

## CONDITIONS GENERALES 2024

### Responsabilité :

Nous agissons à titre d'intermédiaire entre vous et les hôtels, restaurants et différentes compagnie de navigation et de chemin de fer. De ce fait, nous ne pouvons pas être tenus pour responsable en cas de retard, grèves, pannes, modifications soudaines d'horaires, changements de prix ou inexécution de contrat par les sociétés. Nous nous réservons le droit de modifier le programme du voyage ou certaines prestations (par ex. logement), si un cas de force majeure ou un événement exigent cette modification, ceci malgré toutes les précautions prises.

### Papier d'identité :

Pour tous les pays, vous devez être en possession d'un passeport ou une carte d'identité valable. Une personne sans papier d'identité voyage à ses risques. Elle ne saurait en aucun cas prétendre à retarder le passage du groupe aux frontières et à des indemnités en cas de refoulement.

Lors d'une confirmation de votre part, nous ouvrons un dossier. Réservations, contrats et envoi d'arrhes sont effectués. Nous sommes parfois devant des situations très sévères de nos prestataires qui nécessitent les conditions générales suivantes :

### Acompte sur les voyages de plusieurs jours :

Un acompte de 20% de la facture totale ou au minimum frs 2'000,- (si + de 20 personnes) est facturé à l'envoi de notre confirmation ou programme détaillé.

### Liste Nominative :

La liste nominative des participants est demandée dans les **3 semaines avant le départ. Elle tient lieu de base de facturation.**

### Frais bancaire ou postal :

Le frais relatif au paiement par une carte de crédit ou au guichet postal (selon les tarifs du prestataire), ceux-ci seront à la charge du client

### Assurance annulation et incidents de voyage :

**Cette assurance est obligatoire**, lors de chaque voyage que vous effectuez dans nos autocars, vous n'êtes pas assurés pour les frais d'annulation, ni complément d'assurance aide SOS (*sauf si vous êtes déjà en possession d'une assurance similaire : livret ETI*), nous pouvons vous proposer un contrat auprès de :

**Assurance Européenne, facturé directement par eux-mêmes, couvrant :**

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| - voyage jusqu'à frs 500.-               | frs 27.- par personne individuelle |
| - voyage jusqu'à frs 1'000.-             | frs 45.- par personne individuelle |
| - voyage jusqu'à frs 1'500.-             | frs 55.- par personne individuelle |
| - voyage jusqu'à frs 2'000.-             | frs 66.- par personne individuelle |
| - voyage pour groupe jusqu'à Fr. 15000.- | Sur demande à l'assurance          |

**Nous déclinons toutes responsabilités en cas de non-paiement de votre part.**

### Annulation partielle ou totale du voyage :

En cas d'annulation d'une réservation ferme de la part du client, un montant de frs 150,- sera perçu pour couvrir les frais de dossier. D'autre part, si une annulation de la part du client nous parvient à partir de 3 mois avant la date du départ fixée, et dont la cause n'est pas couverte par la prise d'une assurance (décès d'un parent, d'accident, de maladie de soi-même ou d'un proche parent), le client est tenu de payer des frais, selon le barème suivant, en plus des frais de dossier :

- |  |   |
|--|---|
| - 91 à 30 jours avant le départ                  | <b>Selon les CG de nos prestataires</b> |
| - 29 à 15 jours avant le départ                  | <b>50%</b>                              |
| - 14 à 8 jours avant le départ                   | <b>75 %</b>                             |
| - 7 à 1 jour avant et non présentation au départ | <b>100%</b>                             |

### Objets oubliés :

Nous vous rendons attentifs, que nous ne sommes pas responsables en cas d'oubli d'objet dans les cars. Ceux-ci seront gardés à notre bureau et nous vous prions de venir les chercher. Aucun envoi postal.

### Responsabilité du preneur d'offre :

Tout dégât et/ou nettoyage (supplémentaire) dû à un comportement inadéquat (vomi, alcool ou liquide sur les sièges, etc...) sera facturé en supplément : dès frs 350,- par véhicule.

Tout matériel cassé ou endommagé sera facturé au prix coûtant.

**Voyages Etoile Filante Sàrl \* ch. du Bugnonet 10 \* 1470 Lully FR \* tél. 026 663 21 84**

[voyages@etoile-filante.ch](mailto:voyages@etoile-filante.ch)