

Conditions générales de Globetrotter Travel Service SA (Division Sport)

1. Conclusion du contrat

1.1 Inscription: La réservation écrite (par le formulaire de commande sur le site Web, par e-mail ou courrier postal), téléphonique ou personnelle donne lieu à un contrat entre le client et Globetrotter Travel Service SA, Division Sport (ci-après, Globetrotter). Les présentes conditions générales (CG) – à télécharger à partir du site Web – s'appliquent à ce contrat. En réservant, vous confirmez avoir lu ces CG et les accepter dans leur intégralité. Les souhaits particuliers et les accords supplémentaires ne font partie intégrante du contrat que si Globetrotter les a confirmés par écrit.

1.2 Partie contractante: Ces instructions et conditions générales ne s'appliquent pas aux prestations suivantes:
1.2.1 Réservations de vols secs: Pour toutes les réservations de vols secs fournies par Globetrotter, les conditions générales de voyage et de contrat des compagnies aériennes concernées sont applicables. Veuillez noter que le contrat vous liant à la compagnie aérienne n'entre en vigueur qu'au moment de l'émission du billet. Les conséquences de toute modification émanant de la compagnie aérienne jusqu'à l'émission du billet sont à votre charge.
1.2.2 Voyages d'autres organisateurs: Pour les voyages qui ne sont pas organisés et réalisés par Globetrotter, les conditions générales de voyage et de contrat des organisateurs concernés sont applicables. Nous vous les faisons parvenir avant la conclusion du contrat.

2. Modalités de paiement et prix

2.1 Modalités de paiement: Acompte dès réception de la facture selon les indications figurant sur celle-ci (1^{er} bulletin de versement). Paiement du solde au plus tard 45 jours avant le départ, sauf indication contraire sur la facture (2^e bulletin de versement). Conditions spéciales valables pour les entreprises ayant conclu un accord écrit avec Globetrotter. En cas de non-application des conditions de paiement mentionnées sur la confirmation/facture ou les accords consignés par écrit entre Globetrotter et l'entreprise, un intérêt moratoire de 4,5% sera ajouté au montant déjà facturé. Pour les grandes manifestations telles que Jeux olympiques, championnats du monde, etc., des modalités de paiement spéciales sont applicables, à savoir: Billets: à payer intégralement dès réception de la facture. Les billets dont la réservation a été confirmée ne peuvent être ni repris ni échangés, indépendamment du nombre de billets dont la réservation a pu être confirmée. Arrangements: sauf indication contraire sur la facture, le montant doit être réglé en totalité dans les 30 jours ou 45 jours au plus tard avant le départ, après réception de la facture.

2.2 Prix: Les prestations liées à une réservation pour les forfaits de Globetrotter (p. ex. Jeux olympiques, Marathon de New York, etc.) ainsi que les prix peuvent être consultés sur notre site Web et s'entendent par personne, en francs suisses, TVA incluse conformément à la loi. Des frais de réservation spéciaux peuvent être perçus pour les prestations non proposées par Globetrotter. Afin de garantir le prix du billet d'avion, nous recommandons de régler la facture immédiatement après la réservation. Ceci nous permet d'anticiper l'émission du billet et évite toute augmentation ultérieure. Dans les cas suivants, nous nous réservons le droit d'augmenter les prix: modifications tarifaires des entreprises de transport (p. ex. suppléments carburant), instauration ou augmentation de taxes ou redevances nationales (p. ex. TVA, taxes d'aéroport, redevance de sûreté, etc.), fluctuations des taux de change, erreurs d'impression.

3. Changement de réservation avant le début du voyage

3.1 Compagnie aérienne, tiers prestataires ou organisateurs: Tout changement de réservation doit être communiqué par écrit. Pour les changements de dates intervenant avant l'émission des documents de voyage, des frais d'au moins CHF 80.– par personne et par prestation (frais effectifs sur demande) sont facturés, en fonction de la compagnie aérienne, des tiers prestataires, des organisateurs, etc. Après l'émission des documents de voyage, toute modification d'une réservation avant le début du voyage est considérée comme une annulation, étant donné que de nouveaux documents doivent être émis. Dans un tel cas, les frais d'annulation effectifs figurant sur la facture sont perçus. Les vols charter ne peuvent pas donner lieu à un changement de réservation, sauf en impliquant des frais très élevés (frais effectifs sur demande).

3.2 Forfaits de Globetrotter: Pour les forfaits de Globetrotter (p. ex. grandes manifestations telles que Jeux olympiques, championnats du monde, Marathon de New York, etc.), les conditions spéciales suivantes s'appliquent en cas de changement de réservation: les changements de réservation sont limités voire impossibles; nos frais de modification s'élèvent au moins à

CHF 80.– par personne et par prestation; les compagnies aériennes, les entreprises de transport et autres entreprises tierces ou organisateurs perçoivent également des frais pour la modification des réservations (frais effectifs sur demande). Si un guide ou un accompagnant éminent ne peut pas, pour des raisons de santé ou tout autre juste motif, prendre part au voyage, le voyage aura lieu selon le programme prévu et aucune indemnisation ne pourra être réclamée.

3.3 Changement de réservation après le début du voyage: Après le début du voyage, les réservations de vols réguliers sont soit modifiables gratuitement ou avec des frais, soit fixes donc non modifiables. Les frais applicables aux changements de réservation figurent sur la facture. Si des changements de réservation sont effectués par nos soins après le début du voyage, le montant des frais doit nous être demandé préalablement.

4. Conditions d'annulation

4.1 Dispositions générales: En cas d'annulation avant le départ, nos frais de dossier s'élèvent au moins à CHF 80.– par personne et prestation; mais les compagnies aériennes, les entreprises de transport et les autres prestataires ou organisateurs tiers peuvent faire valoir des frais de dossier et d'annulation (frais effectifs sur demande), qui vous seront facturés directement ou par notre intermédiaire. Les frais d'annulation doivent être payés dans un délai de 8 jours.

4.2 Forfaits: Les frais d'annulation pour les forfaits figurent sur l'offre de voyage, resp. le tarif valable à la réservation ou sur la confirmation/facture et peuvent varier énormément.

4.2.1 Retour anticipé, interruption du voyage: Si pour une raison quelconque, vous devez interrompre votre voyage ou si vous voulez modifier des prestations en cours de route, vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement. Dans des cas d'urgence (maladie ou accident, grave maladie ou décès d'un proche, etc.), notre guide ou notre représentation locale vous aidera autant que possible à organiser votre retour ou le changement. A ce sujet, veuillez également tenir compte de l'assistance et des conditions prévues dans votre assurance voyage. En cas d'interruption du voyage ou de modification des prestations, les frais (supplémentaires) vous incombent.

4.2.2 Changements de programme, annulation ou interruption du voyage: Dans votre intérêt, nous nous réservons également le droit de modifier avant ou pendant le voyage certaines prestations ou certains déroulements du voyage convenus, si des circonstances imprévues l'exigent. Dans de rares cas, il peut aussi être nécessaire d'annuler un voyage ou de l'interrompre prématurément. Les circonstances de cette nature peuvent être des grèves, des mesures prises par les autorités ou des cas de force majeure (p. ex. catastrophes naturelles, épidémies, émeutes, faits de guerre, etc.) ou d'autres circonstances qui rendent le voyage impossible, le compliquent considérablement ou impliquent un danger sérieux pour les voyageurs. Si ces changements interviennent avant le départ, nous nous réservons le droit de vous facturer d'éventuels frais supplémentaires. Si ces changements interviennent après le départ, vos droits découlent de l'article 9.

4.2.3 Nombre minimal de participants: Les voyages que nous proposons reposent sur un nombre minimal de participants. Si ce nombre n'est pas atteint pour votre voyage, nous sommes en droit d'annuler ce dernier jusqu'à trois semaines avant le départ. Si un supplément pour petit groupe est publié dans l'annonce, Globetrotter peut également organiser le voyage comme petit groupe (voir l'article 6). En cas d'annulation du voyage, les paiements déjà effectués vous seront intégralement remboursés. Toute prétention à une autre indemnité est exclue.

4.3 Vol régulier: Au moins CHF 400.– par personne. Les frais d'annulation applicables à la réservation concernée sont indiqués sur la facture. En cas de non-présentation à l'aéroport, les frais d'annulation peuvent atteindre 100% du prix du billet. Les frais de dossier ne sont pas remboursés en cas d'annulation.

4.4 Vol charter: Les frais d'annulation varient en fonction de la prestation réservée et de l'organisateur. Les frais d'annulation applicables à la réservation concernée figurent sur la facture.

4.5 Prestations sur place: Camping-car, voiture de location, hôtels, etc. Les frais d'annulation varient en fonction de la prestation réservée et de l'organisateur. Les frais d'annulation applicables à la réservation concernée figurent sur la facture.

4.6 Remboursement des billets d'avion: En règle générale, les billets non utilisés sur certaines étapes d'un voyage ne sont pas remboursés. Les billets qui sont rendus pendant la durée de validité sans avoir été utilisés du tout peuvent faire l'objet d'un remboursement, mais il s'agit

d'une procédure complexe qui peut prendre plusieurs mois. Les frais de remboursement prélevés par les compagnies aériennes et les organisateurs dans de tels cas peuvent être très élevés; renseignez-vous préalablement auprès de notre agence.

5. Billets d'avion

5.1 Validité: Les billets d'avion ne sont généralement valables que pour le transport par les compagnies aériennes concernées. Il n'est pas possible de changer de compagnie ou d'itinéraire ni de faire des escales supplémentaires en cours de route. Les billets d'avion doivent être entièrement utilisés, et ce dans l'ordre des vols réservés. La non-utilisation de liaisons individuelles peut entraîner la perte du droit au transport sur tous les vols réservés ou une nouvelle facturation du prix du billet par la compagnie aérienne. Ce dernier peut s'avérer plus élevé que le prix initial du billet d'avion réservé.

5.2 Durée de validité: Pour les vols réguliers, la durée de validité des billets d'avion commence généralement le jour du premier vol de départ. La durée de validité effective figure sur la facture.

5.3 Retour, poursuite du voyage, horaires des vols: En raison de possibles changements tardifs, nous recommandons de vérifier l'horaire des vols, au plus tard 72 heures avant chaque vol, sur www.globetrotter.ch/mytrip ou directement auprès de la compagnie aérienne et de procéder à l'enregistrement en ligne (24 à 48 heures avant le départ, selon les compagnies). Les vols manqués peuvent entraîner la perte du droit au transport. Les frais supplémentaires sont à votre charge.

6. Petit groupe: Pour la réalisation d'un voyage au prix annoncé, il est nécessaire que le nombre minimal de participants soit réuni tel que prévu. Si le voyage a lieu avec moins de participants, un supplément pour petit groupe peut être réclamé afin de couvrir les frais.

7. Assurances

Il est fortement recommandé de souscrire une assurance frais d'annulation. Nous pouvons vous aider à trouver la solution d'assurance qui vous convient. Si vous ne souscrivez aucune assurance par notre intermédiaire, vous confirmez que votre couverture d'assurance privée est suffisante. Veuillez vérifier que votre assurance couvre les accidents et les maladies à l'étranger.

8. Passeport, visas, vaccins, etc.

Vous êtes personnellement responsable du respect des dispositions relatives au passeport, au visa, aux formalités douanières, aux devises et aux vaccins. Pour que les documents de voyage puissent être établis correctement, vous devez fournir votre prénom, votre nom, etc. selon les indications figurant dans votre passeport. Si les noms indiqués sur les documents de voyage ne concordent pas exactement avec ceux qui figurent sur le passeport, un refoulement à l'entrée et un rapatriement forcé sont possibles. Le cas échéant, vous devrez en supporter les frais. Si de nouveaux documents de voyage (visa, billet d'avion, etc.) doivent être émis parce que les indications dans l'inscription ne concordent pas avec celles du passeport, les frais occasionnés sont à votre charge.

8.1 Documents de voyage: Vous êtes personnellement responsable en ce qui concerne l'exhaustivité et la validité de vos pièces d'identité telles que passeport, carte d'identité, etc.

8.1.1 Remise des documents de voyage: Les billets d'avion et les autres documents de voyage éventuels vous seront transmis par courrier postal ou électronique environ une semaine avant le départ et après réception du paiement.

8.2 Obtention des visas: Il vous incombe d'obtenir les visas requis. Les documents nécessaires vous parviennent avec notre confirmation de voyage. Si vous le souhaitez, notre service des visas vous aidera à obtenir les documents nécessaires à l'entrée dans les pays concernés. Dans ce cas, une taxe par visa sera perçue (en plus des frais liés à l'obtention du visa). Globetrotter décline toute responsabilité pour

- tout retard ou erreur dans la délivrance du visa ainsi que tout refus de visa
- les dommages, pertes ou retards éventuels lors de la distribution des documents par des sociétés tierces (par ex. ambassades, poste, service de courrier) ainsi que les conséquences et frais en résultant. En cas de dommage ou de perte de documents par Globetrotter Travel Service AG, sa responsabilité se limite aux frais de remplacement des documents et du visa.

Conditions générales de Globetrotter Travel Service SA (Division Sport)

8.3 Dispositions sanitaires et vaccins: Vous êtes personnellement responsable de l'observation des dispositions individuelles concernant les vaccins. Nous vous recommandons de vous renseigner sur les vaccins éventuellement nécessaires auprès de votre médecin ou d'un spécialiste en médecine tropicale, avant de réserver votre voyage et au plus tard six semaines avant le départ. Vous trouverez également des informations à ce sujet sur www.safetravel.ch.

9. Responsabilité

9.1 Généralités: Globetrotter a effectué avec soin les appels d'offres et la sélection des entreprises contribuant à votre voyage et organisé ce dernier avec professionnalisme.

9.2 Annulation de prestations: Globetrotter rembourse l'annulation de prestations convenues ou les frais occasionnés en supplément, dans la mesure où il n'a pas été possible au guide suisse ou local ou au prestataire concerné de vous offrir sur place une prestation de remplacement équivalente, et en l'absence de faute de votre part. Notre responsabilité est limitée au double du prix du voyage par personne et ne porte que sur le préjudice direct qui en résulte. Sous réserve des accords internationaux (alinéa 9.4.1).

9.3 Limitation de responsabilité au double du prix du voyage:

Pour les forfaits, la responsabilité concernant les dommages autres que corporels (dommages matériels, patrimoniaux, etc.) est limitée au double du prix du voyage par personne. Pour les prestations autres que les forfaits, la responsabilité est limitée au double du prix du voyage par personne pour tous les dommages. Sous réserve des limites de responsabilité inférieures ou des clauses de non-responsabilité dans les accords internationaux ou les lois nationales applicables.

9.4 Limitations de responsabilité, clauses de non-responsabilité

9.4.1 Accords internationaux, lois nationales: Si des accords internationaux ou des lois nationales applicables prévoient des limites de responsabilité ou des clauses de non-responsabilité en cas de dommage résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat, Globetrotter peut s'y référer et sa responsabilité n'est engagée que dans le cadre de ces accords ou de ces lois nationales. Il existe des accords internationaux de cette nature principalement dans le domaine des transports (aériens, ferroviaires et maritimes). Sous réserve des autres limitations de responsabilité ou des clauses de non-responsabilité stipulées dans les présentes conditions générales.

9.4.2 Clauses de non-responsabilité: Globetrotter décline toute responsabilité si la non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat est due à:

- des omissions de votre part;
- des omissions imprévisibles ou inévitables de la part d'un tiers qui ne contribue pas à fournir les prestations contractuelles;
- un cas de force majeure ou à un événement que Globetrotter ou un prestataire ne pouvait pas prévoir ou éviter, malgré toutes les précautions d'usage. Globetrotter décline donc toute responsabilité en cas de changement de programme causé par des faits de grève, des troubles, les conditions météorologiques, des mesures administratives, des retards de tiers, etc.;
- des modifications du programme consécutives au changement des horaires de vol.

9.4.3 Manifestations locales: Globetrotter décline toute responsabilité concernant les activités et les excursions réservées sur le lieu de destination ou qui ne sont pas contenues dans le programme convenu pour le voyage.

9.5 Temps de vacances gaspillé, vacances gâchées, etc.: Globetrotter décline toute responsabilité concernant le temps de vacances gaspillé, la joie des vacances gâchée, les frustrations éprouvées, etc.

9.6 Responsabilité hors contrat: La responsabilité hors contrat repose sur les lois nationales et les accords internationaux déterminants, sous réserve des autres limitations de responsabilité et clauses de non-responsabilité stipulées dans les présentes conditions générales.

10. Réclamations

10.1 Dépôt de réclamation et demande de solution:

Si vous avez des réclamations à formuler au cours du voyage, vous devez les communiquer immédiatement au guide, à notre représentation locale ou au prestataire concerné (p. ex. l'hôtel). Cette condition est indispensable à la prise en considération ultérieure d'une prétention à des dommages-intérêts et permet dans la plupart des cas de trouver une solution sur place.

10.2 Aucune solution trouvée sur place: Si aucune solution n'a été trouvée sur place, vous devez exiger une

attestation écrite confirmant votre réclamation et son objet. Les guides, les représentations locales et les prestataires ne sont pas habilités à reconnaître une quelconque prétention à des dommages-intérêts.

10.3 Après votre retour: Si aucune solution satisfaisante n'a pu être fournie sur place, vous devez adresser par écrit à Globetrotter ou à votre agence de voyages votre réclamation ainsi que l'attestation que vous avez obtenue sur place, dans les 30 jours suivant votre retour. Le non-respect de ces conditions entraîne l'extinction de toute prétention.

11. Obligation de coopération de votre part

11.1 Conditions personnelles: Les voyages dans des pays étrangers impliquent que les participants s'adaptent à d'autres us et coutumes. Les guides sont habilités à exclure du voyage les participants qui gênent durablement le groupe ou ne sont pas disposés à s'adapter aux habitudes du pays d'accueil. Les frais de rapatriement et autres sont à la charge du participant et le prix payé pour le voyage ne peut pas être remboursé.

11.2 Conditions de santé: Pour certains voyages, un bon état de santé est requis. Si un participant ne remplit pas cette condition, le guide peut l'exclure du voyage. Les frais de rapatriement et autres sont à la charge du participant et le prix payé pour le voyage ne peut pas être remboursé.

12. Droit de la personnalité, droit d'auteur

Les images (photos et vidéos) prises durant les voyages à caractère sportif de Globetrotter peuvent être utilisées par Globetrotter à des fins de communication sans consultation du client. Le client cède donc ses droits de la personnalité et droits d'auteur à Globetrotter. Toute utilisation abusive des images est exclue.

13. Organisation après votre retour

La meilleure préparation ne peut exclure un retard du voyage de retour en raison d'événements imprévisibles ou inévitables. Vous ne devriez donc pas prendre pour le jour de votre retour des engagements dont le non-respect pourrait avoir des conséquences graves, ni pour le lendemain si vous voyagez dans d'autres continents.

14. Garantie des fonds versés par le client

Par le biais de notre affiliation au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, nous garantissons les montants que vous avez versés en relation avec votre forfait.

15. Ombudsman (médiateur)

Avant de porter un litige devant la justice, il est préférable de s'adresser à l'institution neutre qu'est l'Ombudsman de la branche suisse du voyage. Le médiateur s'efforce de parvenir à un accord équitable, quelles que soit vos prétentions envers nous ou l'agence de voyages auprès de laquelle le voyage a été réservé.

Coordonnées du médiateur:

Ombudsman de la branche suisse du voyage,
case postale, 8038 Zurich, lu-ve 10 h – 16 h,
Tél. 044 485 45 35, fax 044 485 45 30,
info@ombudsman-touristik.ch

16. Protection des données

16.1 Vos données: Globetrotter a besoin de différentes données vous concernant, vous et les autres personnes qui voyagent avec vous (par ex. prénom, nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.) aux fins de la bonne exécution du contrat. Globetrotter est soumise à la loi suisse sur la protection des données. Globetrotter s'engage à conserver vos données en sécurité et les enregistre en Suisse.

16.2 Transmission à des prestataires de services et aux autorités publiques: Globetrotter ne transmet vos données que si cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat avec les prestataires de services. Ces derniers se trouvent éventuellement à l'étranger, dans un pays où les normes de protection des données ne correspondent pas forcément aux normes suisses. Globetrotter, de même que les prestataires de services peuvent être tenus, en vertu des dispositions légales ou d'une réquisition de l'autorité publique, de transmettre vos données à des autorités publiques (étrangères). Ceci concerne en particulier, mais pas uniquement, les vols à destination des États-Unis (Advance Passenger Information System [APIS] et/ou TSA Secure Flight Program) ou les propriétaires de maisons de vacances et les hôteliers.

16.3 Données personnelles sensibles: Selon les prestations réservées, il arrive que Globetrotter soit dans l'obligation de collecter des données personnelles sensibles. Ainsi, il se peut que des souhaits particuliers concernant l'alimentation permettent de déduire une

appartenance religieuse. Les données de ce type sont généralement transmises aux prestataires de services aux fins de la bonne exécution du contrat ou, dans certains cas, portées à la connaissance des autorités publiques en vertu de dispositions légales ou de réquisitions d'autorités publiques. En fournissant des indications de ce type à Globetrotter, vous autorisez expressément Globetrotter à utiliser ces informations conformément aux présentes dispositions.

16.4 Informations sur nos offres/programmes:

Globetrotter se permet, dans le cas où vous vous seriez inscrits à la newsletter, de vous informer des programmes et voyages futurs de Globetrotter. Vous avez à tout moment la possibilité de vous désinscrire de ce service.

16.5 Application des droits: Globetrotter se réserve le droit de transmettre vos données aux autorités publiques et aux tiers en vue de défendre les intérêts légitimes de Globetrotter. Il en va de même en cas de soupçon d'infraction pénale.

16.6 Questions sur la protection des données: Si vous avez des questions sur la protection des données, si vous souhaitez consulter les données que nous avons enregistrées ou vous désinscrire de notre service d'information, veuillez vous adresser à votre succursale Globetrotter ou envoyer un courrier à l'adresse: datenschutz@globetrotter.ch.

17. Droit applicable et for

La relation contractuelle entre le client et Globetrotter est exclusivement soumise au droit suisse. Les plaintes contre Globetrotter ne peuvent être déposées qu'au siège de la société à Berne, Suisse.

Septembre 2019