



## **Conditions générales Tierrapatagonica**

### **1. Réservations, prix et modalités de paiement**

1.1 Les réservations s'effectuent par le biais de notre site Internet:  
[www.tierrapatagonica.ch](http://www.tierrapatagonica.ch)

1.2 Les prix sont indiqués en Francs suisses et par personne. Nous nous réservons le droit d'augmenter les prix en cas d'augmentation du coût des moyens de transports (taxes d'aéroport, supplément carburant, augmentation des redevances ou modification du taux de change). Cette augmentation interviendra au plus tard trois semaines avant le départ.

1.3 Une fois votre demande de réservation parvenue à Tierrapatagonica, vous recevrez une confirmation provisoire selon la disponibilité des tours proposés. Une fois la confirmation provisoire reçue, le versement du 70% du prix du voyage est à verser dans les 10 jours par virement bancaire, faute de quoi, aucune confirmation définitive ne sera faite.

1.4 Le solde du prix du voyage doit être réglé impérativement 45 jours avant le départ. Aucun document ne sera remis avant la réception du solde du paiement total du voyage. Si une réservation a lieu moins de 45 jours avant le départ, la totalité du montant doit être réglée à réception de la confirmation provisoire. Le paiement doit être reçu dans les trois jours ouvrables par Tierrapatagonica.

1.5 Toutes modifications de votre part après réception de la confirmation définitive de votre voyage peuvent engendrer des frais supplémentaires.

1.6 Les voyages à forfait, seront établis selon votre demande, d'un commun accord avec Tierrapatagonica. Une fois que vous aurez reçu le programme de votre voyage personnalisé, le paiement sera à effectuer selon les points 1.3 et 1.4 des présentes conditions générales.

1.7 Des frais de dossier seront facturés pour chaque traitement de voyages à forfait. Ceux-ci seront compris entre 100 chf et 300 chf selon la longueur du voyage. Ils seront déduits du prix final du voyage uniquement si ce dernier est conclu avec Tierrapatagonica.

## **2. Annulation par le voyageur**

2.1 Quelle qu'en soit la raison, si vous annulez votre voyage, vous devez nous en faire part personnellement et par lettre recommandée. La réception de cette dernière par Tierrapatagonica déterminera la date d'annulation de votre voyage. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi. En cas d'annulation, vous devrez nous retourner les documents de voyage déjà reçus.

2.2 Si vous êtes empêchés d'entreprendre votre voyage, il vous est possible de céder votre réservation à un tiers. Tierrapatagonica doit en être informé au moins 10 jours avant le départ. La personne tierce doit remplir les conditions requises pour le voyage en question. Suite à cette cession vous êtes solidairement responsable, avec la personne qui vous remplace, envers Tierrapatagonica concernant le paiement du prix et des frais supplémentaires que la cession peut engendrer.

## **3. Frais d'annulation**

3.1 Pour toute annulation de votre part, quelle qu'en soit la raison, des frais seront dûs selon le barème suivant:

- Jusqu'à 45 jours avant le départ 50% du prix total du voyage
- 44–25 jours avant le départ 65%
- 24–10 jours avant le départ 80%
- A partir de 9 jours avant le départ 100%

Si vous ne vous présentez pas le jour du départ (« no-show »), cette absence est considérée comme une annulation effectuée le jour du départ.

3.2 L'annulation portant sur un billet d'avion émis à l'avance, à la demande du client ou selon les exigences de la compagnie aérienne, entraîne des frais variables supplémentaires. Ces frais sont dûs indépendamment de leur prise en charge par une assurance annulation (cf.-point 4)

## **4. Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans nos prix. Nous vous conseillons de prendre contact avec vos assureurs afin de vérifier vos différentes couvertures. Nous vous recommandons toutefois de conclure une assurance complémentaire, par exemple assurance couvrant les frais: d'annulation du voyage, pour les bagages, de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

## **5. Interruption ou modification en cours de voyage**

Si vous êtes obligé d'interrompre ou souhaitez modifier votre voyage pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement ne peut pas vous être remboursé. Les

éventuels frais supplémentaires suite à vos modifications seront à votre charge et à régler sur place. Dans les cas urgents (par exemple maladie, accident ou décès d'un proche), nos prestataires vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré. Par ailleurs, tout voyage écourté et toute prestation non utilisée par le voyageur, ne peuvent aucunement donner lieu à un remboursement ni à un remplacement.

## **6. Annulation ou modification par l'organisateur**

6.1 Pour des raisons indépendantes de notre volonté (force majeure, troubles politiques, grèves, retards de vols ou cataclysme par exemple) nous pouvons être obligés d'annuler ou de modifier votre voyage. Tierrapatagonica se réserve le droit d'apprécier l'importance des événements et s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement et de réparer le dommage que vous avez subi à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles qui ont été effectivement fournies.

6.2 Les conditions climatiques en Patagonie et Terre de Feu peuvent parfois être difficiles voir dangereuses; par conséquent, Tierrapatagonica ou ses partenaires sur place se réservent le droit d'annuler, au dernier moment et sans compensation aucune, toute activité prévue dans votre voyage et ceci afin de garantir la sécurité des personnes et des biens.

6.3 Tierrapatagonica vous informera, dans les plus brefs délais, de toute modification essentielle du contrat (cf. définition article 8 de la loi fédérale sur les voyages à forfait) et de son incidence sur le prix du voyage. Suite à cette annonce, il vous est possible d'accepter la modification ou de résilier le contrat sans indemnité. La résiliation doit intervenir dans les plus brefs délais, soit un délai maximal de trois jours dès l'annonce de modification essentielle du contrat.

## **7. Réclamation**

Dès que vous constatez une défaillance dans l'exécution du contrat, par exemple dans les prestations offertes, vous êtes tenus d'en aviser Tierrapatagonica ainsi que le prestataire de service sur place si ce n'est pas Tierrapatagonica qui effectue la prestation, par écrit dans la mesure du possible ou par une autre forme appropriée. Cette annonce doit intervenir dans les plus brefs délais dès la constatation. A défaut d'annonce dans un délai raisonnable la prestation sera considérée comme acceptée en la forme et aucun dédommagement ne pourra être réclamé.

## **8. Responsabilité**

8.1 Tierrapatagonica décline toute responsabilité en cas de modifications de programme dues à des retards de vol ou des grèves.

8.2 Nous ne pourrions également pas être tenus responsables de modifications de programmes dues à des cas de force majeure, de dispositions administratives ou de retards causés par des tiers, pour lesquels nous ne nous portons pas garants. Pour tout dommage matériel ou/et corporel survenu à l'occasion de transports par avion ou de l'utilisation de tout autre moyen de transport, les droits au dédommagement sont limités aux sommes qui résultent des conventions internationales ou des lois nationales en vigueur. Dans ces cas, une responsabilité plus étendue de Tierrapatagonica est exclue.

8.3 La responsabilité est également exclue lorsque les dommages sont causés par des faits qui ne sont pas imputables à Tierrapatagonica, notamment en cas de manquement du voyageur lui-même, de manquements dus à des tiers étrangers au contrat, ou encore en cas de force majeure.

## **9. Prescriptions d'entrées, de visa et de santé**

9.1 Vous êtes responsables de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, de la demande de visa si nécessaire ainsi que de l'observation des prescriptions d'entrée de santé et de devises. 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 (cf. point 2).

9.2 Nous vous rendons attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans un pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge et qu'en aucun cas Tierrapatagonica ne pourra être tenue pour responsable.

## **10. Contrat de voyage**

Ces conditions générales de voyage font partie intégrante des contrats conclus avec Tierrapatagonica et règlent les rapports juridiques entre le voyageur et Tierrapatagonica en ce qui concerne ses arrangements.

## **11. For juridique et droit applicable**

11.1 Pour tout les litiges concernant un voyage à forfait proposé par Tierrapatagonica, une élection de for est faite en faveur des tribunaux du canton de Neuchâtel.

11.2 Le droit Suisse est le seul applicable.

11.3 L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation de toutes nos conditions générales.