

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 Business Travel (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: Pour l'ensemble des prestations de voyage, voyages à forfait ou prestations simples proposés par un tiers (voyagiste), Globetrotter agit en tant qu'intermédiaire et seules sont applicables les conditions contractuelles du voyagiste (tiers). Cela est donc également valable pour la réservation de prestations simples, comme un billet d'avion.

2 Modalités de paiement et prix

2.1 Modalités de paiement: Les conditions de paiement figurant sur la facture/la confirmation sont applicables. Des conditions particulières s'appliquent aux entreprises qui ont passé un accord écrit avec Globetrotter. A l'expiration du délai de paiement figurant sur la facture/la confirmation ou dans l'accord conclu, Globetrotter Business Travel prélève un intérêt moratoire de 4,5 % sur le montant dû.

2.2 Changements de prix: Afin de garantir le prix des billets, Globetrotter établit les billets dès réception de la confirmation définitive de l'ordre. Avant l'établissement définitif des billets, et malgré la confirmation de Globetrotter, les hausses de prix suivantes restent réservées: modification des tarifs des entreprises de transport (p.ex. supplément pour carburant), augmentation des taxes étatiques ou frais nouveaux (p.ex. TVA, taxes d'aéroport, de sécurité, etc.), variations des taux de change.

3 Validité

Dans la plupart des cas, les billets d'avion sont uniquement valables pour le transport à bord des compagnies aériennes concernées. Les réservations sur les vols d'autres compagnies, les modifications d'itinéraires ou les escales supplémentaires ne sont possibles que pour certains tarifs. Les conditions tarifaires exactes figurent sur la confirmation.

3.1 Durée de validité: La durée de validité des billets d'avion de ligne débute en règle générale à la date du premier vol. La durée exacte de validité est mentionnée sur la confirmation.

4 Retour/Continuation du voyage/Horaires des vols

En raison de possibles modifications des horaires de vols, nous vous recommandons de vous renseigner au plus tard 72 heures avant chaque vol à l'adresse www.globetrotter.ch/mytrip ou directement auprès de la compagnie aérienne. Les vols manqués peuvent entraîner la perte du droit au transport de tous les vols réservés; les coûts supplémentaires sont à la charge du client.

5 Modification de réservation

5.1 Modification de réservation avant le début du voyage: Toute modification de réservation intervenant avant l'établissement des documents de voyage s'accompagne de frais variables suivant la compagnie aérienne ou le voyagiste. Une fois les documents de voyage établis, toute modification de réservation avant le début du voyage est considérée comme une annulation, car elle entraîne l'établissement de nouveaux documents. En ce cas, les frais effectifs d'annulation prévus sur la confirmation sont facturés. S'agissant des vols charters, les modifications de réservation ne sont pas possibles, si ce n'est contre paiement de frais très élevés.

5.2 Modification de réservation après le début du voyage: Les éventuels coûts facturés par les compagnies aériennes et les voyagistes en cas de modification de réservation sont détaillés sur la confirmation. Si les modifications sont effectuées par Globetrotter après le début du voyage, des frais supplémentaires sont facturés.

6 Conditions d'annulation

6.1 Dispositions générales: Toute annulation avant le départ entraîne des coûts pour Globetrotter, mais aussi, suivant le cas, pour les compagnies aériennes, les entreprises de transport et autres prestataires. Ces coûts sont facturés au client, soit directement, soit par l'intermédiaire de Globetrotter. Les frais d'annulation applicables pour chaque réservation sont mentionnés sur la confirmation. Si le client ne se présente pas à l'aéroport, il peut lui être facturé jusqu'à 100% des frais d'annulation.

6.2 Prestations à terre telles que voitures de location, hôtels, etc.:

Les frais d'annulation varient en fonction des prestations réservées et du voyagiste. Les frais d'annulation applicables pour chaque réservation sont mentionnés sur la confirmation.

7 Remboursement des billets d'avion

En règle générale, les vols intermédiaires non utilisés ne peuvent être remboursés. Les billets non utilisés dans leur totalité et retournés pendant la période de validité peuvent donner droit à un remboursement; celui-ci peut cependant prendre un certain temps et n'intervenir qu'après plusieurs mois. Les frais de remboursement prélevés dans ce cas par les compagnies aériennes et les voyagistes peuvent être très élevés.

8 Remise des documents de voyage

Les billets d'avion et autres documents de voyage éventuels sont adressés en temps voulu au client, par courrier ou via e-mail.

8.1 Perte des documents de voyage: Globetrotter décline toute responsabilité en cas de perte des documents de voyage. Il est recommandé au client de conserver séparément une photocopie des documents de voyage, ainsi que les numéros exacts des billets.

9 Assurances

Le client a la responsabilité de fournir à ses collaborateurs en voyage d'affaires une couverture suffisante pour annulation et vol de retour, ainsi qu'une assurance complète en cas de maladie, accidents et autres. Globetrotter recommande vivement de souscrire la Corporate Travel Insurance (CTI) de l'Européenne d'assurance. La souscription peut s'effectuer par son intermédiaire.

10 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 refolement 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.

10.1 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.

10.2 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). Au sens de l'art. 15, al. 1, let. c de la loi fédérale sur les voyages à forfait, 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, de tels événements n'étant ni prévisibles, ni évitables par Globetrotter Travel Service AG. 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.

11 Garantie pour voyages à forfait

Globetrotter détient une participation dans le fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Les montants versés en relation avec une réservation de voyage à forfait sont ainsi assurés. A ce sujet, Globetrotter renvoie à la feuille d'information «Aller et retour garantis», fournie sur demande, qui contient des renseignements détaillés.

12 Garantie et responsabilité

En cas de réclamation du client pour prestations non conformes à la confirmation ou défaut grave, il est procédé comme suit: le client informe sans délai le prestataire (p.ex. l'hôtel), ainsi que la représentation du voyagiste sur place, et demande une aide immédiate. Si celle-ci n'est pas possible, le client demande confirmation écrite de sa réclamation. Globetrotter se tient à sa disposition pour toute assistance. 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 aux personnes, d'intention frauduleuse

ou de négligence grave. Les demandes d'indemnisation doivent être adressées par écrit à Globetrotter, et ce au plus tard quatre semaines après la fin de la prestation de voyage, faute de quoi elles encourent le risque de la péremption. Toute demande d'indemnisation est prescrite dans un délai d'un an à dater de la fin de la prestation concernée. Globetrotter n'est pas responsable des activités locales qui ne sont pas organisées par elle: p.ex. réservation d'activités et d'excursions sur place. Les réclamations dans le cadre de la garantie et de la responsabilité du voyagiste doivent respecter les conditions contractuelles de ce dernier (voir plus haut sous «Objet du contrat»).

13 Protection des données

13.1 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.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 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.

13.5 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.

13.6 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.

14. 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.

Mars 2019