

CONDITIONS GÉNÉRALES

Nous vous remercions de vous intéresser à l'arrangement de voyage proposé par **Magic-India.com**.

1.0 Ce que régissent les présentes conditions générales de contrat et de voyage.

1.1 Ces conditions générales de contrat et de voyage régissent les rapports juridiques entre vous-même et **Magic-India.com** en ce qui concerne les arrangements de voyages organisés par HN ou d'autres prestations offertes par **Magic-India.com**. Elles entrent en vigueur le jour de leur publication et remplacent toutes les dispositions précédentes.

1.2 Les présentes conditions générales de contrat et de voyage ne s'appliquent pas aux voyages et prestations suivantes: pour tous les "arrangements vol seul" procurés par **Magic-India.com**; ce sont les conditions générales de contrat et de transport des compagnies aériennes qui s'appliquent. Si votre bureau de réservation ou **Magic-India.com** vous procure des arrangements de voyage ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services, ce sont leurs propres conditions de contrat et de voyage qui s'appliquent. Dans ces cas, **Magic-India.com** n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez dès lors pas vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et de voyage.

2.0 Conclusion du contrat

2.1 Le contrat entre vous-même et **Magic-India.com** prend effet quand votre inscription par écrit, par téléphone ou sur présentation personnelle chez **Magic-India.com** ou au bureau de réservation, est acceptée sans réserve. Dès ce moment, les droits et obligations qui découlent du contrat (y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage) prennent effet tant pour vous que pour **Magic-India.com**.

2.2 Les désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par **Magic-India.com** ou par votre bureau de réservation

3.0 Prix et modalités de paiement

3.1 Prix

Les prix des arrangements de voyage sont indiqués sur le site internet **Magic-India.com**. Sauf disposition différente sur le site ou le tarif, les prix des arrangements s'entendent par personne, en francs suisses (CHF), logement en chambre double, pour le nombre de participants stipulé. Pour les modifications de prix, voir chiffre 5.

3.2 Acomptes

Des acomptes peuvent être versés dès que **Magic-India.com** ou a accepté sans restriction votre inscription.

3.3 Paiement du solde

Le solde du prix du voyage doit parvenir à **Magic-India.com** au plus tard 1 mois avant le départ. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, **Magic-India.com** peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon chiffre 4.2 ss.

Sauf convention contraire, les documents de voyage vous seront remis ou envoyés dès réception de la totalité du montant facturé. Pour les voyages dont le départ est prévu entre le 10 décembre et le 15 janvier, le solde du prix du forfait doit être payé avant le 1er novembre sous peine d'annulation de votre voyage.

3.4 Réservations à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 1 mois avant la date de départ, le montant total de la facture devra être payé lors de la réservation.

3.5 Taxes de réservation; frais en cas de réservation à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 1 mois avant la date de départ, il faudra éventuellement demander confirmation aux hôtels, compagnies aériennes, etc. Tous les frais éventuels de téléphone, téléfax, téléx ou télégrammes vous seront alors facturés.

1.6 Participation aux frais de votre réservation pour conseils et réservations

Nous attirons votre attention sur le fait que **Magic-India.com** peut percevoir, en sus des prix mentionnés sur le site, une participation aux frais pour conseils et réservations.

4.0 Conditions d'annulation et de modification

4.1 Généralités

Si vous décommandez (annulez) le voyage ou désirez modifier le voyage réservé, vous devez en faire part personnellement ou par lettre recommandée à **Magic-India.com** ou au bureau de réservation. Dans ce cas, les documents de voyage déjà reçus doivent être retournés simultanément à **Magic-India.com**.

4.2 Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification ou de cession de votre réservation de voyage, il est perçu une somme de CHF 200.- par personne, au maximum CHF 500.- par commande, à titre de frais de dossier (voir aussi chiffre 4.3).

Ces frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance obligatoire des frais d'annulation (voir chiffre 11).

4.3 Frais d'annulation

Si vous annulez votre voyage, ou si vous demandez quelque modification et/ou changement de réservation que ce soit, nous devons prélever, en plus de la taxe d'établissement de dossier (chiffre 4.2), une indemnité calculée comme due en pour cent du prix forfaitaire. Ces conditions sont également applicables lors de modifications.

Conditions d'annulation pour tous les forfaits:

jusqu'à 46 jours avant le départ	5% du prix du forfait
45 - 30 jours avant le départ,	25% du prix du forfait
29 - 10 jours avant le départ,	50% du prix du forfait
9 - 4 jours avant le départ,	80% du prix du forfait
les 3 jours avant le départ,	100% du prix du forfait

Conditions particulières pour les voyages dont le départ a lieu entre le 10 décembre et le 15 janvier: Annulation survenant:

du 1 ^{er} au 30 novembre,	50% du prix du forfait
à partir du 1 ^{er} décembre,	100% du prix du forfait

Une arrivée tardive au départ de l'avion, une non-présentation au départ du voyage, ou une présentation avec des documents de voyage non en règle ne donne droit à aucun remboursement. En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage aérien il sera retenu 100% du montant du voyage. L'assurance annulation et de voyage n'est jamais remboursable quelle que soit la date d'annulation.

La réception de votre déclaration au bureau de réservation fait foi pour déterminer la date de l'annulation ou du changement. Pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour ouvrable consécutif fait foi.

4.4 Assurance frais d'annulation

Dans le cas de nécessité impérieuse, 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 n'avez pas encore conclu une assurance frais d'annulation, vous devez obligatoirement en conclure une auprès de **Magic-India.com**.

4.5 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligé de renoncer à votre voyage, vous avez la possibilité de céder votre réservation à une personne tierce. Le voyageur de remplacement doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières du voyage (état de santé, etc.) et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Pour certains voyages, il n'est pas possible, compte tenu des conditions de transport particulières, de modifier la réservation ou, le cas échéant, seulement jusqu'à une date déterminée. Un voyageur de remplacement est en général agréé après accord avec **Magic-India.com** et suivant nos possibilités d'organisation (délai d'obtention de visas, des permis spéciaux, établissement de nouveaux documents, etc.). Les frais de dossier (chiffre 4.2) et les autres frais supplémentaires éventuels sont à votre charge et à celle du voyageur de remplacement. Si un voyageur de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes solidairement responsables du paiement du prix du voyage. **Magic-India.com** vous fera savoir dans un délai approprié si le voyageur de remplacement proposé peut participer au voyage. Un examen du cas (qui peut demander plusieurs jours en haute saison) s'avère notamment nécessaire pour les voyages impliquant des critères spéciaux. Si vous désignez trop tard le voyageur de remplacement ou s'il ne peut pas prendre part au voyage en raison des critères du voyage, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation officielle (chiffres 4.2 et 4.3).

5.0 Modifications apportées au site internet, aux prix, aux transports

5.1 Modifications antérieures à la conclusion du contrat

Magic-India.com se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les indications du site internet, la description des prestations, les prix figurant dans les prospectus et tarifs. Le cas échéant, **Magic-India.com** ou votre bureau de réservation vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.

5.2 Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir après:

- une augmentation ultérieure à la confirmation du coût des transports (y compris du prix du carburant);
- l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc.);
- une modification des taux de change;
- des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (NA, taxes gouvernementales, etc.).

Si le coût des prestations comprises dans le voyage augmente, il peut être répercuté sur le voyageur et le prix du voyage est augmenté en conséquence. **Magic-India.com** appliquera l'augmentation de prix au plus tard 15 jours avant le départ. Si la hausse dépasse 10%, vous pouvez exercer les droits stipulés sous chiffre 5.4.

5.3 Modifications du programme ou changements sur le plan des transports, intervenus entre votre réservation et la date de départ

Si des frais imprévus ou inévitables ou la sécurité également l'exigent, **Magic-India.com** se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt, le programme du voyage ou certaines prestations convenues (p. ex. logement, mode de transport, compagnies aériennes, heures de vol, itinéraire, etc.). **Magic-India.com** fera son possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement.

Magic-India.com vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix.

5.4 Droits du participant au voyage en cas de modification du programme ou des prix après la conclusion du contrat

Si des modifications de programme ou de certaines prestations convenues modifient de façon notable un élément essentiel du contrat ou si la hausse de prix dépasse 10%, vous disposez des droits suivants:

- vous pouvez accepter la modification du contrat;
- vous pouvez résilier par écrit le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication et le prix du voyage déjà versé vous sera remboursé immédiatement;
- vous pouvez nous faire savoir dans les 5 jours suivant la réception de notre communication que vous désirez participer à l'un des voyages de remplacement de qualité équivalente proposés.

Magic-India.com fera de son mieux pour vous soumettre un voyage qui vous convienne. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée. S'il est plus cher, seule la moitié de la différence avec le prix convenu initialement vous sera facturée.

À défaut de nouvelles de votre part sur la base des alinéas b) et c) précités, nous admettons que vous acceptez l'augmentation de prix, la modification du programme ou le changement de certaines prestations convenues (le cachet de la poste faisant foi pour le délai de 5 jours).

6.0 Annulation du voyage par **Magic-India.com**, empêchement de voyager, interruption du voyage

6.1 Annulation pour des raisons qui vous sont imputables

Magic-India.com est en droit d'annuler votre voyage si, par vos actes ou omissions, vous lui en donnez un motif valable. **Magic-India.com** vous remboursera dans ce cas le prix du voyage déjà payé, toute autre prétention de votre part étant exclue. Les frais d'annulation selon chiffre 4.2 ss. et toute autre prétention en dommages intérêts demeurent réservés.

6.2 Nombre minimum de participants

Certains voyages proposés par **Magic-India.com** (par ex. voyages en groupe) impliquent un nombre minimum de participants, chaque fois indiqué dans la publication du voyage. Si le nombre de personnes inscrites pour le voyage est inférieur au nombre minimum de participants requis, **Magic-India.com** peut annuler le voyage au plus tard 15 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, vos droits sont ceux mentionnés sous chiffre 5.4; toute autre prétention à l'encontre de **Magic-India.com** est exclue.

6.3 Cas de force majeure, grèves

Des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, troubles sociaux, etc.), des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre **Magic-India.com** à annuler le voyage. Le cas échéant, **Magic-India.com** vous en informera le plus rapidement possible. Si le voyage est annulé, **Magic-India.com** s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de qualité équivalente. Si vous participez au voyage de remplacement, le prix déjà payé sera imputé sur le prix du voyage de remplacement et une éventuelle différence de prix vous sera remboursée. Si vous ne désirez pas participer au voyage de remplacement, le prix du voyage déjà payé vous sera remboursé. Toute autre prétention est exclue. (Pour la manière de procéder, voir chiffre 5.4).

6.4 Annulation du voyage par **Magic-India.com** pour d'autres motifs

Magic-India.com a le droit d'annuler le voyage pour d'autres motifs. Le cas échéant, vous en serez informé aussi rapidement que possible et vous pourrez faire valoir vos droits conformément au chiffre 5.4.

7.0 Modifications du programme, défaut de prestations au cours du voyage

7.1 Si une modification du programme intervient au cours du voyage, affectant notablement une partie du voyage convenu, nous vous bonifierons une différence éventuelle entre le prix convenu du voyage et celui des prestations fournies.

7.2 Si une partie importante du voyage est annulée ou si vous refusez pour des raisons majeures les modifications du programme prévues pour pallier cette suppression, nous vous aiderons à organiser votre rapatriement. Nous vous bonifierons la différence entre le prix payé pour le voyage et celui des prestations fournies.

7.3 Si votre programme doit être modifié, transformé ou interrompu pendant que vous voyagez, pour des raisons qui nous sont extérieures telles que des problèmes météorologiques ou climatiques, catastrophes naturelles, (par ex. impossibilité de mener à terme un circuit à cause d'une pluie exceptionnelle) grèves, manifestations, guerres, etc., *Magic-India.com* ne sera en aucun cas tenu pour responsable et vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de *Magic-India.com*. Le guide de voyage *Magic-India.com*, l'agent local de *Magic-India.com* ou le prestataire feront tout leur possible pour trouver une solution de remplacement équivalente, ceci sans garantie. Toute autre prétention en dommages-intérêts se réglera d'après le chiffre 10.

8.0 Interruption prématurée du voyage

Si vous êtes obligé d'interrompre le voyage prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement de voyage ne pourra pas vous être remboursé.

Dans les cas urgents (p. ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), le guide du voyage, l'agent local de *Magic-India.com* ou le prestataire de services vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré. Nous attirons votre attention, à ce propos, sur les conditions de l'assurance obligatoire des frais d'annulation et des frais de rapatriement (voir chiffre 11).

9.0 Réclamation de votre part

9.1 Réclamation et demande d'assistance

Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt au guide de *Magic-India.com*, à l'agent local de *Magic-India.com* ou au prestataire une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2 Le guide de *Magic-India.com*, l'agent local de *Magic-India.com* ou le prestataire de services s'efforceront de faire le nécessaire dans un délai approprié au voyage. Si aucune aide n'est apportée dans un délai approprié au voyage, ou si elle s'avère impossible ou insuffisante, vous devez vous faire confirmer par écrit les défaillances invoquées ou le dommage subi, ainsi que le défaut d'aide, par le guide de *Magic-India.com*, l'agent local de *Magic-India.com* ou le prestataire. Le guide de *Magic-India.com*, l'agent local de *Magic-India.com* ou le prestataire sont tenus d'établir un rapport écrit sur les faits et de consigner votre réclamation. Ils ne sont toutefois pas habilités à reconnaître des prétentions quelconques en dommages-intérêts. Ce qui précède constitue une condition indispensable pour que vous puissiez ultérieurement faire valoir votre réclamation et rend possible en outre, dans la plupart des cas, de remédier au défaut dénoncé.

9.3 Intervention personnelle

Si aucune aide ne vous est apportée dans un délai approprié au voyage et s'il ne s'agit pas d'un défaut mineur, vous avez le droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais que vous aurez subis vous seront remboursés dans le cadre des prestations convenues à l'origine (catégorie d'hôtels, moyens de transport, etc.), moyennant justificatifs, et cela sous réserve que vous ayez déposé une réclamation contre la défaillance et exigé une confirmation écrite (chiffres 9.1 et 9.2). (Pour le montant des dommages-intérêts, se référer au chiffre 10).

9.4 Comment faire valoir ses prétentions envers *Magic-India.com*

Si vous désirez vous prévaloir de défauts, demander des remboursements ou des dommages-intérêts de *Magic-India.com*, vous devez adresser votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant votre retour. Votre réclamation devra être accompagnée de la confirmation du guide de *Magic-India.com*, de l'agent local de *Magic-India.com* ou du prestataire, ainsi que des justificatifs éventuels.

10.0 Responsabilité de *Magic-India.com*

10.1 Généralités

Magic-India.com vous indemniserà de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas ou mal été fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où le guide de *Magic-India.com*, l'agent local de *Magic-India.com* ou le prestataire n'ont pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente. (Pour le montant des prétentions, voir chiffre 10.2.4).

10.2 Limitation et exclusion de responsabilité

10.2.1 Conventions internationales

Si des conventions internationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de

l'exécution imparfaite du contrat, *Magic-India.com* est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée aux dispositions contenues dans les conventions en cause.

Il existe notamment des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

10.2.2 Exclusion de responsabilité

Conformément au chiffre 6 ci-dessus, *Magic-India.com* n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque 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 *Magic-India.com*, le bureau de réservation ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir et/ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.

Dans ce cas, toute obligation à dommages-intérêts de *Magic-India.com* est exclue.

10.2.3 Dommages corporels, accidents, maladies

Magic-India.com répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient consécutifs à une faute de *Magic-India.com* ou de ses prestataires de services.

Les dispositions des conventions internationales demeurent réservées (chiffre 10.2.1).

10.2.4 Dommages matériels

La responsabilité de *Magic-India.com* est limitée au montant du prix du voyage au maximum pour les dommages matériels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence grave ou qu'il résulte d'un cas de force majeure au sens de l'art. 6. Demeurent réservées, les limitations de responsabilité inférieures stipulées par les conventions internationales.

10.3 Programmes en option au cours du voyage

Outre le programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire au cours du voyage à des manifestations, des activités spéciales ou des excursions locales non prévues au programme *Magic-India.com*. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. Vous assumez seul la responsabilité de décider de participer à de telles manifestations ou excursions. Les présentes conditions générales du contrat et de voyage s'appliquent aux manifestations et excursions organisées par *Magic-India.com*. Si ces manifestations et excursions sont organisées par des tiers et si le guide de *Magic-India.com* ou l'agent local de *Magic-India.com* ont simplement agi en qualité d'intermédiaires, vous ne pouvez pas vous en prévaloir.

11.0 Assurances

L'assurance-annulation est obligatoire pour tout arrangement. Elle s'applique lorsque le voyage doit être annulé ou retardé parce qu'un assuré ou une personne le touchant de près tombe malade, est victime d'un accident ou décède (les justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autres attestations officielles sont indispensables), en cas d'endommagement des biens de l'assuré, de cas de force majeure, de grèves ou de troubles de tout genre au sens de l'art. 6. Les frais de dossier ne sont pas couverts.

La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi il est recommandé de conclure une assurance complémentaire à l'assurance annulation obligatoire couvrant la perte ou le vol des bagages, les accidents, les maladies, les frais spéciaux de sauvetage et de rapatriement, etc.

12.0 Prescriptions d'entrée, de visa et de santé

12.1 Vous trouverez les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée dans la publication du voyage. Elles sont valables pour les citoyens suisses. Les citoyens des autres pays doivent se renseigner auprès de *Magic-India.com* ou de leur bureau de réservation ou du consulat compétent pour connaître les dispositions qui leur sont applicables.

12.2 Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents de voyage, ainsi que de la demande de visa(s) nécessaire(s). 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.

12.3 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.

12.4 *Magic-India.com* vous rend attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les frais du voyage de retour sont à votre charge. *Magic-India.com* attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.

13.0 Reconfirmation des billets d'avion

Vous êtes personnellement responsables de l'éventuelle reconfirmation du vol de retour pour les voyages non accompagnés. La documentation de voyage vous donne les indications utiles. L'absence de reconfirmation peut entraîner la perte du droit au transport, dont les coûts supplémentaires éventuels seraient à votre charge.

14.0 Vous voyagez seul - chambre individuelle

Magic-India.com ne peut donner aucune garantie en ce qui concerne les chambres individuelles pendant les circuits ou les randonnées étant donné qu'elles n'existent qu'en nombre restreint dans beaucoup d'hôtels. Si aucune chambre individuelle n'est disponible, malgré une confirmation en ce sens de l'hôtel, vous avez le droit de demander à *Magic-India.com* le remboursement de supplément pour chambre individuelle déjà payé. Si voyageant seul, *Magic-India.com* ne vous trouve pas de partenaire pour la chambre ou la tente, on vous attribuera une chambre ou tente individuelle, ce qui implique un supplément de prix correspondant.

Magic-India.com vous signale que les chambres individuelles n'offrent pas toujours le même confort que les chambres à 2 lits, malgré des suppléments de prix parfois sensibles. L'aménagement intérieur ne correspond souvent pas à celui des chambres pour 2 personnes et il faut aussi courir le risque de ne pas obtenir une chambre bien située.

15.0 Ombudsmann

15.1 Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsmann indépendant du secteur des voyages. L'ombudsmann s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et *Magic-India.com* ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.

15.2 Adresse de l'ombudsmann

Ombudsmans de la Fédération suisse des agences de voyages, case postale 383, CH-8034 Zurich

16.0 Droit applicable et for

16.1 Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre vous et *Magic-India.com*.

16.211 est convenu que seul le for d'Entremont est habilité à connaître des actions contre *Magic-India.com*.