

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ALATIK SA (D'après le texte recommandé par la Fédération suisse des Agences de voyages)

## 1) Conclusion du contrat

Votre contrat avec ALATIK SA devient valable dès la confirmation de votre inscription (réservation) écrite, téléphonique, électronique (online) ou personnelle. Vous êtes en droit de résilier le contrat sans frais dans les 7 jours suivant votre réservation (la date déterminante étant celle de notre confirmation/facture). Cette condition n'est pas valable pour les réservations ayant un lieu moins de 14 jours avant la date de départ ou exigeant une demande spéciale auprès d'un des prestataires (réservation hors contingent par ex).

### 1.1. En tant qu'organisateur, AL ATIK SA

s'engage à :  
Respecter soigneusement les prestations promises, conformément aux indications et descriptions contenues dans ses offres valables au moment de votre inscription et de votre confirmation.

### 1.2. En tant que participant(e) à un voyage, vous

vous engagez à :  
payer le prix forfaitaire convenu pour le voyage, ainsi que les prestations particulières non comprises dans le forfait (par exemple: primes d'assurance, frais de visa, excursions, frais facturés pour prestations supplémentaires); respecter les modalités de paiement; vous procurer les documents de voyage nécessaires et satisfaire aux prescriptions du pays visité concernant le passeport, la douane, les devises et les questions sanitaires.

## 2) Prix

Nos prix sont indiqués dans nos offres. Ce sont les prix valables au moment de la réservation qui font foi.

## 3) Modalité de paiement

Le paiement se fait une fois que l'offre soumise par ALATIK SA est acceptée et le total doit être effectué sur le compte bancaire d' ALATIK SA.

## 4) Modifications de réservation ou annulation du voyage par le client

### 4.1. Généralités

Si vous désirez modifier la réservation ou si vous annulez le voyage, vous devez le notifier personnellement ou par lettre recommandée au bureau de réservation, en restituant simultanément au bureau de réservation les documents de voyage que vous avez reçus.

### 4.2. Modifications de réservation par le client

Lors d'une modification de la réservation par le client (ex: changement de nom, modification des dates de voyage comprises dans la période couverte par le programme, voyageur de remplacement, etc), AL ATIK SA percevra un montant de Fr. 60.- par personne, au maximum Fr. 120.- par dossier, pour frais de dossier. Toutefois, une modification de réservation est considérée comme une annulation du voyage dans les cas suivants:

- modification de dates de vacances pour une période ne figurant pas dans notre brochure,
  - manque de disponibilité dans les avions et les hôtels à la date voulue,
  - modification de réservation intervenant moins de 22 jours avant la date de départ.
- Dans ces différentes situations, des frais d'annulation seront retenus (selon chiffre 4.3).

### 4.3. Annulation du voyage par le client

En cas d'annulation du voyage, les conditions suivantes sont applicables:

- plus de 60 jours avant la date du départ: frais de dossier de Fr. 100.- par personne (ces frais ne sont pas couverts par l'assurance d'annulation)
  - 60 à 21 jours avant la date du départ: 25% du montant total du voyage
  - 20 à 15 jours avant la date du départ: 40% du montant total du voyage
  - 14 à 08 jours avant la date du départ: 60% du montant total du voyage
  - 07 à 0 jours avant la date du départ: 100% du montant total du voyage
- Pour les périodes de haute saison (fin d'année, Pâques, octobre, événements spéciaux, etc.), les conditions suivantes sont applicables:
- 60 à 30 jours avant la date du départ: 30% du montant total du voyage
  - 29 à 15 jours avant la date du départ: 60% du montant total du voyage
  - 14 à 0 jours avant la date du départ: 100% du montant total du voyage

La réception de votre déclaration au bureau de notre agence fait foi pour déterminer la date de l'annulation. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi. Tous les frais entraînés par une modification ou annulation du voyage par le client après le début du voyage sont entièrement à sa charge et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de AL ATIK SA, y compris pour les services non

fournis à la suite de ces modifications ou annulation.

### 4.4. Assurance frais d'annulation

Dans les cas de nécessité impérieuse (ex: maladie), les frais d'annulation sont pris en charge par une assurance frais d'annulation, pour autant que vous ayez conclu une telle assurance. Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance. Si vous annulez votre voyage, la prime de l'assurance frais d'annulation reste due.

### 4.5. Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligés de renoncer au voyage, vous pouvez désigner un voyageur de remplacement. Celui-ci doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes responsables en commun du paiement du prix total du voyage et des frais de dossier (chiffre 4.2). ALATIK SA vous fera savoir dans un délai approprié (susceptible de prendre plusieurs jours en haute saison) si le voyageur de remplacement indiqué peut participer au voyage. Pour les voyages comprenant des conditions de participation particulières, un contrôle s'avère indispensable. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement (moins de 22 jours avant la date de départ) ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des conditions de voyage, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc, votre défection sera considérée comme une annulation (chiffre 4.3).

## 5) Modifications apportées aux prospectus, aux prix, aux transports

### 5.1. Modifications antérieures à la conclusion du contrat

ALATIK SA se réserve expressément le droit de modifier, avant votre réservation, les indications du prospectus, la description des prestations, les prix figurant dans la brochure de tarifs. Le cas échéant, votre bureau de réservation vous avisera avant la conclusion du contrat.

### 5.2. Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat

Nous nous réservons le droit d'augmenter les prix lors de hausse du coût des moyens de transport (ex: augmentation du coût du carburant), de nouvelles taxes ou de taxes majorées (ex. taxes d'aéroport), de modifications des cours de change ou de taxes exigées par l'état (ex: TVA). Si le coût de ces prestations inhérentes au voyage augmente, le prix du voyage sera majoré en conséquence. Au cas où l'augmentation s'élève à plus de 10%, vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans frais dans les 5 jours à compter de la notification d'augmentation.

### 5.3. Modifications du programme ou de certaines prestations survenant entre votre réservation et la date de départ

ALATIK SA se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (ex: logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, etc.) en cas de force majeure ou si des faits imprévisibles ou inévitables l'exigent.

ALATIK SA fera son possible pour vous proposer en remplacement des prestations de qualité équivalente. Nous vous informerons le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions possibles sur le prix. Si les modifications de programme ou de certaines prestations convenues modifient de façon importante un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous pouvez résilier le contrat dans les 5 jours suivant notre communication.

### 5.4. Modifications du programme. Défaut de

prestations au cours du voyage  
ALATIK SA se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt également, le programme du voyage et certaines prestations convenues (p. ex. logement, moyens de transport, compagnies aériennes, excursions, etc.) si des événements imprévus l'exigent, pour autant que cela n'entraîne pas de changement notable du programme ou du caractère du voyage. Les modifications de programme ne donnent toutefois aucun droit à des demandes de dommages et intérêts, ni à des indemnités de perte de salaire etc.

## 6) Annulation par l'organisateur de voyage

ALATIK SA se réserve le droit d'annuler un voyage au plus tard 3 semaines avant le départ si le nombre de participants prévus n'est pas atteint. Si des cas de force majeure imprévisibles (ex: catastrophes naturelles, épidémies, troubles, grèves, dispositions prises par les autorités, etc...) venaient à compromettre gravement

le voyage ou à le rendre impossible.

ALATIK SA est en droit d'annuler le voyage à court terme. Pour les mêmes raisons, nous nous réservons le droit d'interrompre un voyage déjà en cours.

Le cas échéant, nous nous efforçons naturellement de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si cela n'est pas possible ou si vous refusez le programme de remplacement que nous vous proposons, ALATIK SA vous rembourse intégralement les versements déjà effectués. Toutes prétentions à une autre indemnité est exclue.

## 7) Assurances

Les assurances annulation/rapatriement/ bagages ne sont pas incluses dans nos prix forfaitaires. Si vous n'êtes pas couverts par une telle assurance privée (livret ETI par exemple), nous vous conseillons vivement d'en souscrire une auprès de l'assurance de voyages «L'Européenne». Le montant de la prime vous sera alors facturé séparément. Votre bureau de réservation vous renseignera volontiers et vous donnera toute précision utile à ce sujet.

## 8) Réclamations

**8.1** Si le voyage donne lieu à une réclamation de votre part : Vous devez nous adresser par écrit, au plus tard dix jours après la fin prévue de votre voyage, votre réclamation accompagnée de justificatifs éventuels. Si vous n'avez pas observé ces prescriptions, vous perdez vos droits à toutes indemnités.

**8.2** Dans le cas où le voyageur ne serait pas satisfait par la qualité des services offerts par le voyageur saoudien, il doit tout d'abord, entrer en contact avec le voyageur afin de déposer une plainte. Cette procédure doit être prise avant que le voyageur ne quitte l'Arabie Saoudite. Si le voyageur ne remplit pas cette procédure lors de sa présence en Arabie Saoudite, ALATIK SA n'assurera aucune responsabilité vis-à-vis du voyageur et ce dernier perd ses droits à assistance, intervention personnelle, annulation du contrat, etc....

## 9) Prescriptions sanitaires, de visa et d'entrée

Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans notre brochure. Elles sont valables pour les citoyens suisses. Les ressortissants d'autres pays sont priés d'indiquer leur nationalité au moment de la réservation, afin que le bureau de réservation puisse les informer des prescriptions les concernant.

Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande du ou des visas nécessaires. 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. Les voyageurs sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ si vous emportez bien avec vous tous les documents requis. ALATIK SA vous rend attentif au fait qu'en cas de refoulement, les frais de retour sont à votre charge. Nous attirons aussi votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

## 10) Responsabilités

### 10.1. Généralités

Nous nous engageons à fournir les prestations souscrites lors de la réservation et en accord avec nos conditions générales. Nous vous indemniserons de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas ou mal été exécutées ou si une prestation de remplacement de qualité équivalente n'a pu vous être offerte

### 10.2. Conventions internationales et lois nationales

Si des conventions internationales ou si des lois nationales prévoient des restrictions ou limiteront des responsabilités (notamment en matière de transport), ALATIK SA est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité en sera limitée aux dispositions convenues dans les conventions en cause.

### 10.3. Exclusion de notre responsabilité

Nous déclinons toutes responsabilités :  
- en cas de modifications de programme dues à des retards de vols, des grèves ou des troubles sociaux  
- lorsque l'inexécution ou l'exécution impartiale du contrat est imputable à un cas de force majeure ou à un événement imprévisible  
Nous ne pouvons également pas nous porter garant pour les fautes ou dommages causés par

des tierces personnes servant d'intermédiaires ou de partenaire dans la prestation des services.

### 10.4. Horaire des vols, des cars,

Il nous est impossible de garantir le respect de ces horaires, malgré une organisation de voyage soignée. En cas de retard des entreprises de transport, quelle qu'en soit la raison, nous n'assurons aucune responsabilité pour les dommages, tels que perte de salaire, nuitées d'hôtels supplémentaires, repas, etc. Nous vous conseillons vivement de tenir compte de la possibilité de retards en planifiant vos voyages

## 11) Spécial UMHRAH

\*Umrah : l'un des cultes de l'Islam

\* Motamer : toute personne qui part pour un voyage vers l'Arabie Saoudite pour accomplir le UMHRAH.

### 11.1 Les réglementations saoudiennes pour Umrah

Les services offerts aux personnes voyageant pour effectuer une Umrah sont régis par les règlements saoudiens et sont dispensés seulement par des voyageurs saoudiens et étrangers enregistrés en Arabie Saoudite.

### 11.2 Saudi -Touroperator

ALATIK SA est un voyageur officiel enregistré auprès des autorités saoudiennes et bénéficie d'une autorité légitimée pour organiser les voyages d'Umrah pour les musulmans.

### 11.3 Les voyages Umrah et Hajj

Les voyages d'Umrah offerts par ALATIK SA sont organisés en application des règlements saoudiens et selon les clauses du contrat conclu avec les voyageurs saoudiens. Le voyageur saoudien assume la responsabilité totale vis-à-vis du voyageur de la date de son arrivée à l'aéroport de Jeddah jusqu'à son départ. Aussi le voyageur saoudien et son personnel sont tenus d'offrir leurs services au voyageur tout au long du voyage d'Umrah. Dans le cas où le « Motamer » ne serait pas satisfait par la qualité des services offerts par le voyageur saoudien, il doit tout d'abord, entrer en contact avec le voyageur saoudien afin de déposer une plainte. Dans le cas où le voyageur ne réprimanderait pas favorablement à la demande du « Motamer », ce dernier doit appeler le Ministère de Hajj 02-6858212/ 02-5749582/ 02-6530000 pour déposer une plainte.

Cette réclamation doit être prise avec le « Motamer » avant de quitter l'Arabie Saoudite.

Si le « Motamer » ne remplit pas cette procédure lors de sa présence en Arabie Saoudite, ALATIK SA n'assurera aucune responsabilité vis-à-vis du « Motamer » et se dernier n'aura pas le droit de déposer une plainte ultérieurement en Suisse contre ALATIK SA afin de demander des indemnités.

### 11.4 Annulation des vols. Retards et

changements des horaires des vols :  
Les voyages d'Umrah sont effectués sur des vols réguliers des différentes compagnies aériennes. Ces dernières peuvent changer leurs horaires de vols à n'importe quel moment. ALATIK SA est tenu d'aviser le « Motamer » de chaque changement de vol dès la réception de l'information.  
ALATIK SA n'assume aucune responsabilité vis-à-vis des frais des frais additionnels occasionnés par l'annulation des vols ou par des retards et/ou à cause des changements. Le « Motamer » n'aura pas le droit de déposer une plainte ultérieurement en Suisse contre ALATIK SA pour demander des indemnités pur cause de ces annulations, retards et/ou changements.

## 12) For Juridique

Pour toutes les questions relatives au contrat qui vous lie à ALATIK SA, seules sont applicables les dispositions légales du droit suisse. Le for juridique exclusif est au siège principal d'ALATIK SA, à Genève.

Date : ...../...../.....

Signature : .....