

CONDITIONS SPÉCIALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE pour le voyage spécial Coopération

Chers clients de GLOBETROTTER TOURS SA,

Nous nous réjouissons de votre intérêt pour le voyage spécial Coopération et vous en remercions. Nous souhaitons que votre voyage avec GLOBETROTTER TOURS SA (ci-après appelé BACKGROUND TOURS) vous apporte des expériences et des informations enrichissantes, et tenons à ce que vous puissiez profiter de ce voyage de façon détendue et sans le moindre souci. Aussi avons-nous pris quelques dispositions indispensables.

L'équipe de BACKGROUND TOURS est composée de professionnels du voyage éprouvés, jouissant d'une longue expérience. Nous effectuons nos voyages en collaboration avec les meilleures compagnies aériennes. Nous assurons personnellement la planification des voyages sur place, avec le soutien d'agences locales confirmées.

GLOBETROTTER TOURS SA est membre du Fonds de garantie de la branche suisse de voyage. Cela signifie pour vous: garantie aller et retour!

En outre, nous avons conclu auprès de La Bâloise une assurance responsabilité civile d'un montant de 10'000'000.- CHF.

Par conséquent, nous faisons tout notre possible, afin de maintenir le rapport qualité-prix et de vous assurer une sécurité maximale dans la mesure de nos possibilités.

Pour votre protection, nous appliquons intégralement les prescriptions de la Loi fédérale sur les voyages forfaitaires et soutenons, le cas échéant, l'action de l'ombudsman. Vous trouverez ci-après les «Conditions spéciales de contrat et de voyage» adaptées en conséquence.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un voyage inoubliable.

L'équipe de BACKGROUND TOURS

1. CONTRAT

1.1 Généralités

Ces «Conditions spéciales de contrat et de voyage» régissent les rapports juridiques entre vous et BACKGROUND TOURS pour le voyage spécial Coopération organisé par BACKGROUND TOURS ou d'autres prestations proposées par BACKGROUND TOURS.

1.2 Partie contractante

Les présentes «Conditions spéciales de contrat et de voyage» ne s'appliquent pas aux voyages et prestations ci-après:

Pour tous les arrangements vol seul, achetés par l'intermédiaire de BACKGROUND TOURS, les conditions de contrat de transport des com-

pagnies aériennes ou organisateurs de voyages sont applicables. Si vous réservez par notre intermédiaire des forfaits de voyage ou des prestations individuelles d'autres prestataires de services, les conditions de contrat de ces derniers font foi. Dans ces cas là, BACKGROUND TOURS n'est pas partie contractante, et vous ne pouvez, par conséquent, pas invoquer les présentes «conditions spéciales de contrat et de voyage».

2. OBJET DU CONTRAT

2.1 Le contrat entre vous et BACKGROUND TOURS est validé par votre inscription écrite, téléphonique ou personnelles auprès de BACKGROUND TOURS. Dès lors, les droits et obligations, découlant du contrat de voyage sont applicables par les deux parties («conditions spéciales de contrat et de voyage»).

2.2 Les demandes spéciales ne font partie du contrat que si elles ont été acceptées par BACKGROUND TOURS.

3. PRIX, CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1 Prix

Les prix pour le forfait de voyage sont indiqués dans le programme détaillé. Les prix s'entendent en francs suisses, par personne et pour un hébergement en chambre double / cabine double. Pour les modifications de prix, voir point 5.

3.2 Arrhes

Les arrhes suivantes sont payables après réception de la confirmation de réservation:

- 10 % du prix du voyage à 15 jours

3.3 Règlement du solde

Le solde est payable au plus tard 90 jours avant le départ.

Si le solde n'est pas effectué dans les délais, BACKGROUND TOURS peut refuser de fournir les prestations de voyage et faire valoir le droit d'annulation conformément aux points 4.2. et 4.3.

3.4 Réservation à court terme

Si vous réservez votre voyage moins de 90 jours avant le départ, la totalité du montant de la facture est payable immédiatement.

3.5 Frais de réservation

Si vous réservez votre voyage moins de 15 jours avant le départ, il peut être nécessaire de contacter les hôtels, etc.; d'éventuels frais de communication vous seront alors facturés.

3.6 Documents de voyage

Sauf convention contraire, les documents vous seront expédiés après réception du montant total de la facture, soit environ 30 jours avant le départ.

3.7 Demi chambre/cabine double

Si vous voyagez seul, vous avez la possibilité de partager une chambre double («demi chambre double»). Si d'autres passagers souhaitent également occuper une «demi chambre double», nous vous mettrons en contact avec eux. La «demi chambre double» n'est confirmée définitivement par nos soins qu'une fois la double occupation assurée.

4. MODIFICATIONS, ANNULATION

4.1 Généralités

Si vous annulez le voyage ou souhaitez modifier la réservation effectuée, vous devez en faire part à BACKGROUND TOURS par lettre recommandée, accompagnée des documents de voyage en votre possession.

4.2 Frais de dossier

En cas d'annulation, de modification ou de changement de réservation de votre voyage, nous vous facturerons CHF 60.- par personne, mais CHF 120.- au maximum par commande pour frais de dossier (voir aussi point 4.3), qui ne sont cependant pas couverts par une éventuelle assurance annulation.

4.3 Frais d'annulation

Si vous annulez votre voyage avant le départ ou désirez procéder à des modifications ou changements de réservation, nous vous facturerons en plus des frais de dossier (point 4.2) les frais d'annulation suivants:

- 10 %: de la date de réservation à 181 jours avant le départ
- 30 %: de 180 à 91 jours avant le départ
- 100%: de 90 à 0 jours avant le départ

Quant à une éventuelle annulation, la date de réception auprès de BACKGROUND TOURS de votre notification fait foi. S'il s'agit d'un week-end ou d'un jour férié, c'est le jour ouvrable suivant sera déterminant.

4.4 Voyageur de remplacement

Si vous êtes obligé d'annuler votre voyage, vous pouvez désigner un/e voyageur/euse de remplacement. Le voyageur de remplacement doit être prêt à reprendre le contrat dans les conditions existantes. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières du voyage, et aucune prescription légale ou exigence des autorités ne doit s'opposer à sa participation. Les frais de dossier (point 4.2) ainsi que d'éventuels frais supplémentaires, sont à votre charge celle du voyageur de remplacement. Si un voyageur de remplacement reprend le contrat, vous êtes solidairement responsables du règlement du prix du voyage. Si vous désignez le voyageur de remplacement trop tardivement ou qu'il ne peut pas participer en raison des exigences du voyage, d'une décision des autorités, de prescriptions légales, etc., votre renoncement à participer est considéré comme une annulation (point 4 ss).

4.5 Assurance annulation et voyage de retour d'urgence, bagages

Le présent forfait n'inclut AUCUNE assurance. La conclusion d'une assurance annulation et voyage retour d'urgence est toutefois obligatoire.

Une assurance bagages supplémentaire, selon votre couverture d'assurance personnelle (assurance ménage), est recommandée.

Nous vous conseillons volontiers, et vous pouvez également conclure par notre intermédiaire une assurance de l'Européenne Assurances Voyages SA, Bâle.

4.6 Renoncement à l'assurance

Les participants, intégralement couverts contre le risque d'annulation ou de frais de voyage

retour d'urgence par le livret ETI Monde ou toute autre assurance similaire, peuvent le mentionner dans la rubrique correspondante du formulaire d'inscription.

5. PROGRAMME, MODIFICATIONS DES PRIX

5.1 Modifications avant la conclusion du contrat

BACKGROUND TOURS se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les indications, descriptions de prestations et prix figurant dans les prospectus et sur les listes de prix. Dans un tel cas, BACKGROUND TOURS vous en informera avant la conclusion du contrat.

5.2 Modifications de prix après la conclusion du contrat

Dans des cas exceptionnels, il peut être nécessaire d'augmenter le prix convenu. Les augmentations de prix peuvent résulter des facteurs suivants:

- a) modifications des tarifs des entreprises de transport (y compris suppléments pour carburant),
- b) introduction ou augmentation de taxes et redevances (par exemple taxes de départ avion, d'embarquement et de débarquement, etc.),
- c) modifications des cours de change, ou
- d) augmentations de prix décrétées par l'Etat (par exemple TVA).

Si le coût des prestations de voyage augmente, il peut être répercuté sur le prix du forfait. BACKGROUND TOURS vous en informera au plus tard 3 semaines avant le départ. Si l'augmentation de prix s'élève à plus de 10%, vous pouvez faire valoir vos droits définis sous point 5.4.

5.3 Modifications du programme dans le domaine du transport après votre réservation et avant le départ:

BACKGROUND TOURS se réserve, également dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou certaines prestations convenues (par exemple hébergement, type de transport, moyen de transport, compagnie aérienne, horaires des vols, etc.) si des circonstances imprévisibles ou incontournables l'exigent. BACKGROUND TOURS s'efforce de vous proposer des prestations de remplacement équivalentes dans la mesure de ses possibilités. En particulier, BACKGROUND TOURS décline toute responsabilité pour des modifications de programme en cas de force majeure, telle que mesures imprévues des autorités et retards de tiers dont BACKGROUND TOURS ne saurait être tenu pour responsable. BACKGROUND TOURS vous informera aussi rapidement que possible de telles modifications et de leur impact sur le prix.

5.4 Résiliation en cas de modification des prix / du programme

Si la modification du programme entraîne une modification d'un point essentiel du contrat ou si l'augmentation de prix est de plus de 10%, vous avez le droit de résilier le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre notification. Le montant du voyage déjà réglé vous sera, dès lors, remboursé immédiatement.

6. ANNULATION PAR BACKGROUND TOURS

6.1 Annulation pour des raisons relevant de votre responsabilité

BACKGROUND TOURS a le droit d'annuler un voyage si ceci est justifié par des actions ou omissions de votre part. Dans un tel cas, BACKGROUND TOURS vous rembourse le prix du voyage déjà réglé; toute autre prétention est exclue. Nous nous réservons le droit d'exiger les frais d'annulation selon le point 4.2 et d'autres dommages-intérêts.

6.2 Force majeure

Si le voyage ne peut pas avoir lieu pour des raisons de force majeure (par exemple guerre, troubles civils ou politiques, grève, catastrophe, épidémie, écluses défectueuses sur le trajet de navigation, inondations, défaillance du navire ne relevant pas de la responsabilité de la compagnie de navigation), le contrat est considéré comme annulé et les montants déjà réglés sont remboursés. Toute autre prétention est exclue.

Si le voyage commence tardivement pour les raisons précitées, la compagnie de navigation s'efforcera de réaliser le voyage sous forme raccourcie au prix convenu.

6.3 Annulations pour d'autres motifs

Si le navire ne peut prendre le départ à la date prévue (pour des raisons relevant ou non de la responsabilité de la compagnie de navigation, de son personnel ou de ses mandataires), le contrat est considéré comme annulé et les montants versés doivent être remboursés. Toute autre prétention des participants, notamment les demandes de dommages-intérêts, est exclue.

Cette disposition s'applique également dans le cas où le navire ne peut pas prendre le départ en raison d'une avarie causée par une faute nautique du personnel ou des mandataires de la compagnie de navigation ou par un incendie.

Si l'un de ces cas se produit, BACKGROUND TOURS vous en informera aussi rapidement que possible.

7. MODIFICATIONS DU PROGRAMME

et prestations non exécutées au cours du voyage

La compagnie de navigation se réserve le droit de modifier les horaires en fonction des circonstances particulières de la navigation ou d'autres raisons, dans la mesure où ces modifications n'affectent pas le bon déroulement du voyage.

S'il faut procéder en cours de voyage à une modification de programme (par exemple en raison des conditions ou événements météo/gel) concernant une partie importante du voyage convenu, BACKGROUND TOURS vous remboursera l'éventuelle différence entre le prix convenu du voyage et celui des prestations effectuées.

8. INTERRUPTION DU VOYAGE

Vous prenez le départ, mais ne pouvez pas poursuivre le voyage jusqu'au bout.

Si vous devez interrompre prématurément le voyage pour quelque raison que ce soit, le prix du forfait n'est pas remboursé. D'éventuelles

prestations non consommées vous seront remboursées dans la mesure où elles ne sont pas facturées à BACKGROUND TOURS.

Dans les cas d'urgence (par exemple si vous tombez malade ou subissez un accident, en cas de maladie grave ou de décès de l'un de vos proches), le guide BACKGROUND TOURS ou le prestataire vous assisteront dans la mesure du possible, afin d'organiser votre retour.

Dans un tel contexte, veuillez vous référer aux conditions de votre assurance personnelle.

9. RÉCLAMATIONS

9.1 Réclamation et demande de remédier au problème.

Si le voyage n'est pas conforme au contrat ou que vous subissez un dommage, vous avez le droit et l'obligation de le signaler immédiatement au guide BACKGROUND TOURS ou au prestataire, et de demander qu'il y soit remédié gratuitement.

9.2 Confirmation de carences

Le guide BACKGROUND TOURS ou le prestataire s'efforceront de remédier au problème dans les meilleurs délais. Si aucune solution n'est trouvée dans un délai convenable ou si le problème ne peut être résolu, veuillez demander une confirmation écrite à votre guide qui n'est cependant pas habilité à accorder d'éventuels dommages-intérêts.

9.3 Faire-valoir de prétentions

Si vous voulez faire valoir des prétentions pour carences, des demandes de remboursement ou de dommages-intérêts envers BACKGROUND TOURS, vous devez soumettre votre réclamation par écrit à BACKGROUND TOURS dans les 30 jours suivant votre retour, en joignant à votre réclamation la confirmation du guide ou du prestataire, ainsi que des preuves éventuelles.

10. RESPONSABILITE DE BACKGROUND TOURS

10.1 Généralités

BACKGROUND TOURS vous rembourse la valeur de prestations convenues, mais non fournies ou mal fournies, ou des frais supplémentaires encourus par vous, dans la mesure où le guide BACKGROUND TOURS ou le prestataire n'ont pas été en mesure de fournir une prestation de remplacement équivalente sur place (pour le montant de la prétention, voir point 10.2.4).

10.2 Limitation/ exclusion de responsabilité

10.2.1 Accords internationaux

Si des accords internationaux contiennent des limitations du dédommagement en cas de dommages résultant de la non-exécution ou de l'exécution non conforme du contrat, BACKGROUND TOURS peut y faire référence et sa responsabilité n'est alors engagée que dans le cadre de ces accords.

Des accords internationaux avec limitation de responsabilité existent notamment dans le domaine des transports (transports aériens, navigation en haute mer, transports ferroviaires).

10.2.2 Exclusion de responsabilité

La responsabilité de BACKGROUND TOURS n'est pas engagée si la non-exécution non conforme du contrat sont à porter au compte des causes ci-après:

- a) négligences de votre part avant ou pendant le voyage;
- b) négligences imprévisibles ou inéluctables d'un tiers ne participant pas à la fourniture des prestations convenues par contrat;
- c) force majeure ou événements que BACKGROUND TOURS, malgré le soin apporté, ne pouvait prévoir ou éviter. Dans tous les cas, toute obligation de réparation par BACKGROUND TOURS est exclue.

10.2.3 Dommages corporels: accident/maladie

BACKGROUND TOURS n'est responsable des dommages corporels, du décès, des blessures physiques et des maladies résultant de la non-exécution ou d'une exécution non conforme du contrat, que dans la mesure où la faute des dommages revient à BACKGROUND TOURS ou à ses prestataires de services. Réserve est faite des accords internationaux (point 10.2.1).

10.2.4 Dommages matériels et financiers

En cas de dommages matériels et financiers résultats de la non-exécution ou de l'exécution non conforme du contrat, la responsabilité de BACKGROUND TOURS est limitée au montant maximal du double du prix du voyage, sauf si le dommage a été causé intentionnellement ou par négligence grave, sous réserve de limites de responsabilité inférieures aux accords internationaux.

10.3 Manifestations et excursions en cours de voyage

En dehors du programme de voyage convenu, il est possible de réserver des manifestations ou excursions locales pendant le voyage. Il n'est pas exclu que ces manifestations ou excursions comportent des risques. La décision de participer à de telles manifestations et excursions relève de votre responsabilité. Pour les excursions organisées par BACKGROUND TOURS, les «Conditions spéciales de contrat et de voyage» s'appliquent. Si ces manifestations et excursions sont toutefois organisées par des entreprises tierces et que le guide de voyage n'agit que comme intermédiaire, BACKGROUND TOURS n'est pas votre partenaire contractuel et vous ne pouvez pas vous référer aux présentes Conditions spéciales de contrat et de voyage.

11. GARANTIE

En tant que membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, nous vous garantissons les montants versés dans le cadre de votre réservation.

12. PRESCRIPTIONS

Prescriptions d'entrée et de visa, Prescriptions sanitaires

12.1 Veuillez vous renseigner auprès de BACKGROUND TOURS ou au consulat concerné quant aux prescriptions en vigueur.

12.2 L'établissement ou la prolongation de votre passeport ou carte d'identité relève de votre responsabilité. Si un document ne peut

être fourni à temps et que vous devez renoncer à votre voyage, les conditions d'annulation sont applicables.

12.3 Tout passager doit scrupuleusement respecter les prescriptions concernant l'entrée sur le territoire, la santé et les devises. Veuillez vous assurer, avant le départ, que vous êtes en possession de tous les documents requis.

12.4 BACKGROUND TOURS vous signale en outre que les frais du voyage de retour en cas d'un éventuel refus d'entrée sur le territoire seront à votre charge. BACKGROUND TOURS attire par ailleurs expressément votre attention sur les conséquences juridiques lors d'importations de marchandises interdites.

13. CONFIRMATIONS de billets d'avion

En cas de voyage individuel (en dehors d'un groupe), vous êtes vous-même responsable de reconfirmer votre vol retour. Vous trouverez les indications nécessaires sur vos titres de voyage (billets). L'omission de la confirmation du retour peut entraîner la perte du droit au transport; d'éventuels frais supplémentaires seraient à votre charge.

14. OMBUDSMAN

14.1 Avant toute action en justice, nous vous conseillons de faire appel à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. L'ombudsman s'efforce de parvenir, pour tout type de problème pouvant survenir entre vous et BACKGROUND TOURS, à un accord équitable et équilibré.

14.2 Les coordonnées de l'ombudsman sont:

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Case postale, 4601 Olten
Téléphone 062 212 66 60
du lundi au mercredi, de 10 à 16 heures

15. FOR JURIDIQUE, DROIT

Le droit applicable aux rapports juridiques entre vous et GLOBETROTTER TOURS SA est le droit suisse.

Lieu d'exécution et for juridique: Berne.

Organisation et réalisation
GLOBETROTTER TOURS SA
Neuengasse 30
CH-3001 Bern

