

# CONDITIONS DE VENTE

## 1. Validité du contrat

 [Télécharger \(/downloads/conditions-generales-de-vente-russian-concept.pdf\)](/downloads/conditions-generales-de-vente-russian-concept.pdf)

Les conditions particulières de vente remises par l'agence au client font partie intégrante du certificat d'inscription au voyage et sont une condition sine qua non. Elles ont été signalées au client ou remis, sont consultables sur notre site Internet ([www.russianconcept.com](http://www.russianconcept.com)) et sont tenues à disposition du client à nos bureaux avant toute réservation. Elles s'appliquent contractuellement au déroulement du voyage. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause de ces conditions n'emporte pas nullité des autres clauses.

L'acceptation de votre réservation écrite, téléphonique, électronique ou personnelle et notre confirmation donnent lieu à l'établissement d'un contrat entre Russian Concept et vous. Les présentes conditions générales et particulières de contrat et de voyage forment partie intégrante de ce contrat.



Russian Concept fonctionne comme intermédiaire pour les arrangements de voyages d'autres organisateurs. Ce sont alors leurs propres conditions de contrat qui sont applicables. Il en va de même pour toutes les prestations particulières (voitures de location, vols, etc.) qui ne sont pas proposées par Russian Concept au titre d'offre forfaitaire mais que vous combinez vous-même.

Les réservations effectuées sur Internet peuvent être annulées par écrit dans les 7 jours suivant leur émission. Le délai est respecté si la déclaration d'annulation est envoyée par courrier postal ou électronique le 7ème jour.

En cas d'annulation, les deux parties doivent rembourser les prestations déjà effectuées. Vous devez, en plus, remplacer nos frais de mise en place et d'utilisation. Sous réserve d'autres frais de mise en place, nous percevons des frais de dossier à hauteur de 50 € par contrat.

## 2. Conditions de paiement

### 2.1 Tous les prix s'entendent comptants, et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée légale.

 +41 (0)22 519 03 16  +33 (0)9 72 45 40 55

- Un acompte de 50 % doit être versé lors de la réservation. Le solde est à régler 60 jours avant le départ.
- Pour les réservations effectuées moins de 60 jours avant le départ, le total du montant doit être payé immédiatement.
- Pour les vols en promotion et les tarifs spéciaux, le montant entier est payable immédiatement.

En cas de non-respect de ces délais, nous sommes en droit d'annuler votre réservation et de vous facturer les frais mentionnés au point 5. **Annulation et changement de réservation.**

Sauf indications contraires dans le libellé des listes de prix, les prix des arrangements s'entendent en Francs Suisses, par personne, avec hébergement en chambre double.

### 2.2 Frais forfaitaires par commande.

En sus des prix mentionnés, nous pouvons percevoir des frais supplémentaires pour des réservations et la gestion des dossiers, en particulier, une taxe forfaitaire par commande.

## **3. Paiement sécurisé par Internet**

### **3.1 Sécurité de la transmission des données**

Saferpay de Six Paiement Services est une plate-forme de paiement sur Internet qui a été spécialement développée pour le commerce. Elle garantit le trafic sûr des paiements sur Internet pour le titulaire de la carte. Le centre de calcul de Six Paiement Services remplit toutes les exigences de sécurité des organisations émettrices de cartes de paiement. Seules les toutes dernières technologies de sécurisation et d'encryption y sont utilisées. Le centre de calcul est desservi 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour garantir une disponibilité optimale.

Le client indique les coordonnées de sa carte de crédit non pas sur le site Internet du commerçant mais dans la fenêtre de paiement de Saferpay. Etant donné que le logiciel du commerce électronique du commerçant et le système Saferpay se trouvent sur des serveurs séparés, il est impossible que les coordonnées de la carte de crédit soient enregistrées dans la base de données du logiciel de commerce électronique. Le risque d'une utilisation abusive de la carte de crédit est ainsi considérablement réduit.

### **3.2 Protection des données personnelles du client**

Russian Concept veille à la sécurité de vos données personnelles et respecte vos choix quant à leur utilisation. Nous protégeons soigneusement vos données contre tout risque de perte, d'abus, d'accès ou de divulgation à des personnes non autorisées, de falsification ou de destruction.

Vos données personnelles ne sont jamais transmises à l'extérieur de la société sans votre accord. Au sein de la société, les données sont stockées sur des ordinateurs dont l'accès est limité et protégé par des mots de passe. Vos informations peuvent être stockées et traitées en Suisse et dans tout autre pays de domicile de Russian Concept ou de ses filiales.

## **4. Assurance obligatoire frais d'annulation et de rapatriement**

Toute personne s'inscrivant à l'un de nos voyages est tenue d'être couverte par une assurance annulation et assistance rapatriement. L'assurance bagage est laissée à l'appréciation de chacun. Les assurances annulation - rapatriement - bagages ne sont pas incluses dans nos prix forfaitaires. Si vous n'êtes pas couverts par une telle assurance privée, nous vous proposons une assurance souscrite auprès d'Elvia dont la prime vous sera facturée séparément à un prix variant suivant les prestations à couvrir. Si votre voyage doit être annulé ou retardé, la compagnie d'assurance remboursera les frais d'annulation jusqu'à concurrence du prix effectif de l'arrangement. Les frais supplémentaires pour départ retardé seront également couverts.

## **5. Annulation et changement de réservation**

Les deux premières modifications de programme intervenant lors de la préparation du voyage et avant la réservation de celui-ci sont gratuites. Dès la troisième modification, des frais de dossier de 40 € pour chaque demande de modifications vous seront facturés.

Les annulations ou modifications de réservations ne sont valables que si elles nous sont adressées par lettre recommandée ou si vous passez personnellement à votre agence de voyages et que nous sommes en possession de vos documents de voyage. Les billets d'excursion ou de théâtre spécialement réservés pour vous ne peuvent généralement pas être repris ou modifiés.

- a) Dans tous les cas, les frais de dossier ne sont pas remboursés.
- b) En plus des frais de dossier s'ajoutent les frais suivants:

### **5.1 Voyages forfaitaires en avion, croisières et réservations d'hôtels sans transport Russian Concept ainsi que tous les voyages excepté ceux indiqués aux points 5.2, 5.3, 5.4.**

- Plus de 60 jours avant le départ: 150 CHF
- 60 -45 jours avant le départ: 30% du prix du voyage
- 44 -21 jours avant le départ: 50% du prix du voyage
- 20 -14 jours avant le départ: 80% du prix du voyage
- 13 - 0 jours avant le départ: 100% du prix du voyage
- Si vous ne vous présentez pas le jour du départ ou si vous interrompez votre voyage: 100 % du prix du voyage

Afin de fiabiliser les réservations, les compagnies aériennes et ferroviaires peuvent obliger Russian Concept à émettre les titres de transport à plus d'un mois du départ. Toute modification par le client de sa commande initiale sera considérée comme une annulation et entraînera les frais détaillés dans le point 5.3 de même que toute modification ou annulation d'une prestation de type transport, hébergement, excursion, soirée...sera soumises aux conditions particulières des transporteurs et fournisseurs concernés. Russian Concept se réserve le droit d'appliquer les conditions particulières de ventes imposées par les compagnies aériennes (règle RER : Réservation - Emission - Règlement immédiat ou tout autre condition liée à l'établissement du titre de transport).

### **5.2 Voyages forfaitaires en train**

- 60 - 45 jours avant le départ: 30% du prix du voyage
- 44 -21 jours avant le départ: 50% du prix du voyage
- 20 -0 jour avant le départ: 100% du prix du voyage
- Le jour du départ ou si vous interrompez votre voyage: 100% du prix du voyage

### **5.3 Offres spéciales vols**

- Dès la réservation : 100 %

### **5.4 Tarifs aériens**

- Des changements de réservations ne sont souvent pas possibles et les frais d'annulation peuvent se monter à 100 % du prix du billet d'avion.

### **5.5 Invitations pour la Russie et les pays de la CIS.**

Les invitations pour la Russie et les pays de la CIS ne peuvent pas être annulées ou remboursées. Les invitations sont réalisées en fonction des informations et du dossier initiaux fournis par le client à Russian Concept. Aucune modification n'est possible après dépôt du dossier. Russian Concept informe le client de la date d'obtention de l'invitation à titre indicatif. Russian Concept ne peut pas être tenu responsable de la date d'obtention de l'invitation ou d'un retard sur la date prévue.

### **5.6 Visas. Démarches auprès des ambassades et consulats.**

Les démarches auprès d'un Consulat ou d'une Ambassade que nous effectuons pour le compte d'une tierce personne ne peuvent pas être remboursées. Le visa obtenu ne peut pas être annulé ni remboursé. Russian Concept informe le client de la date d'obtention du visa à titre indicatif. Russian Concept ne peut pas être tenu responsable de la date d'obtention du visa ou d'un retard sur la date prévue.

Si le visa est refusé par le consulat ou l'ambassade, le prix du visa n'est pas remboursé. Russian Concept ne peut pas être tenu responsable du refus du visa par le consulat ou l'ambassade.

### **5.7 Logements**

Russian Concept ne peut être tenu responsable de l'état ou de l'aspect extérieur comme le palier, l'immeuble ou le quartier des logements proposés. Les photos et informations indiquées sur notre site Internet ou fournies au client par quelque moyen que ce soit ne sont pas contractuelles.

## 6. Aptitude au voyage

Certains voyages exigent un minimum d'aptitude physique et psychique. Le client doit signaler à l'agence toute particularité le concernant pouvant affecter ou perturber le bon déroulement du voyage. L'agence se réserve la possibilité de refuser l'inscription, la participation le jour même du départ ou d'interrompre le voyage d'un client qui ne répondrait pas à ces exigences, ou dont la tenue, l'état physique ou psychique ne nous semblerait pas compatible avec le voyage; et ce sans que l'acheteur ne puisse prétendre de ce fait à un quelconque dédommagement ou remboursement. Dans tous les cas, le client reste responsable individuellement de ses actes. L'agence ne saurait en aucun cas assurer une quelconque responsabilité de garde.

## 6. Personne de remplacement

Si vous êtes empêché(e) de partir en voyage, Russian Concept accepte une personne de remplacement disposée à reprendre votre arrangement aux mêmes conditions que celles que vous aviez convenues. Le nom de la personne de remplacement doit nous être communiqué suffisamment tôt et aucune disposition légale ou administrative ne doit faire obstacle. Les compagnies de chemin de fer et les compagnies aériennes peuvent appliquer d'autres conditions et n'acceptent pas toujours une personne de remplacement.

Russian Concept perçoit des frais de dossier de 40 € par dossier. Vous restez en tout cas personnellement responsable du paiement de l'arrangement et des frais.

## 7. Annulation pour force majeure

Si Russian Concept estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé, troubles politiques sur le lieu de vacances, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, Russian Concept est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle doit prouver. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

## 8. Modifications de prix et de programme

### 8.1 Modifications de prix

Russian Concept se réserve le droit de modifier les prix indiqués dans les cas suivants:

- Augmentations ultérieures des tarifs des entreprises de transport (par ex. hausse des prix du carburant).
- Introduction ou augmentation de redevances étatiques (p. ex. taxe sur la valeur ajoutée) ou de frais (p. ex. taxes d'aéroport)
- Modification des taux de change.

Les augmentations des prix appliquées par Russian Concept vous seront toutefois communiquées au plus tard 14 jours avant la date de départ convenue. Si l'augmentation s'élève à plus de 15 % du prix forfaitaire indiqué dans notre confirmation, vous êtes en droit de résilier gratuitement votre contrat sans frais de votre part. Votre communication doit parvenir à Russian Concept par écrit dans les 5 jours ouvrables à partir de la réception de notre information.

### 8.2 Modifications de programme

Si des circonstances imprévues l'exigent, Russian Concept se réserve le droit, dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou certaines prestations comme logement, transport, compagnie aérienne, etc. En cas de modification d'un point important du contrat, nous vous en informons le plus

rapidement possible. Si Russian Concept constate, après le départ, qu'une partie importante des prestations convenues ne peut être fournie, nous nous efforcerons de vous assurer des prestations de remplacement équivalentes.

### **8.3 Participation insuffisante**

Tous nos voyages forfaitaires supposent un nombre minimal de participants; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un voyage, ou si se produisent des circonstances particulières qui obligent Russian Concept à une modification importante des prestations offertes dans les prospectus et les sites Internet, Russian Concept peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 15 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituons toutes les sommes déjà versées. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

Des frais supplémentaires résultant de prolongation du voyage ou de modifications d'itinéraires dues à des circonstances imprévues sont à charge du participant au voyage.

## **9. Votre voyage ne vous satisfait pas**

Notre désir le plus cher est que vos vacances soient réussies. Si malgré tout votre voyage ne devait pas correspondre à la description faite sur la confirmation de réservation, ou s'il présentait de graves défauts, la marche à suivre est la suivante:

- Informez immédiatement le prestataire de service (p. ex. hôtel), le représentant local de Russian Concept et Russian Concept et exigez qu'il remédie sans tarder et gratuitement à la situation. Si aucune aide ne s'avère possible, exigez une confirmation écrite de votre réclamation.
- Vous avez le droit de remédier vous-même à la situation si le prestataire de service n'a rien entrepris dans les 48 heures. Les frais encourus vous seront remboursés par Russian Concept sur présentation des pièces justificatives et dans le cadre des prestations initialement réservées. Si vous n'observez pas les prescriptions ci-dessus, vous perdez tout droit à des dédommagements (**article 10**). Nous ne pouvons plus prendre vos prétentions en considération une fois le voyage terminé.

## **10. Responsabilité de Russian Concept**

Si aucune aide ne vous a été apportée par le prestataire de service, Russian Concept vous rembourse en espèces la moins-value de la prestation ainsi que les frais occasionnés. Aucune indemnité ne peut être exigée si les modifications de programme sont dues à des retards dans le trafic aérien ou ferroviaire, à des modifications d'horaire de vol, un refus ou un retard dans l'obtention d'une invitation ou d'un visa ou en cas de force majeure comme grèves, événements de guerre, catastrophes, etc. sur lesquels Russian Concept ne peut exercer aucune influence.

### **10.1 Dommages**

Si des préjudices sont imputables à une faute de Russian Concept ou d'une entreprise mandatée par Russian Concept, nous répondons du dommage jusqu'à concurrence du prix de l'arrangement payé.

### **10.2 Restrictions de la responsabilité**

Des prétentions à un remboursement sont exclues lorsque vous portez la responsabilité du dommage, lorsque des négligences imprévisibles et omissions sont dues à des tiers non mandatés par Russian Concept ou en cas de force majeure. Russian Concept ne se porte pas garant pour un incident imprévisible ou inéluctable qui intervient malgré le soin apporté par Russian Concept ou par un de nos partenaires.

### **10.3 Conditions locales**

En raison de conditions locales particulières, il est possible que les excursions ou manifestations que vous réservez sur le lieu de vos vacances comportent certains risques ou exigent une excellente condition physique. Russian Concept n'assume aucune responsabilité pour ce type de réservations.

#### **10.4 Prétention à des dommages intérêts**

Les prétentions doivent parvenir par écrit à Russian Concept 20 jours après la fin de votre voyage. Après une année, le délai de réclamation est déclaré prescrit.

### **11. Dispositions d'entrée**

Vous êtes vous-même responsable des préparatifs relatifs à votre voyage (passeport, visa, vaccins). Veuillez vous renseigner directement auprès de l'ambassade ou du consulat des pays concernés. Russian Concept peut vous fournir toute invitation qui vous serait nécessaire. Les frais afférents vous seront facturés.

### **12. Ecoles de langues**

Les cours de langues appliquent leurs propres conditions qui vous seront remises lors d'une demande d'offre ou réservation.

### **13. Attribution de juridiction - For juridique**

Seul le droit suisse est applicable dans les rapports contractuels entre vous et Russian Concept. Les plaintes déposées contre Russian Concept ne peuvent l'être qu'à son siège principal à Genève, Suisse.