

Conditions générales de voyage et de contrat

Nous te remercions pour ta confiance et sommes heureux de l'intérêt que tu portes à notre offre de voyages au Maroc.

Avec les conditions de voyage formelles, TERRA MAROKKANA protège la direction du voyage et l'équipe d'accompagnement, mais aussi les participant-e-s au voyage, contre des risques potentiels. Ce ne sont cependant pas les risques qui sont ici au premier plan, mais bien un séjour réussi au Maroc.

1 INSCRIPTION

Le contrat passé entre toi et TERRA MAROKKANA prend effet avec l'acceptation sans réserve de l'inscription que tu auras demandée par écrit, par voie électronique ou verbalement. À compter de ce moment, les droits et obligations découlant du contrat –y compris les présentes conditions de voyage et de contrat– sont applicables pour toi comme pour TERRA MAROKKANA.

2 CONFIRMATION DE RÉSERVATION

Ton inscription est contraignante pour les deux parties, même s'il n'est pas clairement établi au moment de l'inscription que le voyage pourra être réalisé. Un acompte devra nous être versé à réception de la confirmation de réservation. Toutes les informations nécessaires te seront demandées au préalable au moyen du formulaire de réservation. La communication et l'exactitude des données personnelles figurant dans le passeport de chacune des personnes inscrites par tes soins est de ta responsabilité.

3 ANNULATION, MODIFICATION DE LA RÉSERVATION, INTERRUPTION DE VOYAGE

Si tu annules, changes le voyage ou modifies la réservation, tu dois nous en informer par écrit dans les délais impartis.

Frais d'annulation

Jusqu'à 59 jours avant la date du départ, TERRA MAROKKANA te facturera les frais et taxes pour les réservations ainsi que les frais de dossier à hauteur de CHF 400 maximum. En cas d'annulation à court terme, de modification ou d'interruption du voyage, TERRA MAROKKANA se réserve le droit de facturer les frais de dossier ainsi que les montants suivants :

- Jusqu'à 22 jours avant le départ : 30% par personne
- 21 à 0 jours avant le départ : 100% par personne

La date de réception de ton annulation écrite est déterminante pour le calcul des frais. Si cette date tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui fait référence.

Départ retardé, retour anticipé, interruption de voyage

Si ton départ pour le voyage est retardé, si tu interrompes prématurément ton voyage, ou si tu interrompes provisoirement ton voyage, aucun remboursement ne sera effectué pour des prestations non consommées. Tous les frais supplémentaires engendrés seront à ta charge. En cas de retour anticipé pour cas d'urgence (par ex. maladie ou accident du voyageur, grave maladie ou décès d'un proche), TERRA MAROKKANA fera tout son possible pour t'assister dans l'organisation du retour anticipé.

4 ASSURANCES

En tant que participant-e à un voyage, c'est à toi de veiller à bénéficier d'une couverture d'assurance suffisante. Une assurance annulation et voyage combinée (y compris frais de sauvetage et de retour) est obligatoire et doit être contractée au moment de la réservation. Merci de vérifier également que tu es couvert-e à l'étranger par ton assurance maladie et accident, ainsi que par ton assurance contre le vol.

5 MODIFICATIONS DU PROGRAMME OU DU TARIF

Des modifications du programme peuvent être rendues nécessaires en raison de phénomènes naturels, météorologiques, d'événements politiques ou autres événements exceptionnels inévitables. Si les conditions ou la situation météorologique dans la région de destination sont trop mauvaises pour que le voyage de Trekking puisse y avoir lieu, TERRA MAROKKANA cherchera une solution de remplacement équivalente dans une autre région.

TERRA MAROKKANA se réserve le droit de modifier, dans ton intérêt, le programme du voyage ou des prestations partielles (par ex. hébergement, mode de transport, moyen de transport) si des circonstances imprévisibles ou incontournables l'exigent. TERRA MAROKKANA fera tout son possible pour te proposer des prestations de remplacement équivalentes.

Nous nous réservons le droit d'adapter nos tarifs si nécessaire. Nous t'informons aussi vite que possible – et au plus tard 21 jours avant le début du voyage – de telles modifications et de leurs répercussions sur le tarif.

Modification des tarifs après conclusion du contrat

Une augmentation de tarif peut résulter de :

- a) l'augmentation ultérieure à l'inscription des frais de transport et/ou des suppléments carburant
- b) l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles
- c) dispositions et mesures ordonnées par les autorités
- d) fluctuations importantes des taux de change
- d) augmentations tarifaires décrétées par l'État, TVA par ex.
- e) voyage en petit groupe maintenu en dépit d'un nombre de participant-e-s inférieur au minimum annoncé (les suppléments petit groupe correspondants sont connus avant l'inscription)

Tes droits en cas de modification du tarif ou du programme

Si l'augmentation dépasse 10 pourcents du tarif annoncé initialement ou si les modifications du programme sont conséquentes, tu es en droit de résilier le contrat dans un délai de 5 jours à compter de réception de l'information. Le montant déjà versé pour le voyage te sera remboursé sans délai. Toute autre revendication est exclue.

6 ANNULATION PAR TERRA MAROKKANA

La taille minimale du groupe n'est pas atteinte

Si le nombre minimum de participant-e-s au groupe n'est pas atteint, TERRA MAROKKANA peut annuler un voyage jusqu'à au plus tard 21 jours avant le départ. Le montant déjà versé te sera remboursé. TERRA MAROKKANA essaie de te proposer un voyage de remplacement équivalent et t'oriente dans ce cas le plus rapidement possible. Si TERRA MAROKKANA réalise le voyage avec un nombre de participant-e-s inférieur au nombre minimum annoncé, tu ne peux pas annuler le voyage.

Circonstances inévitables, exceptionnelles

En cas de circonstances exceptionnelles inévitables (situation politique instable, épidémie, catastrophes naturelles etc.), TERRA MAROKKANA est déchargée de sa responsabilité et peut annuler le voyage à court terme. Le montant versé te sera remboursé à l'exception des frais de dossier à hauteur de CHF 400 maximum et des prestations payées à des tiers qui ne peuvent plus être annulées ou réclamées. TERRA MAROKKANA essaie de te proposer un voyage de remplacement équivalent et t'oriente dans ce cas aussi rapidement que possible. Si ces modifications surviennent avant le départ, nous nous réservons le droit de te facturer d'éventuels frais supplémentaires engendrés (cf. point 5).

7 RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION DES DOMMAGES

Ta réservation vaut acceptation des risques auxquels tu es exposés durant le voyage.

TERRA MAROKKANA n'est notamment pas responsable si l'exécution du contrat ne peut être réalisée, ou ne peut être réalisée que partiellement, pour les raisons suivantes :

- a) oublis ou négligence de votre part avant ou pendant le voyage
- b) négligences imprévisibles ou inévitables d'un tiers qui n'est pas impliqué dans la réalisation de la prestation convenue par contrat (par ex. compagnie aérienne, société de ferry ou de transport ferroviaire)
- c) événement que TERRA MAROKKANA et ses prestataires ne pouvaient pas prévoir ou éviter, malgré toutes les précautions requises
- d) Mesures ou ordonnances des autorités
- e) Modifications du programme faisant suite à une modification des plans de vol.

Dans les cas susmentionnés, toute obligation de dédommagement par TERRA MAROKKANA est exclue.

8 FORMALITÉS D'ENTRÉE ET PRESCRIPTIONS SANITAIRES

Tu es personnellement responsable de l'obtention de documents de voyage valables, de visas et des documents attestant de ton état de santé. Si tu n'obtiens pas un document de voyage, ou s'il est délivré trop tard et que tu dois annuler le voyage pour cette raison, les dispositions d'annulation sont applicables.

Tu es personnellement responsable du respect des règlements pour l'entrée dans le pays, des règlements en matière sanitaire et en matière de devises. Il faut vérifier avant le départ toutes les prescriptions et emportes avec toi tous les documents nécessaires. TERRA MAROKKANA attire ton attention sur le fait que si l'entrée dans le pays devait être refusée, les frais du voyage retour sont à ta charge. TERRA MAROKKANA attire également expressément ton attention sur les conséquences légales de l'importation de marchandises prohibées et autres importations interdites.

9 PROTECTION DES DONNÉES

En matière de collecte et de traitement des données personnelles, TERRA MAROKKANA respecte les dispositions de la législation suisse sur la protection des données (DSG) ainsi que la RGPD de l'UE.

10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les documents et le savoir-faire que TERRA MAROKKANA met à ta disposition ne peuvent être utilisés à des fins commerciales. Ce principe s'applique avant même la conclusion du contrat, et reste applicable après la cessation des relations contractuelles.

11 LIEU DE JURIDICTION

Les relations contractuelles entre le client/la cliente et TERRA MAROKKANA sont régies par le droit suisse.

Le for compétent est celui de Berne.

TERRA MAROKKANA met tout en œuvre pour que tu puisses profiter d'un séjour réussi, et nos partenaires locaux se réjouissent par avance de ce voyage en ta compagnie.

Édition 2024