



# CONDITIONS GÉNÉRALES, VOYAGES EN CAR ET EN AVION

## 1. Conclusion du contrat

1.1 Le contrat avec nous est conclu dès réception de votre inscription par écrit, par téléphone ou par tout autre moyen. A partir de ce moment-là s'entraînent pour vous et nous des droits et des devoirs.

1.2 Nous vous signalons également que nos prestations sont valables à partir du départ au début du voyage jusqu'à l'arrivée à la fin du voyage, selon le programme. Il est de votre intérêt de vous présenter à temps au lieu de départ.

## 2. Prix du voyage et conditions de paiement

2.1 Le prix à verser est celui publié dans notre documentation. Ce prix s'entend par personne en francs suisses, avec logement en chambre double. Nous vous demandons un supplément pour une chambre individuelle (voir la documentation).

2.2 Le paiement de l'arrangement forfaitaire est à effectuer avant le début du voyage de la manière suivante:

- Un premier versement de CHF 900.- par personne est demandé et doit être payé au plus tard 10 jours après réception de notre confirmation.

- Le paiement du solde doit être effectué jusqu'à 60 jours avant le départ. Si le paiement de l'acompte ou du solde ne nous parvient pas dans les délais, nous sommes en droit de refuser les prestations du voyage et de facturer les frais d'annulation (voir 5.3).

2.3 Un nombre d'inscriptions insuffisant nous réserve le droit de modifier le prix. Cette modification vous sera communiquée au plus tard 6 semaines avant la date de votre départ. Si l'augmentation du 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 pour vous. Dans ce cas de figure, nous vous rembourserons intégralement dans le plus bref délai tous les paiements que vous aurez déjà effectués.

## 3. Difficultés pendant le voyage

3.1 Au cas où, lors du voyage, vous auriez une réclamation à formuler, veuillez nous la communiquer immédiatement. Il s'agit d'une condition indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages-intérêts et permet en outre, dans la plupart des cas, de remédier au mal.

## 4. Responsabilité

4.1 Nous nous engageons à exécuter l'arrangement du voyage que vous avez choisi - avec tous les services énumérés dans le programme de voyage - dans le cadre des présentes conditions de voyage et de contrat. Nous vous indemnisons au cas où des prestations convenues n'ont pas été exécutées, dans la mesure où nous n'avons pas pu offrir sur place une prestation de remplacement équivalente et où il n'y a pas de faute personnelle de votre part.

Nous ne sommes pas responsables de modifications de programme 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.

4.2 Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou 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 nous, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvions pas prévoir ou contre lesquels nous ne pouvions rien. Dans ce cas, toute obligation pour nous de verser des dommages et intérêts est exclue.

4.3 Nous nous portons garants des dommages matériels ayant lieu au cours d'un voyage organisé par nous pour autant qu'une faute nous soit imputable. Dans ce cas, la responsabilité se limite au dommage direct dont le montant ne saurait dépasser le prix du voyage pour la personne lésée à condition que vous ne receviez pas d'indemnités (de votre assurance par exemple) et que vous cédiez à Estissimo vos droits envers l'auteur du dommage.

En cas de dommages subis à l'occasion de l'utilisation d'entreprises de transports (train, bateau, car, etc.), les droits à un dédommagement se limitent à un montant qui ne saurait dépasser la somme stipulée par les conventions internationales ou les lois nationales en vigueur.

Dans ce cas, une responsabilité plus étendue de notre part est exclue. Nous vous conseillons donc de conclure une assurance bagages.

4.4 Il existe toujours la possibilité de participer à des manifestations locales ou à des excursions que notre arrangement ne prévoit pas. Dans ce cas, votre participation à ces manifestations/excursions est sous votre propre responsabilité.

4.5 Il est dans votre intérêt et selon vos besoins personnels de conclure une assurance voyages et bagages. Pour vos objets personnels, en cas de vol, de perte ou de dommage, nous n'assumons aucune responsabilité.

## 5. Conditions d'annulation ou de modifications

5.1 Les assurances frais d'annulation et SOS rapatriement sont obligatoires et doivent être impérativement conclues au moment de l'inscription, ou au plus tard 8 jours après la réception de la confirmation définitive de votre inscription. Une fois l'assurance conclue, cette dernière ne peut plus être annulée et sera facturée. Si vous possédez votre propre assurance frais d'annulation et SOS rapatriement, vous pouvez renoncer à conclure une telle assurance au moment de la réservation. Nous déclinons toute responsabilité pour les personnes mal assurées.

5.2 Si une annulation, voire une modification, intervient avant l'entrée en

vigueur des délais d'annulation, vous êtes priés de nous la communiquer en nous en indiquant la raison. Une taxe de CHF 80.- par personne sera perçue pour les frais de dossier.

5.3 Si vous vous désistez moins de 60 jours avant la date du départ, nous devons prélever, en plus de la taxe d'établissement du dossier, une indemnité calculée comme suit, en pour cent du prix forfaitaire ; le règlement ci-dessous s'applique aussi aux modifications :

Moins de 60 jours avant le départ frais de dossier

59 - 46 jours avant le départ 25% du montant total (+ frais de dossier)

45 - 21 jours avant le départ 60% du montant total (+ frais de dossier)

20 - 8 jours avant le départ 75% du montant total (+ frais de dossier)

7 - 0 jours avant le départ 100% du montant total (+ frais de dossier)

5.4 Pour les croisières et les voyages organisés par nos partenaires (Buchard voyages, Croisieurope, Vodohod...) sont valables les conditions des prestataires concernés.

5.5 Si vous n'êtes pas en mesure de voyager, vous avez la possibilité de vous faire remplacer par une autre personne qui est prête à participer au voyage et à reprendre votre arrangement de voyage aux conditions que vous avez convenues avec nous. Cette personne et vous-même êtes solidairement responsables devant nous de l'acquittement du montant du voyage, ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par ce désistement.

## 6. Interruption anticipée du voyage par vous-même

6.1 Si, pour une raison quelconque, vous devez interrompre votre voyage, nous ne pouvons pas vous restituer le prix de votre arrangement. Pour cette raison, vous êtes prié de conclure une assurance Frais de rapatriement, qui, si vous êtes obligé d'interrompre le voyage pour un cas de force majeure (p. ex. propre maladie ou accident, grave maladie ou décès d'un membre de la famille, etc.), se chargera des frais encourus.

## 7. Modifications de programme, suppression ou interruption du voyage par nous

7.1 Nous nous réservons le droit, également dans votre intérêt, de modifier des programmes ou certaines prestations convenues (p. ex. logement, type de moyens de transport, excursions, etc.) si des événements imprévus l'exigent. Nous nous efforçons d'offrir une solution de remplacement afin de sauvegarder dans toute la mesure possible le but objectif ou le caractère du voyage.

7.2 Tous nos voyages impliquent un nombre minimal de participants, celui-ci varie entre 12 et 20 personnes. Si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, nous pouvons annuler le voyage au plus tard 6 semaines avant le départ, et ce sans dédommagement. Nous nous efforcerons de vous proposer un voyage de remplacement équivalent. Si vous renoncez à y participer, nous vous rembourserons immédiatement

les montants déjà versés.

Si nous sommes obligés de supprimer ou d'interrompre le voyage pour une raison comme une force majeure, nous avons le droit de décompter nos dépenses préliminaires du remboursement de votre paiement. D'autres revendications sont exclues.

## 8. Formalités d'entrée

8.1 Pour entrer en Fédération de Russie et en Iran, les citoyens suisses doivent être munis d'un visa et d'un passeport dont la validité doit dépasser d'au moins six mois la date de la fin du voyage.

8.2. Nous nous engageons à entreprendre les démarches pour l'obtention des visas auprès des autorités concernées et cela dans les délais nécessaires. Les conditions et modalités vous seront communiquées dans la lettre de confirmation.

8.3 Vous êtes en tout cas personnellement responsable de l'observation des dispositions prescrites concernant le passeport et les restrictions douanières. Si vos documents sont insuffisants et vous êtes obligés de renoncer au voyage, les dispositions sur les frais d'annulation (art. 5.2 et 5.3) sont applicables.

## 9. Hébergement

9.1 Pour une personne voyageant seule, il est possible de s'inscrire pour une chambre double à partager avec un(e) autre participant(e) du voyage. Si nous ne vous trouvons pas de partenaire de chambre, une chambre individuelle vous sera attribuée, ce qui implique un prix supplémentaire correspondant.

## 10. Droit applicable et for juridique

10.1 Dans le cas d'un éventuel conflit judiciaire, le droit suisse est exclusivement applicable. Il est convenu que seul le for juridique de Neuchâtel est habilité à juger les plaintes contre Estissimo Emile et Angela Baluch. Nous pouvons poursuivre le consommateur en justice à son lieu de domicile ou à Neuchâtel.

## 11. Organisation du voyage

ESTISSIMO

Emile et Angela Baluch-Müller

Passage Marval 1

CH- 2000 Neuchâtel



# CONDITIONS GÉNÉRALES, CROISIÈRES EN FÉDÉRATION DE RUSSIE

## 1. Conclusion du contrat

1.1 Le contrat avec nous est conclu dès réception de votre inscription par écrit, par téléphone ou par tout autre moyen. A partir de ce moment-là s'entraînent pour vous et nous des droits et des devoirs.

1.2 Nous vous signalons également que nos prestations sont valables à partir du départ au début du voyage jusqu'à l'arrivée à la fin du voyage, selon le programme. Il est de votre intérêt de vous présenter à temps au lieu de départ.

## 2. Prix du voyage et conditions de paiement

2.1 Le prix à verser est celui publié dans notre documentation. Ce prix s'entend par personne en francs suisses, avec logement en chambre/cabine double.

Nous vous demandons un supplément pour une chambre/cabine individuelle (voir la documentation).

2.2 Le paiement de l'arrangement forfaitaire est à effectuer avant le début du voyage de la manière suivante:

- Un premier versement de CHF 900.- par personne est demandé. Somme payable au plus tard 10 jours après réception de notre confirmation.

- Le paiement du solde doit être effectué jusqu'à 70 jours avant le départ. Si le paiement de l'acompte ou du solde ne nous parvient pas dans les délais, nous sommes en droit de refuser les prestations du voyage et de facturer les frais d'annulation (voir 5.3).

2.3 Un nombre d'inscriptions insuffisant nous réserve le droit de modifier le prix. Cette modification vous sera communiquée au plus tard 70 jours avant la date de votre départ. Si l'augmentation du 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 pour vous. Dans ce cas de figure, nous vous rembourserons intégralement dans le plus bref délai tous les paiements que vous aurez déjà effectués.

## 3. Difficultés pendant le voyage

3.1 Au cas où, lors du voyage, vous auriez une réclamation à formuler, veuillez nous la communiquer immédiatement. Il s'agit d'une condition indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages-intérêts et permet en outre, dans la plupart des cas, de remédier au mal.

## 4. Responsabilité

4.1 Nous nous engageons à exécuter l'arrangement du voyage que vous avez choisi - avec tous les services énumérés dans le programme de voyage - dans le cadre des présentes conditions de voyage et de contrat.

Nous vous indemnisons au cas où des prestations convenues n'ont pas été exécutées, dans la mesure où nous n'avons pas pu offrir sur place une prestation de remplacement équivalente et où il n'y a pas de faute

personnelle de votre part.

Nous ne sommes pas responsables de modifications de programme 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.

4.2 Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous lorsque l'inexécution ou 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 nous, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvions pas prévoir ou contre lesquels nous ne pouvions rien. Dans ce cas, toute obligation pour nous de verser des dommages et intérêts est exclue.

4.3 Nous nous portons garants des dommages matériels ayant lieu au cours d'un voyage organisé par nous pour autant qu'une faute nous soit imputable. Dans ce cas, la responsabilité se limite au dommage direct dont le montant ne saurait dépasser le prix du voyage pour la personne lésée à condition que vous ne receviez pas d'indemnités (de votre assurance par exemple) et que vous cédiez à Estissimo vos droits envers l'auteur du dommage.

En cas de dommages subis à l'occasion de l'utilisation d'entreprises de transports (train, bateau, car, etc.), les droits à un dédommagement se limitent à un montant qui ne saurait dépasser la somme stipulée par les conventions internationales ou les lois nationales en vigueur.

Dans ce cas, une responsabilité plus étendue de notre part est exclue. Nous vous conseillons donc de conclure une assurance bagages.

4.4 Il existe toujours la possibilité de participer à des manifestations locales ou à des excursions que notre arrangement ne prévoit pas. Dans ce cas, votre participation à ces manifestations/excursions est sous votre propre responsabilité.

4.5 Il est dans votre intérêt et selon vos besoins personnels de conclure une assurance voyages et bagages. Pour vos objets personnels, en cas de vol, de perte ou de dommage, nous n'assumons aucune responsabilité.

## 5. Conditions d'annulation ou de modifications

5.1 Les assurances frais d'annulation et SOS rapatriement sont obligatoires et doivent être impérativement conclues au moment de l'inscription, ou au plus tard 8 jours après la réception de la confirmation définitive de votre inscription. Une fois l'assurance conclue, cette dernière ne peut plus être annulée et sera facturée. Si vous possédez votre propre assurance frais d'annulation et SOS rapatriement, vous pouvez renoncer à conclure une telle assurance au moment de la réservation. Nous déclinons toute responsabilité pour les personnes mal assurées.

5.2 Si vous vous désistez avant la date de départ, nous devons prélever, en plus de la taxe d'établissement du dossier (CHF 80.-), une indemnité calculée comme suit, en pour cent du prix forfaitaire; le règlement ci-dessous s'applique aussi aux modifications:

Dès inscription et jusqu'à 70 jours avant le départ 10% (+ frais de dossier)

69 - 60 jours avant le départ 25% (+ frais de dossier)

59 - 50 jours avant le départ 50% (+ frais de dossier)

49 - 31 jours avant le départ 75% (+ frais de dossier)

30 - 0 jours avant le départ 100% (+ frais de dossier)

5.3 Si vous n'êtes pas en mesure de voyager, vous avez la possibilité de vous faire remplacer par une autre personne qui est prête à participer au voyage et à reprendre votre arrangement de voyage aux conditions que vous avez convenues avec nous. Cette personne et vous-même êtes solidairement responsables devant nous de l'acquittement du montant du voyage, ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par ce désistement.

## 6. Interruption anticipée du voyage par vous-même

6.1 Si, pour une raison quelconque, vous devez interrompre votre voyage, nous ne pouvons pas vous restituer le prix de votre arrangement. Pour cette raison, vous êtes prié de conclure une assurance Frais de rapatriement, qui, si vous êtes obligé d'interrompre le voyage pour un cas de force majeure (p. ex. propre maladie ou accident, grave maladie ou décès d'un membre de la famille, etc.), se chargera des frais encourus.

## 7. Modifications de programme, suppression ou interruption du voyage par nous

7.1 Nous nous réservons le droit, également dans votre intérêt, de modifier des programmes ou certaines prestations convenues (p. ex. logement, type de moyens de transport, excursions, etc.) si des événements imprévus l'exigent. Nous nous efforçons d'offrir une solution de remplacement afin de sauvegarder dans toute la mesure possible le but objectif ou le caractère du voyage.

7.2 Tous nos voyages impliquent un nombre minimal de participants, celui-ci varie entre 12 et 20 personnes. Si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, nous pouvons annuler le voyage au plus tard 6 semaines avant le départ, et ce sans dédommagement. Nous nous efforçons de vous proposer un voyage de remplacement équivalent. Si vous renoncez à y participer, nous vous rembourserons immédiatement les montants déjà versés.

Si nous sommes obligés de supprimer ou d'interrompre le voyage pour une raison comme une force majeure, nous avons le droit de décompter nos dépenses préliminaires du remboursement de votre paiement. D'autres revendications sont exclues.

## 8. Formalités d'entrée

8.1 Pour entrer en Fédération de Russie, les citoyens suisses doivent être munis d'un visa et d'un passeport dont la validité doit dépasser d'au moins six mois la date de la fin du voyage.

8.2. Nous nous engageons à entreprendre, dans les délais fixés par les autorités concernées, les démarches pour l'obtention des visas auprès des autorités russes. Les conditions et modalités vous seront communiquées dans la lettre de confirmation.

8.3 Vous êtes en tout cas personnellement responsable de l'observation des dispositions prescrites concernant le passeport et les restrictions douanières. Si vos documents sont insuffisants et vous êtes obligés de renoncer au voyage, les dispositions sur les frais d'annulation (art. 5.2) sont applicables.

## 9. Hébergement

9.1 Lors de la croisière entre Moscou et Saint-Pétersbourg, les numéros de cabines seront attribués 3 jours avant le départ du bateau par la compagnie de navigation. Au moment de votre inscription, vous choisirez la catégorie que vous convient le mieux.

9.2 Dans le cas où un numéro ou un emplacement de cabine précis est demandé, la compagnie de navigation demandera un supplément de CHF 60.- par personne.

9.3 Pour une personne voyageant seule, il est possible de s'inscrire pour une chambre/cabine double à partager avec un(e) autre participant(e) du voyage. Si nous ne vous trouvons pas de partenaire de chambre/cabine, une chambre/cabine individuelle vous sera attribuée, ce qui implique un prix supplémentaire correspondant.

## 10. Droit applicable et juridique

10.1 Dans le cas d'un éventuel conflit judiciaire, le droit suisse est exclusivement applicable. Il est convenu que seul le for juridique de Neuchâtel est habilité à juger les plaintes contre Estissimo Emile et Angela Baluch. Nous pouvons poursuivre le consommateur en justice à son lieu de domicile ou à Neuchâtel.

## 11. Organisation du voyage

ESTISSIMO

Emile et Angela Baluch-Müller

Passage Marval 1

CH- 2000 Neuchâtel