

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SKORUNA TOURS 011 définit dans le texte ci-dessous ses Conditions Générales de vente. Tout achat d'une prestation chez SKORUNA TOURS 011 implique leur acceptation. Les dispositions de ces Conditions Générales de vente font partie intégrante du contrat entre l'acheteur et SKORUNA TOURS 011 et oblige les parties contractantes.

ARTICLE 1 : NOTIFICATION AVANT CONTRACTUALISATION

En recevant les conditions générales de vente, l'acheteur confirme qu'avec ces conditions générales de vente lui a aussi été remis l'offre de prix, qu'il les a lues et qu'il les accepte pleinement.

ARTICLE 2 : INSCRIPTIONS ET PAIEMENT

Une inscription est définitive à compter de la réception du paiement.

Inscription à plus de 30 jours de la date du départ : à l'inscription, l'acheteur est dans l'obligation de verser à SKORUNA TOURS 011 un acompte de 30% du montant total du voyage. Le solde du prix du voyage doit être réglé au plus tard 15 jours avant la date du départ.

Inscription à moins de 30 jours de la date du départ : l'acheteur est dans l'obligation d'effectuer le paiement à SKORUNA TOURS 011 du montant total du voyage.

Si l'acheteur n'effectue pas dans les délais le paiement de la totalité du voyage, ce dernier est considéré comme annulé. Dans ce cas s'appliquent les dispositions de l'article 11 des conditions générales de vente.

Modalités de paiement : Le paiement est effectué par virement sur le compte de SKORUNA TOURS 011. Une facture soldée est adressée à l'acheteur, au plus tard dans les 8 jours suivant la fin du voyage.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS ET DROITS DE SKORUNA TOURS 011

- de fournir à l'acheteur l'offre de prix et les conditions générales de vente
- de conclure un contrat avec l'acheteur
- d'assurer les intérêts de l'acheteur
- de fournir à l'acheteur le nom et le numéro de téléphone du guide ou le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du représentant local
- de fournir des prestations de qualité et de s'occuper du bon déroulement du voyage (accueil et services de guide de qualité, professionnels et personnalisés, conditions optimales de sécurité et de confort pour le transport et l'hébergement, qualité et variété de repas)
- d'informer l'acheteur des conditions climatiques, événementielles et de sécurité et de conséquences sur l'itinéraire
- de respecter les normes sociales en vigueur selon la réglementation locale ou internationale telle que respect des temps de repos et de congés

SKORUNA TOURS 011 s'engagera à faire des réservations de séjour indispensables (hébergement, restauration, location de salles de conférence ou de sport...) pour un intervenant externe (conférencier ou animateur) embauché et rémunéré par l'acheteur pour les objectifs de son voyage, sans assumer pour autant aucune responsabilité pour la qualité de sa performance. En cas d'une éventuelle annulation de sa participation au voyage, les frais d'annulation seront appliqués selon les dispositions de l'article 12.1 des conditions générales de vente.

Une liste complète et définitive des membres du groupe devra être remise SKORUNA TOURS 011 au plus tard 15 jours avant le départ.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET DROITS DE L'ACHETEUR

- de lire dans le détail l'offre de prix et les conditions générales de vente avant signature du contrat, et de préciser les besoins spécifiques non couverts dans le programme établi par ses soins
- de payer le prix convenu dans les conditions, les délais et selon les modalités prévues par le contrat
- de fournir à SKORUNA TOURS 011 les informations justes et complètes sur les participants et de les avertir que leurs documents de voyage, leurs bagages remplissent les conditions applicables dans les pays de transit et de destination

Toutes les conséquences d'un retard, de données incorrectes et incomplètes, ainsi que les manquements qui concernent les documents de voyage ou de problèmes des bagages, seront supportées en totalité par l'acheteur.

ARTICLE 5 : PRIX DU VOYAGE

Le contenu du voyage est un ensemble de services, décrits dans l'offre proposé par SKORUNA TOURS 011 pour le compte de l'acheteur qui a établi son programme du voyage. L'acheteur paiera un prix pour la prestation globale.

A la date de réservation, le prix devient ferme et définitif, il est exprimé en euro.

Le prix de la prestation ne comprend pas :

- les dépenses d'obtention et d'émission d'un visa
- les assurances du voyageur (maladie, rapatriement et annulation) et des bagages
- les sorties facultatives
- les services complémentaires, room service, utilisation du minibar, repas supplémentaires et autres services particuliers hors des services standards

ARTICLE 6 : CHANGEMENT DU PRIX DU VOYAGE

Si après la signature du contrat, apparaît une variation du coût du transport ou d'hébergement dûs à des perturbations économiques considérables, SKORUNA TOURS 011 peut opérer des ajustements du prix à la hausse pour le montant correspondant à la variation et cela au plus tard 15 jours avant la date de début du voyage.

L'acheteur a le droit de demander d'effectuer un changement pour un voyage similaire ayant des prestations moins chères ou d'annuler le contrat sans paiement de dommages et cela au plus tard 48 heures après l'envoi de la notification écrite d'augmentation de prix. En cas d'annulation du contrat pour cette raison, l'acheteur a le droit au remboursement de la totalité de la somme versée. Si l'acheteur ne transmet pas à SKORUNA TOURS 011 une demande d'annulation du contrat dans les délais indiqués, le nouveau prix est considéré comme accepté.

Au cas où la hausse n'excéderait pas 10 %, du prix, l'acheteur est dans l'obligation d'accepter le changement de prix.

Une réduction de prix proposée a posteriori par SKORUNA TOURS 011 (ex : réductions « dernière minute » ou paiements à partir d'une certaine date) ne peut s'appliquer aux contrats déjà signés et ne peut être source de plainte ou de réclamation de la part de l'acheteur.

ARTICLE 7 : CATÉGORISATION ET DESCRIPTION DU SERVICE

L'hébergement, le transport et les autres services sont décrits selon la catégorie officielle du pays de destination.

La qualité du service dépend principalement du prix du voyage, de la destination choisie et de la catégorisation définie par la réglementation nationale et locale qui est hors du champ de contrôle de SKORUNA TOURS 011.

Pour le transport par avion, l'heure prévue de se présenter à l'aéroport est fixée à au moins 2 heures avant l'heure de décollage de l'avion communiquée par la compagnie aérienne. En cas de changement de l'horaire de départ de l'avion, SKORUNA TOURS 011 ne portera aucune responsabilité et s'appliqueront les règles nationales et internationales du domaine du transport aérien.

Les services du guide, de l'accompagnateur ou du guide local, n'impliquent pas leur présence sur toute la journée en continue, mais seulement comme indiqué dans le programme du voyage.

Les services du représentant local concernent les contacts et l'assistance nécessaire et indispensable au voyageur.

Les photos qui figurent dans nos divers descriptifs commerciaux (brochures, site internet, etc.) sont simplement illustratives des paysages du ou des pays à visiter.

ARTICLE 8 : HÉBERGEMENT, TRANSPORT ET TRANSFERTS

8.1. Hébergement

Les chambres proposées peuvent se trouver dans un même établissement ou dans différents établissements. L'attribution des chambres est réalisée par la réception de l'établissement.

Si un hébergement particulier n'a pas été demandé, n'importe quelle unité d'hébergement officiellement enregistrée dans l'établissement décrit dans l'offre doit être acceptée.

Le check-in est prévu à 15 heures au plus tôt le jour de l'arrivée dans l'établissement, le check-out est prévu au plus tard à 10 heures le jour du départ de l'établissement.

Dans le cas d'un départ prématuré de l'établissement à l'initiative du/des participant(s), ce(s) dernier(s) ne pourra/pourront bénéficier d'un remboursement.

L'hébergement en chambre individuelle se fait sur demande et moyennant un supplément.

Les chambres triples ou quadruples (chambres, studio ou appartements), conformément à la catégorie du pays de destination, peuvent contenir des lits d'appoint qui ne sont pas recommandés pour les adultes.

L'établissement initialement proposé peut être changé pour un autre dans la même catégorie ou une catégorie supérieure aux frais de SKORUNA TOURS 011. Le changement pour une catégorie inférieure ne pourra être fait qu'avec le consentement de l'acheteur et le remboursement de la différence du prix.

8.2. Restauration :

La variété et la qualité de la nourriture dépend principalement du prix du voyage, de la catégorie de l'établissement, de la destination et des coutumes locales.

8.3. Transport :

Le transport et les transferts sont assurés par les autocars de tourisme standard ou les minibus selon les règles et critères applicables dans le pays où est installé le transporteur engagé par SKORUNA TOURS 011.

SKORUNA TOURS a le droit d'engager pour le transport tout type de bus touristiques qui répondent aux conditions de confort prévues par la réglementation, sans notification préalable à l'acheteur.

L'itinéraire du voyage, les pauses, le lieu et leur durée, est déterminé par le chauffeur / guide, qui a également le droit en cas de circonstances particulières de modifier les horaires et l'itinéraire.

SKORUNA TOURS 011 ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées et les frais induits, en cas de changement d'horaire de départ de la part de la compagnie aérienne ou de retard lors du vol retour.

Le transport de passagers par voie aérienne est régi par la réglementation internationale sur le trafic aérien, ainsi que par les règlements des compagnies aériennes.

Pour tous les vols sur les liaisons régulières, le transport de passagers se fait en classe économique.

Pour tous les vols, les participants sont dans l'obligation de se présenter à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure de départ communiquée par la compagnie aérienne.

En cas de changement de l'horaire de départ prévu par la compagnie aérienne ainsi qu'en cas de retard de l'avion, SKORUNA TOURS 011 ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles conséquences causées par ces retards et seront appliqués les dispositions et les règlements du domaine du transport aérien.

Si un participant décide de renoncer à son voyage en raison d'un changement de l'horaire de départ prévu, le voyage est considéré comme annulé, dans ce cas s'appliquent les dispositions de l'article 12.1 des conditions générales de vente.

Par ailleurs, compte tenu des conditions appliquées par les compagnies aériennes, si le participant ne se présente pas à l'enregistrement du vol aller, le vol retour sera automatiquement annulé par la compagnie.

La non concordance des données personnelles communiquées à SKORUNA TOURS 011 avec les données de la carte nationale d'identité ou du passeport du participant (par exemple un nom incomplet ou abrégé) peut avoir comme conséquence l'émission d'un nouveau billet d'avion, dans ce cas les coûts sont supportés exclusivement par le participant.

Le participant est responsable de son billet d'avion électronique à partir du moment où il le reçoit par e-mail de SKORUNA TOURS 011.

ARTICLE 9 : INFORMATIONS VOYAGE

SKORUNA TOURS 011 n'est en aucun cas dans l'obligation de fournir aux personnes de nationalité étrangère les informations sur les réglementations applicables (formalités administratives (visa, douanes...), sanitaire...) dans le pays de destination ou de transit.

Les ressortissants étrangers, intéressés ou inscrits à des séjours encadrés par une offre de SKORUNA TOURS 011 doivent s'informer auprès des autorités compétentes et accomplir dans les temps les formalités administratives et sanitaires exigées.

Carte nationale d'identité / Passeport :

Pour les formalités d'entrée, l'acheteur doit se renseigner auprès du consulat ou de l'ambassade de la République de Serbie dans son pays du domicile, ainsi que pour des pays concernés par le voyage envisagé.

SKORUNA TOURS 011 n'est pas compétent ni autorisé à déterminer la validité et l'exactitude des cartes nationales d'identité ou des passeports et autres documents de voyage des participants.

Toutes les conséquences de la perte ou du vol d'une carte d'identité ou d'un passeport au cours du voyage, ainsi que les coûts d'émission de nouveaux documents de voyage seront entièrement assumés par le participant.

Visas :

Les ressortissants étrangers, intéressés ou inscrits aux séjours encadrés par les offres de SKORUNA TOURS 011 doivent s'informer auprès des autorités diplomatiques et obtenir dans les temps les visas nécessaires à leur voyage (d'entrée ou de transit).

Le participant porte la pleine responsabilité de l'exactitude et de la validité des visas.

Réglementation frontalière, douanière et sanitaire :

Les participants sont tenus de respecter les règlements policiers, douaniers et sanitaires dans le pays de destination ou de transit.

Pour les voyages de mineurs accompagnés par des parents majeurs, des amis ou des tiers, une déclaration de consentement de l'un des parents est exigée, certifiée par une autorité compétente de l'État.

Si les autorités frontalières de certains pays, en raison d'infractions aux règlements douaniers, d'autres infractions ou d'autres raisons refusent l'entrée, le transit ou encore le séjour du participant, SKORUNA TOURS 011 ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable. Les conséquences et les coûts seront entièrement à la charge du participant. Si un participant ne peut commencer ou poursuivre le voyage en raison de manquements en terme de formalités administratives ou d'inobservations de règlements frontaliers, douaniers et sanitaires, s'appliqueront alors les dispositions de l'article 12 des Conditions Générales de vente. Il est fort recommandé de consulter avant le départ les informations liées aux risques du pays qui sont concernés par le voyage.

SKORUNA TOURS 011 doit être impérativement prévenue au préalable des services spécifiques nécessaires à l'état de santé des participants comme par exemple les besoins en nourriture, en hébergement... Dans le cas contraire SKORUNA TOURS 011 ne prend en charge aucune responsabilité.

ARTICLE 10: BAGAGES-EFFETS PERSONNELS

SKORUNA TOURS 01 ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas de problème, il est recommandé aux participants de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le participant lui-même auprès des services du transporteur ou de l'aéroport et dès constatation du dommage. Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations proposées par SKORUNA TOURS 011.

IMPORTANT : en cas d'un traitement de médicaments, ces derniers sont à conserver en cabine dans un bagage à main (avec ordonnances). Il est également recommandé de conserver en bagage à main tous les objets de valeur : appareil photos, caméscope, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine par le transporteur. Outre les objets déjà interdits, les passagers doivent respecter les nouvelles mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine instaurées depuis le 6 novembre 2006 ; lors des contrôles de sûreté, les passagers doivent présenter séparément un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20cm sur 20cm, les flacons et tubes de 100ml maximum chacun).

Pour les voyages en autocars, les bagages sont limités et ne peuvent dépasser la taille standard de 20 kg par personne. Les étiquettes à bagages remises avec les documents de voyage doivent être dûment remplies et porter clairement le nom du voyageur, la destination, le nom de l'hôtel et la date de départ. Elles doivent être attachées aux valises. SKORUNA TOURS 011 décline toute responsabilité pour les bagages à mains, vêtements, appareils-photos, caméscopes, et autres objets personnels laissés dans les cars, les avions, les hôtels ou les restaurants en cours de voyage, ainsi que pour les souvenirs achetés en cours de voyage. L'autocariste engagé par SKORUNA TOURS 011 accepte de transporter ces derniers sans engager sa responsabilité et dans la limite de la place disponible dans les soutes de l'autocar. D'autre part, il est impossible d'assurer les recherches des objets ou vêtements oubliés en cours de voyage.

ARTICLE 11: ANNULATION ET CHANGEMENT DU PROGRAMME DU VOYAGE PAR SKORUNA TOURS 011

SKORUNA TOURS 011 peut résilier le contrat en totalité ou partiellement en cas de circonstances exceptionnelles, qui si elles avaient existé au moment de la publication du programme auraient été une raison légitime pour SKORUNA TOURS 011 de ne pas publier le programme et conclure le contrat.

SKORUNA TOURS avant et durant le voyage, se réserve le droit de modifier la date ou l'heure de départ, ainsi que l'itinéraire et de réaliser d'autres changements nécessaires dans le programme et ce si les conditions de voyage évoluent sans l'obligation de payer des dommages et intérêts ou toute autre compensation à l'acheteur.

11.1. Avant le départ

En cas d'un nombre insuffisant de voyageurs (défini en l'occurrence par l'offre de prix) ou d'autres circonstances exceptionnelles (catastrophes naturelles, épidémies, attentats, états d'alerte...) SKORUNA TOURS 011 doit informer l'acheteur de l'annulation du voyage au moins 5 jours avant le début prévu du voyage, et lui rembourser la totalité des sommes versées dans un délai de 15 jours à partir de la date d'annulation. Tous les autres frais, que l'acheteur a pu engager, restent à sa charge (prestation d'acheminement avant le départ et au retour du voyage (transport, hôtel...), matériel nécessaire au voyage, etc.).

Dans le cas d'une annulation du voyage SKORUNA TOURS 011 fera en sorte de proposer à l'acheteur une alternative de remplacement pour la même ou une autre destination. L'acheteur devra par écrit accepter ou refuser cette proposition dans un délai de 48 heures.

11.2. Durant le voyage

SKORUNA TOURS 011 doit immédiatement et de la façon la plus appropriée informer l'acheteur de tout changement dans le programme (changement des horaires de vol, fermeture de l'un des sites prévus dans le cadre des visites, sécurité, catastrophes naturelles ou autres circonstances extraordinaires). Dans ces cas, SKORUNA TOURS 011 supportera les éventuels coûts additionnels de toutes les modifications du programme. Si le voyage s'arrête pour des raisons justifiées, SKORUNA TOURS 011 a le droit à une compensation pour les services réellement rendus.

ARTICLE 12 : MODIFICATIONS OU ANNULATION DU VOYAGE DEMANDÉES PAR L'ACHETEUR

12.1. Avant le départ

Toute modification de prestation et/ou des noms/prénoms du participant avant et/ou après l'émission d'un titre de transport, notamment aérien, est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra être acquitté par l'acheteur, auprès de SKORUNA TOURS 011.

Conditions et frais d'annulation (sauf cas particuliers cf 12.3) :

L'acheteur peut, à tout moment, annuler le voyage, il est dans l'obligation d'informer SKORUNA TOURS 011 par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception. La date d'émission de l'écrit sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

Barème de frais d'annulation totale (sauf cas particuliers cf 12.3) :

- Plus de 45 jours avant la date de départ : sans frais, hormis les frais bancaires de remboursement
- De 31 à 44 jours : 10% du prix total du voyage
- De 30 à 20 jours avant la date du départ : 30% du prix total du voyage
- De 19 à 16 jours avant la date du départ : 50% du prix total du voyage
- De 15 à 11 jours avant la date du départ : 90% du prix total du voyage
- A moins de 11 jours de la date du départ : 100% du prix total du voyage

Barème de frais d'annulation partielle (sauf cas particuliers) :

Si un ou plusieurs participants inscrits sur un même voyage annule(nt) et que le voyage est maintenu, SKORUNA TOURS 011 appliquera le barème ci-dessus conformément au prix unitaire du forfait.

12.2. Après le départ

Si l'acheteur annule le voyage après le début du programme ou n'utilise pas une prestation par sa propre volonté (un repas, une visite...) SKORUNA TOURS 011 conserve la totalité du prix.

12.3 Cas particuliers

Le barème de frais d'annulation ci-dessus ne sera pas appliqué dans les cas suivants : maladie ou décès du participant ou de son/sa conjoint(e) et/ou de son/ses enfants(s), ce dont devront justifier un

certificat médical ou certificat de décès. Si le participant est couvert par une police d'assurance, tous les frais seront remboursés par la compagnie d'assurance. Le participant a également le droit de proposer une personne le remplaçant, sans se faire soumettre au barème d'annulation.

ARTICLE 13 : ASSURANCE VOYAGE ET RESPONSABILITÉ

L'assurance voyage n'est pas incluse dans le prix.

Les compagnies d'assurance serbes n'assurant pas les ressortissants étrangers, il est fort conseiller de prévoir un contrat d'assurance avant le départ.

SKORUNA TOURS 011 recommande à l'acheteur de faire souscrire les participants auprès d'un assureur avant son départ une police d'assurance internationale de santé et de voyage (rapatriement médical et remboursement des frais médicaux), une assurance pour l'indemnisation de la partie du voyage non réalisée en cas d'interruption, une assurance contre l'annulation du voyage et une assurance bagages.

Une garantie financière de SKORUNA TOURS 011 sous forme de dépôt pour qu'en cas d'insolvabilité ou de faillite, la prestation prévue dans le contrat et qui ne serait pas réalisée soit remboursée à l'acheteur.

ARTICLE 14 : PLAINTES ET RECLAMATIONS DU VOYAGEUR

L'acheteur est tenu de soumettre dans un délai de 15 jours après la fin du voyage, une réclamation justifiée au représentant de SKORUNA TOURS 011, à son siège social à Stara Pazova, au numéro de téléphone 00 381 66 28 18 78 ou par courriel électronique office@skoruna-tours.com de 9h à 17 h (heure UTC+1).

L'acheteur doit s'engager à coopérer de bonne foi afin de résoudre le problème sur place et accepter la solution proposée si elle correspond au niveau de service contracté.

Si la réclamation est résolue sur place, l'acheteur est tenu de signer une déclaration le confirmant, à défaut s'il continue d'utiliser le service proposé, le programme du voyage est considéré comme pleinement exécuté.

Si la réclamation n'est pas résolue sur place, l'acheteur avec le représentant de SKORUNA TOURS 011 doit rédiger une déclaration écrite en deux exemplaires signés par les deux parties. L'acheteur garde une copie de cette déclaration.

Après cela, l'acheteur est tenu dans un délai de 15 jours après la fin du voyage, de transmettre à SKORUNA TOURS 011 uniquement, une réclamation écrite, justifiée et documentée (déclaration de plainte, justificatif de paiement pour les frais engagés, le détail des prestations non exécutées...) ainsi que la demande de remboursement du prix des services non exécutés.

SKORUNA TOURS 011 est dans l'obligation de ne prendre en considération que les réclamations motivées et documentées et qui ne pouvaient être résolues sur place pendant la durée du voyage.

SKORUNA TOURS 011 est dans l'obligation de répondre à l'acheteur par écrit dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la documentation requise et de payer la différence de prix dans le cas de réclamations justifiées dans les 15 jours à partir de la réception de la demande.

Si la réclamation est incomplète et qu'il convient de la compléter, SKORUNA TOURS 011 demandera à l'acheteur de le faire dans un délai défini, si ce dernier est dépassé la réclamation est réputée caduque. SKORUNA TOURS 011 conformément aux bonnes pratiques des affaires fera parvenir à l'acheteur dans le délai légal une réponse même pour les réclamations hors délai ou sans fondement. Le montant de l'indemnisation, qui est payé suite à une réclamation fondée et établi dans les délais, est proportionnel au degré de non-exécution du service ou à un service partiellement rendu.

Si l'acheteur accepte le paiement d'une indemnisation via la réduction proportionnelle du prix du voyage ou via une autre forme de compensation, cela implique qu'il est d'accord avec la proposition

de SKORUNA TOURS 011 pour une résolution du conflit à l'amiable et que par voie de conséquence il renonce à toute poursuite envers les SKORUNA TOURS 011.

Toute demande de l'acheteur d'ouverture d'une procédure devant les autorités compétentes, avant la fin du délai de traitement de la réclamation, sera jugée prématurée, ainsi que la diffusion d'information à la presse ou aux médias et entraînera la rupture de ce contrat et des ces conditions générales de vente.

ARTICLE 15 : VOYAGES SUR DEMANDE ET PRESTATIONS INDIVIDUELLES

15.1. Programmes individuels

Programme individuel comportant au moins deux prestations proposées par SKORUNA TOURS 011 peut être constitué à la demande de l'acheteur.

L'acheteur peut, à tout moment, annuler le voyage, il est dans l'obligation d'informer SKORUNA TOURS 011 par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception. La date d'émission de l'écrit sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

Barème de frais d'annulation totale des prestations individuelles :

- Plus de 45 jours avant la date de départ : sans frais
- De 31 à 44 jours : 10% du prix total du voyage
- De 30 à 20 jours avant la date du départ : 30% du prix total du voyage
- De 19 à 16 jours avant la date du départ : 50% du prix total du voyage
- De 15 à 11 jours avant la date du départ : 90% du prix total du voyage
- A moins de 11 jours de la date du départ : 100% du prix total du voyage

15.2 Cas particuliers :

Dès l'émission des billets d'avion (vol régulier, affrété ou low cost) et quelle que soit la date d'annulation, il vous sera facturé des frais d'annulation de 100% du prix du billet.

En cas de circonstances imprévues (décès, maladie ...), le voyageur est tenu de présenter une preuve officielle (certificat de décès, certificat médical, etc.). Dans de tels cas, Le voyageur n'est pas soumis au barème d'annulation, mais ne paie que les coûts réels engagés par SKORUNA TOURS 011.

15.3 Prestations individuelles et réservations "sur demande"

SKORUNA TOURS 011 en qualité de sous-traitant peut vendre une prestation séparée à l'acheteur (hébergement, transferts, location de voiture, billets de train, billet d'entrée aux festivals...) Une caution de 50 € est demandée lors de la réservation de la prestation auprès de SKORUNA TOURS 011. Celle-ci ne peut être remboursée au cas où le voyageur ne respecterait pas les termes constitués au moment de la réservation. SKORUNA TOURS 011 a l'obligation de fournir toute information à l'acheteur concernant le lieu ou l'heure du déroulement de la prestation. L'acheteur doit accepter les Conditions Générales de vente du prestataire direct (agence de location de voitures, SNCF...)

ARTICLE 16 : INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles que SKORUNA TOURS 011 a collectées. Ces données ne peuvent pas être communiquées à d'autres personnes, à l'exception des personnes désignées par des règlements spéciaux.

Ces CGV sont applicables à partir du 20 décembre 2025

SKORUNA TOURS 011 doo
Directrice
Bojana Ilkić