

Nous vous remercions de votre intérêt et de votre confiance. Les conditions générales suivantes s'appliquent à toutes les prestations de Globetrotter Travel Service SA (ci-après dénommé GTS).

## 1 Conclusion du contrat

**1.1 Réservation:** La confirmation de toute réservation par écrit, par téléphone, par voie électronique (online) ou en personne vaut conclusion d'un contrat entre le client et GTS. Les présentes conditions générales s'appliquent à ce contrat. Le client accepte le contenu de ces conditions générales au plus tard par le paiement de la facture (ou par le versement d'un acompte). Il est tenu de fournir à GTS des données personnelles correctes (nom et date de naissance tels qu'ils figurent dans le passeport). Après réception de la confirmation/facture, le client doit également vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des données fournies. Toute erreur est à signaler immédiatement à GTS. En cas d'omission, les frais induits sont à la charge du client.

**1.2 Réservations de vols secs:** Les conditions générales de voyage et de contrat des compagnies aériennes concernées s'appliquent à toutes les réservations de vols secs fournies par GTS. Il est à noter que le contrat entre le client et la compagnie aérienne n'est conclu qu'au moment de l'émission des billets d'avion. Les conséquences de toute modification effectuée par la compagnie aérienne avant l'émission du billet sont à la charge du client.

**1.3 Prestations d'autres voyageurs:** Les prestations qui ne sont pas organisées ou fournies par GTS sont soumises aux conditions générales de voyage et de contrat des voyageurs concernés. GTS les fera parvenir au client avant la conclusion du contrat.

## 2 Conditions de paiement et prix

**2.1 Conditions de paiement:** L'acompte doit être versé dès réception de la facture/confirmation suivant les indications qui y sont portées. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ, à moins qu'un autre délai ne soit indiqué sur la facture/confirmation. En cas de réservation en ligne sur [www.globetrotter.ch](http://www.globetrotter.ch), le paiement est dû immédiatement et les documents de voyage sont émis directement.

**2.2 Modifications de prix:** GTS se réserve le droit de modifier les prix dans les cas suivants:

- modifications de prix des entreprises de transport et/ou d'autres prestataires;
- introduction ou hausse de taxes ou de redevances nationales (TVA, taxes d'aéroport, taxes de sécurité, etc.);
- erreurs manifestes d'impression ou de publication.

## 3 Validité des prestations réservées

Les prestations réservées ne sont valables qu'aux dates indiquées sur la facture/confirmation.

**3.1 Validité du billet d'avion:** Les billets d'avion ne sont généralement valables que pour les trajets effectués avec les compagnies aériennes concernées. Il n'est plus possible de changer de compagnie, de modifier l'itinéraire ou d'ajouter une étape au voyage après le départ. Les billets d'avion doivent être utilisés intégralement et dans l'ordre correspondant à la réservation. La non-présentation à une liaison de vol peut entraîner la perte du droit au transport sur tous les vols réservés ou un recalcul du prix du billet par la compagnie aérienne. Le cas échéant, ce dernier peut être plus élevé que le prix du billet initial.

## 4 Retour/continuation du voyage/horaires des vols

En raison d'éventuelles modifications de plans de vols, GTS recommande au client de se renseigner au plus tard 72 heures avant chaque vol sur [www.globetrotter.ch/mytrip](http://www.globetrotter.ch/mytrip) ou directement auprès de la compagnie aérienne. Les vols manqués peuvent entraîner la perte du droit au transport sur tous les vols réservés; les coûts supplémentaires sont à la charge du client.

## 5 Frais de service et de réservation

Une somme de CHF 40.- par personne est perçue à titre de participation aux frais liés à la garantie des fonds de la clientèle, à la garantie de voyage, à la responsabilité civile, ainsi qu'aux voyages individuels et à forfait. Pour les offres «last minute», un montant de CHF 50.- par personne (max. CHF 100.- par dossier) sera facturé au client. Toute réservation de prestations sans vols (p.ex. hôtels, voiture de location, camping-car, etc.) entraîne le paiement d'un supplément de CHF 100.- pour chaque réservation (cela s'applique également aux réservations effectuées en ligne sur [www.globetrotter.ch](http://www.globetrotter.ch)).

## 6 Changements de réservation

Toute demande de changement de réservation doit être formulée par écrit.

**6.1. Changements de réservations effectuées auprès de compagnies aériennes, de voyageurs ou d'autres prestataires:** Si le client souhaite changer les dates avant l'émission des documents de voyage, il lui sera facturé, en fonction de la compagnie aérienne, du voyageur et des autres prestataires concernés, au minimum CHF 100.- de frais par personne et par prestation modifiée (montant exact sur demande). Après l'émission des documents de voyage, tout changement est considéré comme une annulation, les documents devant être réédités. Dans ce cas, les frais d'annulation indiqués sur la facture/confirmation sont applicables. En cas de changement après le début du voyage, les frais figurant sur la facture/confirmation s'appliquent.

## 7 Conditions d'annulation

**7.1 Dispositions générales:** En cas d'annulation avant le départ, les frais administratifs facturés par GTS se montent au minimum à CHF 80.- par personne et par prestation, en sus des sommes exigées par les prestataires conformément aux points 7.2 à 7.6. Les frais de service ne sont pas remboursés en cas d'annulation.

**7.2 Vol de ligne:** Au minimum CHF 400.- par personne. Les frais d'annulation applicables figurent sur la facture/confirmation de la réservation concernée. Si le client ne se présente pas à l'aéroport, les frais d'annulation peuvent s'élever à 100%.

**7.3 Vol charter:** Les frais d'annulation varient en fonction des prestations et des prestataires. Ils figurent sur la facture/confirmation de la réservation concernée.

**7.4 Prestations terrestres (locations de camping-car ou de voiture, réservations d'hôtel, etc.):** Les frais d'annulation varient en fonction des prestations et des prestataires. Ils figurent sur la facture/confirmation de la réservation concernée.

**7.5 Voyages à forfait:** Les frais d'annulation applicables aux voyages à forfait figurent sur la liste de prix, sur la facture/confirmation ou dans les documents de voyage valables lors de la réservation.

**7.6 Retour anticipé/interruption du voyage:** Si le client interrompt son voyage ou change de prestations en cours de route, il ne peut prétendre à un remboursement. Dans de tels cas, les frais (supplémentaires) sont à la charge du client.

## 8 Envoi des documents de voyage

Après réception du paiement, les billets d'avion sont adressés au client par la poste ou par e-mail, au plus tard une semaine avant la date de départ. Le client est tenu de vérifier que les documents sont exacts et complets.

## 9 Billets non utilisés

Un billet est susceptible de remboursement (en fonction du prix du vol) si celui-ci n'a pas du tout été utilisé et que la demande de remboursement a été déposée pendant sa durée de validité. Les conditions et les procédures varient selon la compagnie aérienne et le temps de traitement peut durer plusieurs mois. Les frais de traitement déduits par les compagnies aériennes et les voyageurs peuvent être très élevés. Un billet partiellement utilisé n'est en principe pas remboursable.

## 10 Perte des documents de voyage

GTS recommande au client de conserver des copies des documents de voyage sur papier ou au format électronique. GTS décline toute responsabilité en cas de perte des documents de voyage.

## 11 Assurance voyage

Il est fortement recommandé de souscrire une assurance voyage (couvrant les frais d'annulation et les incidents de voyage). Une telle assurance est proposée par l'intermédiaire de GTS et peut être souscrite lors de la réservation du voyage. En ne souscrivant aucune assurance, le client confirme disposer d'une assurance privée suffisante. Le client est tenu de vérifier que son assurance couvre les maladies et les accidents survenus à l'étranger. Important: GTS recommande au client de se renseigner, avant son départ, sur les conditions générales.

## 12 Passeport, visas, vaccinations

Le client est tenu de respecter toutes les obligations en matière de passeport, de visas, de douane, de devises et de vaccinations. Il doit se procurer tous les documents nécessaires. Sur demande du client, GTS se charge d'obtenir les visas d'entrée nécessaires. Cette prestation est soumise à une taxe prélevée pour chaque visa demandé (en sus des éventuels frais consulaires et de visa). GTS décline toute responsabilité:

- en cas de visas délivrés trop tard, de manière erronée ou non octroyés;
- en cas de détérioration, de perte ou d'envoi tardif des documents par des tiers (ambassades, poste, services de messagerie, etc.). GTS n'est pas non plus responsable des conséquences ni des coûts qui en résultent. En cas de détérioration ou de perte des documents par GTS, l'entreprise répond uniquement des coûts liés au remplacement des documents et des visas.

## 13 Garantie des fonds versés par le client

Par le biais de son affiliation au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, GTS garantit les montants versés par le client dans le cadre de son voyage à forfait.

## 14 Réclamations

### 14.1 Réclamation sur place et demande de solution:

Si le client a des réclamations à formuler au cours du voyage, il doit les communiquer immédiatement au guide, à la représentation locale ou au prestataire concerné (p.ex. à l'hôtel), ce qui permet généralement de trouver une solution sur place.

**14.2 Aucune solution trouvée sur place:** Si aucune solution n'est trouvée sur place, le client doit demander une attestation écrite comprenant sa réclamation et les détails de cette dernière. Les guides, les représentations locales et les prestataires ne sont pas autorisés à reconnaître le bien-fondé des demandes en réparation.

**14.3 Après le voyage:** Si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée sur place, le client est tenu d'adresser une réclamation écrite ainsi que la confirmation du prestataire à GTS, dans les 30 jours suivant son retour. Si le client ne respecte pas ces conditions, il ne pourra faire valoir ses droits.

## 15 Responsabilité

La responsabilité de Globetrotter se limite à un montant maximal équivalent à deux fois le prix total du voyage. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou causés intentionnellement ou par suite d'une négligence grave. Les réclamations doivent être adressées par écrit à GTS, au plus tard 4 semaines après la fin du voyage, faute de quoi elles ne seront plus prises en compte. Toute demande d'indemnisation est frappée de prescription dans un délai d'un an après la fin du voyage.

**15.1 Exclusion de responsabilité:** GTS décline toute responsabilité si l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est due à:

- des omissions de la part du client;
- des omissions imprévisibles ou inévitables de la part d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
- un cas de force majeure ou à un événement que GTS ou un prestataire ne pouvait prévoir ou éviter, et ce malgré la diligence déployée.

GTS décline donc toute responsabilité en cas de modification causée par une grève, des émeutes, les conditions météorologiques, des mesures administratives, le retard de tiers, etc. ainsi qu'en cas de modification du programme suite au changement des horaires de vol.

## 16 Arbitrage

Si, en cas de réclamation, le client et GTS ne parviennent à aucun accord, le client peut s'adresser à l'ombudsman de la branche suisse du voyage. Ce médiateur s'efforcera de régler de façon équitable et juste tout problème ayant surgi entre le client et GTS (ou entre le client et l'agence de voyages auprès de laquelle il a effectué sa réservation). L'adresse de l'ombudsman est: ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 8038 Zurich. Lu-ve 10 h 00 - 16 h 00, tél. 044 485 45 35, fax 044 485 45 30, [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

## 17 Protection des données

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

**17.2 Transmission à des prestataires de services et aux autorités publiques:** GTS 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. GTS, 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.

**17.3 Données personnelles sensibles:** Selon les prestations réservées, il arrive que GTS 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 GTS, vous autorisez expressément GTS à utiliser ces informations conformément aux présentes dispositions.

**17.4 Informations sur nos offres/programmes:** GTS se permet, dans le cas où vous vous seriez inscrits à la newsletter, de vous informer des programmes et voyages futurs de GTS. Vous avez à tout moment la possibilité de vous désinscrire de ce service.

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

**17.6 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 servicer GTS ou envoyer un courrier à l'adresse: [datenschutz@globetrotter.ch](mailto:datenschutz@globetrotter.ch).

## 18 For

La relation contractuelle entre le client et GTS est exclusivement soumise au droit suisse. Toute réclamation à l'encontre de GTS doit être déposée au siège de la société, à Berne (Suisse).

Septembre 2019



Globetrotter respecte les normes les plus élevées en matière d'écocoefficacité. Imprimés certifiés Cradle to Cradle produits par Vögelgi AG.

