

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE

Les conditions générales de voyage et dispositions contractuelles règlent les rapports juridiques entre vous et Mungo Park SA. Pour les prestations proposées par des tiers tels que d'autres organisateurs de voyage ou des prestations individuelles tels que hôtel, vol ou voiture de location, vous concluez le contrat avec cette entreprise et ses propres dispositions contractuelles s'appliquent et nous ne sommes pas votre partenaire contractuel.

1) Inscription et conclusion du contrat

- 1.1 Le contrat conclu entre vous-même et l'organisateur est issu dès réception de votre inscription par écrit : par courrier ou par courrier électronique (email). Dès lors, les droits et obligations en vertu du contrat sont applicables avec effet immédiat pour vous et Mungo Park SA. Si vous inscrivez d'autres voyageurs, vous vous engagez, en leur nom, de respecter les termes de ce contrat.
- 1.2 L'étendue des prestations contractuelles se réfère au descriptif sur la confirmation de voyage ou la facture.

2) Prix et modalité de paiement

- 2.1 Les prix publiés sont les meilleurs prix. Les prix peuvent subir des fluctuations: négociations, changements de la demande ou fluctuations des taux de change. Sauf mention contraire, nos prix s'entendent par personne en francs suisses avec logement en chambre double.
- 2.2 En cas de paiement par carte de crédit, Mungo Park SA vous facture le coût supplémentaire pour les frais de l'organisme de compensation.
- 2.3 Au moment de l'inscription, il faut s'acquitter d'un acompte de 30% du prix de l'arrangement convenu ainsi que la totalité. À ce même moment, nous demandons également le paiement intégral des vols de ligne. Le solde doit être payé au plus tard 45 jours avant le départ. Pour les réservations à court terme, la totalité du montant doit être versé au moment de la conclusion du contrat.

3) Modifications et annulation par le voyageur

- 3.1 En cas de changement après votre inscription nous facturons des frais de dossier de CHF 100 par personne. A cela peuvent encore s'ajouter les éventuels frais de téléphone, de courrier et de travail supplémentaire. Dès l'entrée en vigueur des délais d'annulation, les conditions sont applicables.
- 3.2 Les billets d'avion et certaines prestations terrestres sont soumis à des dispositions de changement particulières. Ces conditions spéciales sont indiquées sur la confirmation de voyage ou la facture.
- 3.3 Si vous n'êtes pas en mesure de voyager, vous êtes prié de l'annoncer par lettre recommandée adressée à Mungo Park SA. La date de réception de la lettre de désistement fait foi.
- 3.4 En cas d'annulation ou d'une annulation partielle du voyage conformément, nous vous facturons les frais d'annulation suivants:
 - jusqu'à 61 jours avant le départ : 30%
 - 60-31 jours avant le départ : 50%
 - 30-0 jours avant le départ : 100%
- 3.5 En cas d'annulation des offres spéciales/vols secs, l'annulation est facturée à 100%.
- 3.6 En cas d'annulation ou d'une annulation partielle de la confirmation confirmée, nous vous facturons des frais de dossier de CHF 100 par personne, max. CHF 400 par dossier.

4) Interruption du voyage par vous-même

- 4.1 Si vous interrompez votre voyage, restituez un véhicule plus tôt ou annulez sur place certaines prestations, nous ne pouvons généralement pas vous octroyer de remboursement. Si les prestataires de service sur place octroient un remboursement, nous vous rembourserons cette somme avec la déduction des frais de dossier de CHF 100 par personne. Pour ce genre de remboursement, nous avons besoin de la confirmation écrite du prestataire de service concerné.
- 4.2 Si vous manquez votre avion, votre train ou votre bateau, il n'y a aucune possibilité de remboursement. Si vous manquez votre vol de retour, vous devez réserver votre vol du retour entièrement à vos frais. Le risque de retard est entièrement à la charge du voyageur.

5) Voyageur de remplacement

- 5.1 Si vous n'êtes pas en mesure de voyager, vous pouvez jusqu'à 61 jours avant le départ vous faire remplacer par une autre personne qui doit être prête à reprendre votre arrangement de voyage aux mêmes conditions. La personne de remplacement doit être acceptée par toutes les autres entreprises concourant à votre voyage, plus particulièrement la compagnie aérienne. Dans tous les cas, nous vous facturons des frais de dossier de CHF 200 pour la désignation d'une personne de remplacement.

6) Passeport, visa et vaccination

- 6.1 Vous êtes personnellement responsables d'être en possession des documents de voyage requis. Nous vous informons sur les dispositions concernant le passeport et le visa ainsi que sur les règlements sanitaires et éventuelles vaccinations. Ces informations se trouvent sur notre site internet ou sur votre confirmation de voyage ou facture. Nous ne prenons aucune responsabilité si un passager ne peut pas effectuer son vol en cas de documents de voyage incomplets. Dans un tel cas, tout droit à un remboursement est exclu.
- 6.2 En cas de modifications des prescriptions d'entrée, Mungo Park SA vous en avertira au plus vite dans la limite de ses connaissances et ne pourra être tenu responsable de ces changements.
- 6.3 En cas de refus d'entrée dans un pays Mungo Park SA ne peut être tenu responsable, le voyage de retour sera à votre charge et les clauses d'annulation sont applicables.

7) Annulation du voyage par Mungo Park SA

- 7.1 Une annulation par Mungo Park SA peut intervenir au plus tard quatre semaines avant le départ. Restent sous réserve les cas de force majeure, les troubles, les grèves et d'autres circonstances qui exigent dans votre propre intérêt d'annuler l'organisation du voyage. En cas d'annulation de notre part, nous vous remboursons la totalité du prix du voyage. Pour les mêmes raisons, une interruption de voyage n'est pas à exclure. En cas d'interruption du voyage, nous vous remboursons les prestations auxquelles vous n'avez pas eu droit.
- 7.2 Si un voyage exige un nombre minimum de participants, celui-ci est indiqué sous le descriptif du voyage sur notre site internet. Si le nombre minimum de participants n'était pas atteint, le voyage pourra être annulé au plus tard jusqu'à 3 semaines avant le début du voyage et nous vous rembourserons intégralement les versements déjà effectués. Tous les cas sous ce paragraphe excluent toute prétention à une autre indemnité.

8) Modifications du prix et du programme

- 8.1 Mungo Park SA se réserve le droit de modifier en tout temps les indications dans la brochure, les descriptifs des prestations, les prix publiés sur notre site Internet. Dans un tel cas, nous vous en informerons avant la conclusion du contrat. En effectuant votre réservation, vous acceptez les conditions modifiées.
- 8.2 Pour les cas particuliers énumérés ci-dessous, nous nous réservons le droit d'augmenter les prix publiés dans nos brochures, listes de prix et offres :
 - modifications de tarif des entreprises de transport (p. ex. hausse du prix du carburant etc.)
 - nouvelle introduction ou augmentation de taxes ou redevances obligatoires (p. ex. taxes d'aéroport, droits d'entrée dans les parcs)
 - augmentations de prix décrétées par l'Etat (p. ex. TVA)
 - modification du cours de change
- 8.3 Si nous sommes contraints de modifier les prix, l'augmentation de prix vous sera communiquée au plus tard jusqu'à 3 semaines avant le départ. Si l'augmentation de prix représente plus de 10% du prix forfaitaire convenu à l'origine, vous êtes en droit de résilier le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre notification et cela sans aucun frais de votre part. Dans ce cas, nous vous rembourserons intégralement tous les paiements que vous aurez déjà effectués (frais de dossier et primes d'assurance exceptés).
- 8.4 Nous nous réservons le droit, notamment lorsqu'il en va aussi de votre propre intérêt de modifier ultérieurement le programme de voyage ou certaines prestations convenues (p. ex. hébergement, type de transport, compagnie aérienne, horaire des vols) si des événements imprévisibles ou inévitables l'exigent. Nous vous informerons naturellement aussitôt que possible des changements de programme de votre voyage et vous proposera des prestations de remplacement de même valeur.

9) Réclamations

- 9.1 Si les prestations fournies ne correspondent pas au descriptif ou si elles sont autrement défectueuses, vous devez immédiatement exiger une aide auprès du guide ou de l'entreprise qui devait apporter l'exécution de la prestation. Si cette aide n'était pas possible, vous devez exiger de la part du guide ou de l'entreprise qui devait apporter l'exécution de la prestation, une confirmation par écrite de votre plainte. Si le défaut ou le préjudice n'a pas été signalé sur place et que vous ne pouvez pas présenter une confirmation par écrite du prestataire de service, toutes exigences de votre part seront considérées comme nulles et non avenues. Des réclamations et des droits à d'éventuelles indemnisations doivent être faits explicitement par écrit au plus tard quatre semaines après votre retour. Si vous n'observez pas ce délai, vous perdez droit à toute indemnité.

10) Responsabilité

- 10.1 Si nous proposons des prestations individuelles (hôtels, voitures de location, transports, tours), nous agissons uniquement en tant qu'intermédiaire et ne sommes pas responsable de la bonne exécution de ces prestations. Nous nous portons cependant garants d'avoir sélectionnés ces entreprises avec le plus grand soin. Par ailleurs, nous nous engageons à vous soutenir dans votre démarche à faire valoir vos droits légitimes.
- 10.2 Lors de voyages forfaitaires nous répondons des dommages immédiats en cas de décès, de blessures corporelles ou de maladie causé par notre faute ou par celle d'une entreprise mandatée par nos soins (hôtels, entreprises de transport, etc). Lorsque vous faites valoir de tels droits à réparation du dommage, vous êtes dans l'obligation de nous céder vos droits à réparation du dommage vis-à-vis de tiers.
- 10.3 Les demandes de réparation au dommage sont exclues si celles-ci sont dues à une négligence vous incombant, à des négligences prévisibles ou inévitables d'un tiers ou à un cas de force majeure ou si un dommage ne pouvait pas être prévu ou évité en dépit du soin apporté par nous-même ou par le prestataire de service. Sous réserve des restrictions prévues dans les conventions internationales et les lois nationales relatives aux indemnisations en cas de dommages issus de la non-exécution ou de l'exécution non réalisée en bonne et due forme du contrat.

11) Ombudsman

- 11.1 En cas d'un éventuel conflit judiciaire, vous pouvez contacter l'ombudsman indépendant chargé de défendre la branche des agences de voyages. Cet ombudsman s'efforcera de parvenir à un accord équilibré et juste, et ceci dans tout type de problème entre vous et nous. L'adresse de l'ombudsman est la suivante:

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42, 8038 Zurich
tél.044 485 45 35 / fax 044 485 45 30
info@ombudsman-touristik.ch
www.ombudsman-touristik.ch

12) Fonds de garantie

- 12.1 Nous participons aux fonds de garantie Swiss Travel Security qui est une fondation indépendante créée par la Swiss Travel Association. Elle vise à garantir les fonds des clients au sens des dispositions de la Loi fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 1993 (LVF). À ce titre, nous vous garantissons le nantissement des montants que vous avez versés en relation avec votre réservation ainsi que le rapatriement en cas d'insolvabilité et ceci dans le cas d'un voyage forfaitaire seulement (vols seuls exclus).

13) Droit applicable et for juridique

- 13.1 Les relations juridiques entre les parties sont soumises exclusivement au droit suisse.
13.2 Le for juridique est Genève.

