



THE SOUL OF KERALA

Corporate office : KST TOURS Pvt. Ltd. Kinar Junction  
Koorkenchery P. O., Thrissur - 680 007 Kerala, INDIA  
Regd office : KST Tours Pvt. Ltd.  
'Dwaraka', Nadathara P.O., Thrissur - 680 751  
Téléphone : 0091 0487 242 4930

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)**

### **Définitions des termes utilisés dans les présentes CGV**

**Prix du voyage** : prix total TTC de la prestation de KST Tours

**Offre de voyage** : devis détaillant les prestations proposées par KST Tours, avec un prix total TTC

**Offre de voyage confirmée** : récapitulatif de l'itinéraire, des hébergements et prestations fournies par KST Tours, du prix du voyage

**Voyageur** : désigne le client de KST Tours, capable juridiquement de procéder à une réservation de voyage. Ce terme désigne également, selon le contexte dans les CGV (conditions générales de ventes), tous les participants au voyage, tels que la liste est fournie dans la fiche voyageur transmise à KST Tours au moment de la réservation du voyage.

**Date de prise en charge** : date de début de la prestation réalisée par KST Tours dans le cadre de l'offre de voyage confirmée objet d'une réservation par le voyageur

### **Prestations incluses dans le prix du voyage :**

- ✓ **Transport en véhicule adapté au nombre de voyageurs** tel que défini dans l'offre de voyage confirmée transmise par Email.
- ✓ **Tous les hébergements** avec petit-déjeuner et repas tels que prévus dans l'offre de voyage confirmée.
- ✓ **Tous les frais annexes** tels que définis dans l'offre de voyage confirmée.
- ✓ **Toutes les activités et visites mentionnées [inclus]** dans l'offre de voyage confirmée (sauf les suppléments caméras ou appareil photo).

### **Non inclus dans le prix du voyage :**

- ✓ Les billets d'avion non mentionnés « inclus » dans l'offre de voyage confirmée
- ✓ Les taxes d'aéroport non mentionnés « inclus » dans l'offre de voyage confirmée
- ✓ Les repas non prévus dans l'offre de voyage confirmée
- ✓ Boissons, pourboires et autres dépenses personnelles
- ✓ assurance annulation et autres assurances personnelles
- ✓ les frais de visas et autres frais non définis comme inclus dans l'offre de voyage confirmée

### **Conditions de ventes :**

KST Tours Pvt Ltd a défini ses conditions générales de vente (CGV) au vu des spécificités des circuits ou séjours que KST Tours propose à la vente. Toute réservation d'un voyage objet d'une offre de voyage confirmée par KST Tours implique l'adhésion sans réserve à ces présentes conditions générales de vente. En cas de modification ou contradiction entre les CGV qui sont adressées au voyageur par mail au moment de l'envoi du formulaire de réservation « fiche voyageur » et celles du site Internet (ou de tout autre support) de KST Tours, celles jointes au formulaire de réservation prévaudront.

## Article 1 - réservation et paiement

La réservation du voyageur se fait auprès de KST Tours par mail. La réservation du voyageur devient ferme et définitive à la réception par KST Tours du formulaire de réservation « fiche voyageur » dûment rempli et retourné par mail, accompagné d'une copie d'un billet d'avion de l'un des passagers mentionnés dans la « fiche voyageur ».

A réception de la réservation, KST Tours réserve les hébergements et informe le voyageur par mail dans les 72 heures ouvrées de l'état des confirmations des hôtels prévus dans l'offre de voyage confirmée.

Le cas échéant, KST Tours indique les hébergements réservés en remplacement de ceux prévus dans l'offre de voyage confirmée et indisponibles. Le voyageur dispose d'un délai de 48H pour valider les éventuels hôtels réservés en remplacement par KST Tours, ou solliciter la proposition d'autres hôtels que ceux proposés par KST Tours en remplacement des hôtels indisponibles. L'absence de réponse du voyageur dans ce délai de 48H vaut acceptation des hôtels réservés en remplacement par KST Tours et acceptation de l'éventuelle variation du prix du voyage. Le cas échéant, le voyageur peut annuler sa réservation sans frais dans ce délai de 48H. Passé ce délai, les conditions relatives aux annulations telles que décrites à l'article 3 des présentes CGV s'appliquent.

KST Tours adresse en même temps que l'offre de voyage confirmée, CGV (consultables en ligne), la facture proforma du voyage, ainsi que les informations nécessaires au paiement de l'acompte.

Le voyageur doit alors procéder au versement de l'acompte dans les délais et conditions prévus à l'article 2 "modalités de paiement".

## Article 2 - Modalités de paiement

**Selon le délai entre la date de réservation et la date de prise en charge par KST Tours :**

### **- De 60 jours**

- 95% d'acompte du montant total de la facture proforma doit être réglé **soit** par transfert international, **soit** par carte bancaire. Le règlement de l'acompte doit être réalisé dans les 8 jours suivant l'envoi de la facture proforma par KST Tours, sous peine d'annulation de la réservation.
- Le solde sera réglé en espèces, le jour de la prise en charge des voyageurs.

### **+ De 60 jours**

Vous avez le choix de régler 2 acomptes ou 3 acomptes plus un solde à l'arrivée

#### **Echéancier en 2 acomptes :**

- 20% d'acompte du montant total de la facture proforma doit être réglé dans les 8 jours suivant l'envoi de la facture proforma par KST Tours, sous peine d'annulation de la réservation.
- 75% d'acompte 50 jours avant la date de prise en charge des voyageurs, sous peine d'annulation de la réservation.

Dans tous les cas le solde sera réglé en espèces, le jour de la prise en charge des voyageurs.

#### **Echéancier en 3 acomptes :**

- 20% d'acompte du montant total de la facture proforma doit être réglé dans les 8 jours suivant l'envoi de la facture proforma par KST Tours, sous peine d'annulation de la réservation.
- 60% d'acompte 50 jours avant la date de prise en charge des voyageurs, sous peine d'annulation de la réservation.
- 15% d'acompte 15 jours avant la date de prise en charge des voyageurs, sous peine d'annulation de la réservation.

Dans tous les cas le solde sera réglé en espèces, le jour de la prise en charge des voyageurs.

En cas de non règlement dans les délais impartis, la date d'annulation prise en compte sera la date d'envoi par KST Tours du mail signifiant au client la décision d'annulation du voyage pour défaut de paiement. Les conditions d'annulation prévues à l'article 3 « conditions relatives aux annulations » seront applicables en conséquence. Les acomptes seront réglés par transfert international ou par carte bancaire avec le système de paiement en ligne sécurisé agréé par VISA/MASTER CARD.

Le montant de la facture proforma est en roupies. Il correspond au montant net à percevoir par KST Tours Pvt Ltd. Les taux de change utilisés pour tous les calculs sont ceux fournis par la Banque AXIS Bank, agence de THRISSUR – KERALA – INDIA.

### **Article 3 - Conditions relatives aux annulations :**

Lorsque le nombre de participants tel que mentionné dans l'offre de voyage confirmée est supérieur à 1, des frais d'annulation additionnels aux frais d'annulation détaillés ci-dessous seront appliqués, et ce quelle que soit la date de l'annulation, selon les conséquences des modifications impliquées par l'annulation de certains participants pour les participants restants [ participants restants = (nombre de participants (nombre d'adultes et d'enfants) tel que détaillé au chapitre TARIF // ce qui est inclus) moins le nombre de participants ayant demandé l'annulation de leur participation au voyage ]. Les frais d'annulation additionnels incluront par exemple la part supplémentaire des frais de véhicule privé avec chauffeur, des frais de guides, etc. (liste non exhaustive), que devraient supporter les participants restants compte tenu de la réduction du nombre de participants. Les frais d'annulation additionnels aux frais ci-dessous détaillés seront calculés afin de maintenir pour chacun des participants restants leur tarif prévu dans l'offre confirmée.

- ✓ pour toute annulation jusqu'à 92 jours avant la date de prise en charge : frais d'annulation de 5% du montant total TTC de la facture proforma
- ✓ pour toute annulation entre 91 jours et jusqu'à 50 jours avant la date de prise en charge : frais d'annulation de 20% du montant total TTC de la facture proforma
- ✓ pour toute annulation entre 49 jours et 20 jours avant la date de prise en charge : frais d'annulation de 70% du montant total TTC de la facture proforma sauf pour toutes les prestations de KST Tours dont la date de prise en charge est comprise entre le 1 Décembre (inclus) et le 1 Mars (inclus) de l'année suivante - durant cette période, pour toute annulation entre 49 jours et 20 jours avant la date de prise en charge : frais d'annulation de 100% du montant TTC de la facture proforma
- ✓ pour toute annulation moins de 19 jours avant la date de prise en charge : frais d'annulation de 100% du montant total de la facture proforma

Les frais d'annulation totaux représentent le total des frais d'annulation ci-avant et des frais d'annulation additionnels ci-avant. La date d'annulation prise en compte pour l'application des conditions relatives aux annulations est la date d'envoi du mail par le voyageur à KST Tours informant KST Tours de sa demande d'annulation, sous réserve de la réception par le voyageur d'un accusé de bonne réception de cette demande d'annulation adressé au voyageur en réponse par KST Tours.

A défaut de l'obtention de cet accusé de réception de KST Tours dans un délai de 48H, il appartient au voyageur d'adresser sa demande d'annulation à KST Tours par courrier avec accusé de réception à l'adresse de KST Tours mentionnée à l'article 8 « réclamations ». Dans ce cas, la date d'annulation prise en compte pour l'application des conditions relatives aux annulations sera la date de la remise à KST Tours de la lettre avec accusé de réception ou à défaut la date de sa première présentation à KST Tours.

Les frais d'annulation totaux seront déduits de l'acompte à restituer au voyageur. Le cas échéant, si l'acompte déjà versé à KST Tours n'est pas suffisant pour honorer les frais d'annulation totaux, le voyageur s'engage à verser la différence par tout moyen à sa convenance dans un délai de 8 jours à compter de la signification par mail de KST Tours du montant des dits frais d'annulation totaux. Lorsque le nombre de participants au voyage est supérieur à 1, le non-paiement des frais d'annulation additionnels dans le délai de 8 jours à partir de la signification par mail de KST Tours entraîne de facto la répartition desdits frais entre les participants restants et l'intégration desdits frais aux prochains paiements dus par les participants restants, conformément aux modalités de paiement de l'article 2 des présentes CGV, sans possibilité de contestation.

A défaut, KST Tours se réserve le droit d'engager toute procédure nécessaire au bon paiement de ces frais.

La non présentation au rendez-vous le jour de la prise en charge, tel que convenu avec KST Tours et mentionné dans l'itinéraire détaillé adressé par mail avant la date de prise en charge, pour quelque raison que ce soit, n'ouvre droit à aucun remboursement.

Tout voyage interrompu ou abrégé du voyageur pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

Tout voyageur doit s'assurer de la validité de son passeport et visa ou de tout autre document requis par l'ambassade de l'Inde pour entrer dans ce pays. Un voyageur qui ne pourrait embarquer sur un vol ou entrer en Inde, faute de présenter les documents requis de police, douanier et/ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. KST Tours pvt Ltd ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage qu'il s'agisse d'un problème de visa, de la perte des papiers d'identité ou des billets d'avion. (Liste non exhaustive).

#### **Article 3-1 Conditions relatives aux modifications de voyage après confirmation de la réservation par le voyageur.**

Cette clause concerne toute modification sollicitée par le voyageur.

- **Modification intervenant dans un délai supérieur à 50 jours** avant la prise en charge du voyageur. Toute modification du contenu de l'offre de voyage confirmée fera l'objet de frais administratifs de 25 Euros qui devront être réglés en même temps que le solde du voyage, recalculé selon le prix du voyage révisé en fonction des modifications apportées à la demande du client, avec effet rétroactif.
- **Modification du circuit dans un délai inférieur à 50 jours** avant la prise en charge du voyageur lorsqu'elle nécessite la modification, l'annulation ou la réservation d'hébergements ou de tickets de transport (Avion, bus, bateau, train, taxi, etc.), pourra faire l'objet de frais additionnels aux frais administratifs de 25 Euros selon les conditions générales des prestataires concernés. L'éventuel supplément de prix du voyage sera à régler au jour de la prise en charge ou préalablement sur décision de KST Tours, notifiée au voyageur par mail, sans possibilité de contestation par le voyageur.

#### **Article 4 – Prix du voyage**

KST Tours est une société de droit indien, le montant de toutes ses factures proforma ou définitives est déterminé en roupies. Toutes les informations communiquées par KST Tours en euros le sont à titre indicatif uniquement et ne sauraient engager une quelconque responsabilité de KST Tours.

Les prix indiqués sur le site Internet ainsi que sur nos brochures sont donnés à titre indicatif. Le tarif applicable est le prix mentionné dans l'offre de voyage au chapitre « Prix Total », dans le cadre des réserves mentionnées dans cette même offre de voyage. Le prix final du voyage est celui de la facture proforma adressée au voyageur, soumis aux réserves de l'offre de voyage confirmée.

#### **Article 5 – Assurances**

KST TOURS pvt Ltd ne saurait se substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque voyageur doit être garanti. Assurance Voyage, annulation, rapatriement. KST Tours rappelle que l'assurance voyage est obligatoire. Le voyageur dégage KST Tours de toute responsabilité et ou recours en cas de non souscription de sa part d'une assurance voyage. Il est important que le voyageur conserve durant le voyage la copie du contrat avec les coordonnées de la ou les assurances souscrites. Dans la fiche voyageur, il est demandé de renseigner les informations concernant les assurances et les coordonnées des personnes à contacter en cas d'accident. Notre équipe aidera le voyageur à ouvrir un dossier auprès de l'assurance et contactera ses proches si le voyageur est dans l'incapacité de les contacter.

#### **Article 6 – Mineurs**

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient que le voyageur s'assure d'être en possession des documents nécessaires pour le mineur qui l'accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

#### **Article 7 – responsabilité**

Conformément à l'article L. 211-17 du C. Tourisme, KST Tours pvt Ltd ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'événements extérieurs, notamment :

- ✓ Perte ou vol des billets d'avion,
- ✓ Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa) etc.
- ✓ Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à KST Tours pvt Ltd, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs à KST Tours pvt Ltd, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, catastrophe naturelle, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucun remboursement ou indemnisation à quelque titre que ce soit de la part de KST TOURS pvt Ltd, notamment du fait de la modification de la durée du circuit ou séjour initialement prévue. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du voyageur.
- ✓ Annulation imposée par des circonstances présentant les caractères de la force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ ou injonction d'une autorité administrative. KST Tours pvt Ltd se réserve le droit de modifier les dates, horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

## **Article 8 – réclamations**

Toute réclamation devra être adressée à KST Tours Dwaraka, P O Nadathara, Near Avillissery Temple, Trichur 680751 Trichur district - Kerala – India par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives.

Pour tout recours en justice seul le Tribunal de Thrissur – Kerala – India sera retenu.

Conditions générales de vente mise à jour le 01-02-2018