jusqu'au plus tard 21 jours avant le départ. Si la hausse dépasse 10% le voyageur peut exercer les droits stipulés sous ch. 41.

4.1. Droit du participant au voyage en cas de modification du programme ou des prix après la conclusion du contrat.



Conditions générales de contrat et de voyage

Dans le cas où des changements de programme ou de certaines des prestations convenues entraîne une modification notable d'un élément essentiel du contrat ou si l'augmentation du prix dépasse 10% vous disposez des droits suivants :

- vous pouvez accepter la modification du contrat ;
- vous pouvez résilier le contrat par écrit dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement.
- vous pouvez nous faire savoir dans les jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à un voyage de remplacement d'une valeur équivalente que nous vous proposerions. Nous nous efforcerons de vous soumettre une proposition de voyage qui vous convienne. S'il est plus cher, seul le prix convenu initialement devra être payé.

Sans nouvelle de votre part au sens des alinéas b) ou c) ci-dessus, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification de programme ou le changement de certaines des prestations convenues (le délai de 5 jours sera considéré comme tenu si votre communication est déposée le 5^e jour au plus tard).

5. Annulation pour des motifs imputables au participant.

QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours est en droit d'annuler le voyage si, par vos actes ou vos omissions, vous lui en fournissez un motif justifié. Dans ce cas, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** vous remboursera le prix déjà versé ; toute autre prétention de votre part est exclue. Demeurent réservés les frais d'annulation selon ch. 3.2. et toute autre requête en dommages-intérêts.

5.1. Nombre minimum de participants.

Tous nos arrangements sont calculés sur la base d'un nombre minimum de participants, qui peut varier d'un cas à l'autre. Si le nombre de personnes inscrites pour un voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** peut annuler le voyage au plus tard 14 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous ch. 4.1. ; toute autre prétention à l'encontre de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** est exclue.

5.2. Cas de force majeure ou de grève.

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, troubles sociaux), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** à annuler le voyage. Dans ce cas, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** vous en informera aussi rapidement que possible. Si le voyage est annulé, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de valeur équivalente. Si vous participez au voyage de remplacement, le montant déjà versé sera imputé sur celui-ci et une éventuelle différence de prix en votre faveur vous sera remboursée. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera immédiatement remboursé. Toute autre prestation est exclue. (Pour la façon de procéder, voir ch.4.1.).

6. Modifications du programme et défaut de prestations en cours de voyage.

6.1. Si une modification du programme intervient en cours de voyage, affectant de façon significative un élément important du voyage convenu, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix du voyage convenu et celui des prestations effectivement fournies.

6.2. Si un élément important du séjour convenu fait défaut ou si vous refusez, pour des raisons majeures, les modifications prévues pour pallier la suppression d'éléments importants du voyage, le guide de voyage **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** ou le prestataire local de services, vous aideront à organiser votre rapatriement. **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** vous bonifiera la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies jusqu'alors. Toute autre prétention en dommages-intérêts sera réglée conformément au ch.9.

7. Interruption prématurée du voyage.

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement ne pourra pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront bonifiées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours**. Dans le cas d'urgence (maladie ou accident frappant le participant, maladie grave ou décès d'un proche parent), le représentant de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours**, le représentant local de

QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours ou le prestataire de services vous aideront, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré. Nous attirons votre attention sur les conditions de l'assurance obligatoire des frais d'annulation et des frais de rapatriement, sous ch. 10.

8. Réclamations.

8.1. Droits de devoirs en cas de réclamation et de demande de compensation.

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 à notre représentant local ou au prestataire de services, une réclamation détaillée au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

8.2. Notre représentant local ou le prestataire de services mettra tout en œuvre pour vous donner satisfaction dans un délai approprié au voyage. Si aucune solution n'est proposée dans un délai au voyage, qu'elle est insuffisante ou que toute compensation s'avère impossible, ne manquez pas de vous faire confirmer par écrit les défaillances dénoncées ou le dommage subi ainsi que l'absence de solution. Le représentant local de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours**, le guide de voyage, le prestataire de services sont tenus d'enregistrer par écrit le déroulement des faits et votre réclamation. Ils ne sont toutefois pas habilités à prendre en considération des demandes de dommages-intérêts ou autre indemnité que vous pourriez formuler. Ce qui précède constitue une condition indispensable pour que vous puissiez ensuite faire valoir votre réclamation et rend possible en outre, dans la plupart des cas, de remédier dans de meilleures conditions au défaut dénoncé.

8.3. Mesures personnelles.

Pour autant qu'aucune compensation ne vous soit fournie dans un délai de 48 heures et qu'il ne s'agisse pas d'un défaut mineur, vous êtes en droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez ainsi encourus vous seront remboursés dans le cadre de prestations convenues initialement (catégorie d'hôtels, moyens de transport, classe tarifaire, etc.) et sur présentation de justificatifs, et ce pour autant que vous ayez formulé une réclamation contre le défaut constaté et demandé une confirmation écrite (ch. 8.1. et 8.2. ; pour le montant des dommages-intérêts, voir ch. 9).

8.4. Énonciation de vos prétentions à l'égard de QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours.

Si vous désirez vous prévaloir de défaillance, demander un remboursement ou des dommages-intérêts à l'encontre de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours**, vous devez adresser votre réclamation à **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** par écrit dans les 10 jours suivant votre retour. Vous devrez y joindre la confirmation du guide de voyage, du représentant local de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** ou du prestataire de services ainsi que les pièces justificatives y afférentes.

9. Responsabilité de QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours

9.1. Généralités.

QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours répond de la bonne exécution de l'arrangement de voyage. **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** vous indemnera de l'absence des prestations convenues ou de vos frais supplémentaires, pour autant que le guide ou le représentant local de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** n'aient pas été en mesure de vous offrir une prestation de valeur égale. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputable à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité, à des retards de tiers, lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances.



Conditions générales de contrat et de voyage

9.2. Limitation/exclusions de responsabilités

9.2.1. Conventions internationales.

Si des conventions internationales prévoient des limitations à l'indemnisation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée conformément aux dispositions desdites conventions. Il existe notamment des conventions internationales stipulant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire)

9.2.2. Exclusions de responsabilité.

QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

- a) des négligences de votre part avant ou pendant le voyage ;
- b) des négligences imprévisibles ou irréparables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- c) un cas de force majeure ou un événement que **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours**, le bureau de réservation ou le prestataire de services ne pouvaient pas prévoir ni empêcher malgré toute la diligence requise.

Notamment dans les cas connus et souvent pratiqués par les compagnies d'aviation, tel que surbooking, retards, report de vols, annulation. Dans ces cas, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** est dispensé de toute obligation de verser le moindre remboursement et moins encore des dommages-intérêts.

9.2.3 Exclusions exceptionnelles de responsabilités cause Covid-19

QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours n'est pas tenu responsable des conséquences d'un quelconque manquement aux règles sanitaires fixées par les autorités locales du pays de destination visité, ni de l'éventuel pays de transit avant destination finale. De même **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** n'est pas tenu responsable des règles fixées par les compagnies aériennes pour monter à bord de leurs avions. Dès lors, tout refus de monter à bord de la part de la compagnie aérienne ou tout refus d'entrée sur le territoire de la part des autorités locales à l'arrivée ne seront pas imputables à **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** (l'organisateur/et ou revendeur), ni aux prestataires de services (quels qu'ils soient) dans le pays visité. Tous les frais éventuels qui s'en suivront seront entièrement à la charge du client.

9.3. Manifestations au cours du voyage.

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire pendant le voyage à des manifestations ou à des excursions proposées sur place. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. Ce peut être le cas, en particulier, pour la location de planches à voile et la plongée ainsi que pour les safaris qui n'auraient pas été retenus à l'avance par **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours**. C'est donc sous votre propre responsabilité que vous déciderez ou non de prendre part à de telles manifestations et excursions. En ce qui concerne les excursions organisées par **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** les présentes conditions générales de contrat et de voyage sont applicables.

10. Assurances.

La police combinée d'assurance obligatoire conclue avec l'assurance partenaire, selon le prix de la prime conclue, inclut les assurances des frais d'annulation et de rapatriement mentionnés au ch. 10.1. et 10.2. ;

10.1. Assurance des frais d'annulation.

Cette assurance couvre le détenteur légitime du certificat d'assurance pour les frais d'annulation mis à sa charge par le contrat, du jour de la réservation jusqu'à la date de départ, dans les cas suivants EXECPTÉ décembre (voir chapitre.3.3.3) maladie subite et grave, accident grave ou décès de l'assuré, de ses enfants, de son conjoint, de ses frères et sœurs, parents, beaux-parents ou du compagnon de voyage inscrit au même voyage (les justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autres attestations officielles sont indispensables).

10.2. Assurance des frais de rapatriement.

En cas d'événement exigeant votre rapatriement en cours de voyage (maladie grave, accident ou décès du voyageur ou d'un des proches demeurés au pays) cette assurance offre une protection idéale pour les frais supplémentaires parfois considérables que peut éventuellement entraîner un retour direct non prévu au programme. Veuillez-vous référer aux conditions d'assurance figurant dans votre police.

11. Prescriptions pour les visas et vaccins.

11.1. Pour les formalités d'entrée concernant les citoyens suisses ou étrangers, vous devrez vous renseigner auprès de votre bureau de réservation qui vous remettra, sur demande, les informations et une liste adéquate.

11.2. Lorsque des documents de voyage doivent être établis ou prolongés ou qu'un visa doit être demandé, vous êtes personnellement responsable de l'exécution de ces démarches. Toutefois, **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** peut effectuer les démarches pour vous contre frais. Si un document de voyage ne peut pas être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous êtes contraint, de ce fait, de renoncer au voyage, les clauses d'annulation sont applicables.

11.3. Vous êtes personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ que vous emportez bien avec vous les documents requis.

11.4. **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** vous rend attentif au fait qu'en cas de refus de l'entrée dans un pays, les frais de rapatriement sont à votre charge. **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** attire aussi expressément votre attention sur les suites judiciaires entraînées par l'importation illégale de marchandises, de drogue, armes et autres articles.

12. Reconfirmation des billets d'avion.

Vous êtes personnellement responsable de la reconfirmation du vol de retour et de l'heure de présentation à l'aéroport, sauf si le représentant local de **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** le fait pour vous. Les indications nécessaires figurent dans votre documentation de voyage. Si c'est vous qui vous chargez de la reconfirmation, le défaut de cette dernière peut entraîner la perte du droit au transport et les coûts supplémentaires pouvant en découler sont à votre charge. **QUALITY TOURS by VVV Voyages/Sunorient Tours** ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des suites que peut causer le non-respect de votre part de ces consignes.

13. For.

Le for juridique exclusif est à Lausanne

*** Ces présentes conditions vous sont jointes avec toutes nos confirmations factures et par conséquent vous êtes pleinement informés sur vos droits.