



CONDITION GÉNÉRALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE

Nous vous remercions de vous intéresser à l'arrangement de voyage proposé par Japan Tours Switzerland Sàrl Genève

1. Ce que règlent les présentes conditions générales de contrat et de voyage.
 1. Ces conditions générales de contrat et de voyage règlent les rapports juridiques entre vous-même et Japan Tours Switzerland Sàrl (JTS) en ce qui concerne les arrangements de voyages organisés par JTS.
 2. Ces conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations concernant les arrangements vol seul (notamment les billets d'avion APEX/PEX) procurés par JTS ; ce sont alors les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes responsables qui s'appliquent.
2. Comment le contrat entre vous-même et JTS prend-il effet ?
 1. Le contrat entre vous-même et JTS prend effet quand votre inscription par écrit, par téléphone ou sur présentation personnelle au bureau de réservation est acceptée sans réserve. Dès ce moment, 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 JTS.
 2. Les désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par votre bureau de réservation.
3. Prix et modalités de paiement
 1. Prix

Les prix des arrangements de voyages sont indiqués dans notre brochure et liste de prix. Sauf disposition différente dans notre brochure et liste de prix, les prix des arrangements s'entendent par personne, en francs suisses, logement en chambre double.

Pour les modifications de prix, voir chiffre 5.
 2. Acomptes

Les acomptes suivants doivent être versés dès que le bureau de réservation a accepté sans restriction votre inscription : CHF500.- par personne. Si le bureau de réservation ne reçoit pas les acomptes dans les délais prescrits, JTS peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3.
 3. Paiement du solde

Le solde du prix du voyage doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 14 jours avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, JTS peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.3. sauf convention contraire, les documents vous seront remis ou envoyés dès réception de votre versement de la totalité du montant facturé.
 4. Réservation à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 15 jours avant la date de départ, le montant total de la facture devra être payé lors de la réservation.
 5. Taxes de réservation ; frais en cas de réservation à court terme. Si vous désirez réserver un arrangement terrestre (sans transport aller et/ou retour de Suisse), nous prélevons une taxe de réservation de CHF 60. par personne, au maximum

CHF 120.- par commande. La même réglementation vaut pour les séjours hôtel seulement jusqu'à trois nuitées. Si vous réservez votre voyage moins de 15 jours avant la date de départ, il faudra éventuellement demander confirmation aux hôtels, etc. Tous les frais éventuels de téléphone ; télécopie, télex ou télégramme vous sont alors facturés.

6. Participation aux frais de votre bureau de réservation pour conseils et réservations.

Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation peut percevoir, en sus des prix mentionnés dans le prospectus, une participation aux frais pour conseils et réservation conformément aux directives de la Fédération suisse des agences de voyages.

4. Modification ou annulation de votre part.

1. Généralités

Si vous décommandez(annulez) le voyage ou désirez modifier le voyage réservé, vous devez en faire part personnellement ou par lettre recommandée au bureau de réservation. Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être retournés simultanément au bureau de réservation.

2. Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification ou de cession de votre réservation de voyage, il est perçu une somme de CHF 60.- par personne, au maximum CHF 120.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi chiffre 4.3). Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance de frais d'annulation,

3. Frais d'annulation

Si vous annulez le voyage moins de 30 jours avant la date de départ ou si vous demandez certaines modifications ou changements de réservation, les frais d'annulation suivants seront perçus en sus des frais de dossier(chiffre 4.2)

30 à 21 jours avant le départ : 25% du prix du voyage

20 à 15 jours avant le départ : 50% du prix du voyage

14 à 03 jours avant le départ : 80% du prix du voyage

02 à 00 jours avant le départ : 100% du prix du voyage

La réception de votre déclaration au bureau de réservation 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. Assurance frais d'annulation

Dans les cas de nécessité impérieuse, les frais d'annulation sont pris en charge par une assistance frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance ou qu'elle soit comprise dans l'arrangement. Les prestations se fondent sur les clauses de la police d'assurance. Si vous n'avez pas encore conclu une assurance frais d'annulation et si une telle assurance n'est pas comprise dans votre arrangement, nous vous conseillons d'en conclure une auprès de votre bureau de réservation.

5. Modifications apportées aux prospectus, aux prix, aux transports

1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat

JTS se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les indications des brochures, la description des prestations, les prix figurant dans les brochures et liste de prix. Le cas échéant, votre bureau de réservation vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.

2. Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir après :

- a. Une augmentation ultérieure du coût des transports (y compris du prix du carburant) ;
- b. L'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (p. ex. taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc.);
- c. Une modification des taux de change ;
- d. Des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (p. ex. taxes à la valeur ajoutée). Si le coût des prestations comprises dans le voyage augmente, il peut être répercuté sur le voyageur et le prix du voyage augmente en conséquence. JTS appliquera l'augmentation de prix au plus tard 22 jours avant le départ. Si la hausse de prix dépasse 10%, vous pouvez exercer les droits stipulés sous chiffre 5.4.

3. Modification du programme ou changements sur le plan des transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ

JTS se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (p.ex. logement, mode de transport, moyens de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) si des faits imprévus ou inévitables l'exigent. JTS fera son possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement. JTS vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

4. Quels sont vos droits si, après la conclusion du contrat, le prix du voyage est majoré, le programme est modifié ou des changements interviennent sur le plan des transports ? si des modifications de programme ou de certaines prestations convenues modifient de façon notable un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivants :

- a. Vous pouvez accepter la modification du contrat ;
- b. Vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication, et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement ;
- c. Vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés. Nous ferons de notre mieux pour vous soumettre un voyage qui vous convienne. A défaut de nouvelles de votre part sur la base des alinéas b) et c) précités, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues (le délai de 5 jours sera respecté si vous remettez votre communication le 5^e jour à la poste).

6. Annulation du voyage par JTS

1. Cas de force majeure, grèves. Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, désordres, etc.), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre JTS à annuler le voyage. Le cas échéant, JTS vous en informera le plus rapidement possible. Les influences extérieures, exemple : émeutes, grèves, troubles politiques, guerre, etc., sont exclus de la responsabilité de JTS. JTS a le droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. Le

cas échéant, vous en serez informé aussi rapidement que possible et vous pourrez faire valoir vos droits conformément au chiffre 5.4.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez l'achever

si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement de voyage ne peut pas vous être remboursé. Les prestations éventuellement non utilisées vous seront remboursées pour autant qu'elles ne soient pas mises à la charge de JTS. Dans les cas urgents (p.ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide du voyage, l'agence locale de JTS ou le prestataire vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré. Notez à ce propos que vous pouvez conclure une assurance frais de rapatriement, qui n'est pas comprise dans le prix du voyage. Votre bureau de réservation vous communiquera volontiers toute précision à ce sujet.

8. Si le voyage donne lieu à réclamation de votre part

1. Réclamation et demande d'assistance

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 JTS une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié.

2. JTS s'efforcera de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage, ou si elle se révèle impossible ou insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide, par JTS. JTS est tenue d'établir un rapport écrit sur les faits et de consigner votre réclamation. JTS n'est toutefois pas habilitée à reconnaître des prétentions quelconques en dommages et intérêts.

3. Intervention personnelle

Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié au voyage et s'il ne s'agit pas d'un défaut mineur, vous avez le droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez subis vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtel, moyens de transport, etc.) et moyennant justificatifs. Cela sous réserve que vous avez déposé une réclamation contre la défaillance et exigé une confirmation écrite (chiffres 8.1 et 8.2) (Pour le montant des dommages-intérêts, se référer au chiffre 9.)

4. Comment faire valoir vos prétentions envers JTS ?

Si vous désirez vous prévaloir de défauts, demander des remboursements ou des dommages-intérêts de JTS, vous devez adresser votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant votre retour. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation de l'agence locale de JTS, ainsi que des justificatifs éventuels.

9. Responsabilité de JTS

1. Généralités

JTS vous indemnisera de la valeur des prestations convenues, qui n'ont pas ou mal été fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où l'agence locale de JTS n'a pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente.

2. Limitations et exclusions de responsabilité

1. Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution

imparfaite du contrat, JTS est en droit de s'en prévaloir, et sa responsabilité sera limitée aux dispositions contenues dans les conventions en cause. Il existe notamment des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

2. Exclusions de responsabilité

JTS n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes :

- a. à des manquements de votre part avant ou durant le voyage ;
- b. à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- c. à un cas de force majeure ou à un événement que JTS, malgré toute la diligence requise, ne pouvait pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvait rien.

Dans ces cas, toute obligation à des dommages et intérêts de JTS est exclue.

3. Manifestations au cours du voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire au cours du voyage pour des manifestations ou des excursions locales. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques (randonnées en haute altitude, chaleurs élevées) et qu'elles exigent une bonne condition physique indispensable au départ. Vous assumez seul la responsabilité de décider de participer à de telles manifestations ou excursions. Les présentes conditions générales de contrat et de voyage s'appliquent aux manifestations et excursions organisées par JTS. Si ces manifestations et excursions sont organisées par des tiers et si le guide ou l'agence locale de JTS ont simplement agi en qualité d'intermédiaires, vous ne pouvez pas vous en prévaloir.

10. Assurances

La responsabilité des entreprises de voyages, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi CL vous recommande de conclure une assurance complémentaire, par exemple une assurance bagages, frais d'annulation, accidents, maladie, frais spéciaux de rapatriement, etc.

11. Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

1. Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans la publication du voyage. Elles sont valables pour les citoyens de Suisse et du Liechtenstein. Les citoyens des autres pays doivent se renseigner auprès de leur bureau de réservation ou du consulat compétent pour connaître les dispositions qui leur sont applicables.
2. Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande de visa nécessaire. 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.

3. 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.
4. JTS vous rend attentif au fait qu'en cas de refus à l'entrée dans le pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge. JTS attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

12. Reconfirmation des billets d'avion

Vous êtes personnellement responsable de l'éventuelle reconfirmation du vol de retour pour les voyages non accompagnés. La documentation de voyage vous donne les indications utiles. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport, dont les coûts supplémentaires éventuels seraient à votre charge.

13. Garantie

JTS fait partie du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit à ce titre les montants versés lors de la réservation de votre voyage à forfait. La brochure (Un voyage aller et retour garanti), disponible dans votre agence de voyage affiliée au Fonds de garantie, vous fournit tout renseignement à ce sujet.

14. Ombudsman

1. Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant du secteur des voyages. L'ombudsman s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et JTS ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.

2. Adresse de l'ombudsman :

Ombudsman de la Fédération suisse des agences de voyages
Case postal 383, 8034 Zurich

15. Droit applicable et for

Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre vous et JTS.

Il est convenu que seul le for de JTS est habilité à connaître des actions contre JTS, Genève. Le chiffre 15 ne s'applique en principe qu'aux voyageurs domiciliés en Suisse ou aux opérations qui se déroulent en Suisse.