



Tous nos remerciements pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez.

Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage GOLF TROTTER SARL ci-après.

1. Objet du contrat : GOLF TROTTER SARL organise des voyages à votre intention.

Nous nous engageons à organiser votre voyage du début à la fin selon les données et descriptions figurant dans les offres et les autres publications de GOLF TROTTER SARL, mettre à votre disposition l'hébergement convenu, vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous aurez choisi.

2. Demandes spéciales : votre TO ne peut accepter de demandes spéciales que si celles-ci n'impliquent aucun engagement de sa part. Notez qu'en général nos prestations entrent en vigueur à partir de l'aéroport en Suisse, et du lieu de départ pour les voyages en train et en bus. Nous vous renvoyons aux programmes de voyage correspondants. Dès lors, votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ relève de votre seule responsabilité.

3. Le contrat entre GOLF TROTTER SARL, et vous-même prend naissance dès réception de votre réservation écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle. C'est à ce moment-là que les droits et les obligations stipulés dans le contrat deviennent effectifs pour GOLF TROTTER SARL et vous-même. Si vous inscrivez d'autres participants, vous répondez de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du voyage) et de vos propres obligations. Les obligations contractuelles sont valables pour tous les participants à un voyage.

4. Moins de 18 ans voyageant seuls et non accompagnés d'une personne munie de l'autorité parentale. Avant de réserver le voyage, vous vous informez des prescriptions à observer auprès de la représentation diplomatique du pays concerné. Il est en outre vivement conseillé de se munir d'une autorisation de voyage signée par la personne détenant l'autorité parentale. Outre la permission signée des parents, l'autorisation de voyage devra aussi mentionner la destination, la durée du voyage et le numéro de téléphone de la personne ayant l'autorité parentale et ne pas être datée de plus de six mois. Si une personne majeure non munie de l'autorité parentale voyage avec le mineur, ce fait doit être signalé dans le document. En outre, la personne détenant l'autorité parentale devra emporter des copies de ses pièces d'identité. GOLF TROTTER SARL décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée ou du prestataire dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de l'obtention des documents requis.

5. Animaux : Le transport des animaux domestiques est soumis aux réglementations de la compagnie de transport concernée. Veuillez vous adresser à GOLF TROTTER SARL pour les informations complémentaire. En tant que propriétaire de l'animal, vous devez fournir tous les documents nécessaires, certificats de santé, etc. et êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage de transport.

6. Prix : Les prix des prestations de voyage figurent dans les publications de GOLF TROTTER SARL. Les autres publications (prospectus d'hôtel ou autres n'émanant pas de nous), sites

Internet de prestataires ou propres requêtes auprès de partenaires ne font pas partie du contrat de voyage et nous ne garantissons en aucun cas les indications fournies par les sources précitées. Sauf indication spéciale, les prix s'entendent en Euros ou CHF et par personne. Les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées au prorata des saisons concernées.

7. Les forfaits doivent être payés avant le départ comme suit :

Acompte de 30% du montant du forfait convenu, mais au minimum CHF 500 lors de réservation définitive.

Solde : le solde doit être réglé 45 jours avant le départ. Les documents de voyage vous seront remis après réception de l'intégralité du paiement de la facture émise. Les délais de paiement susmentionnés sont des jours d'expiration. Une fois ces délais échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. GOLF TROTTER SARL est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, GOLF TROTTER SARL peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage et se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

8. Modifications de prix : Les prix des publications GOLF TROTTER SARL peuvent être augmentés dans les cas de figure suivants: augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant), introduction ou augmentation de redevances ou d'impôts perçus par les pouvoirs publics (p. ex. TVA) ou de taxes (p. ex. taxes d'aéroport), modifications des taux de change, hausses de prix exceptionnelles imposées par les prestataires (p. ex. hôtels), fautes explicables de façon plausible dans les offres. GOLF TROTTER SARL procédera à ces augmentations de prix au plus tard 21 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nos soins, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours à compter de la réception de notre communication. Dans ce cas, GOLF TROTTER SARL vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous avez déjà versé. Vous pouvez aussi réserver un autre voyage proposé par GOLF TROTTER SARL. Dans la mesure du possible, GOLF TROTTER SARL s'efforcera alors de tenir compte de vos souhaits et portera au crédit du nouveau forfait les montants que vous avez déjà versés et ce, sans retenue sur le prix.

9. Les prix des publications GOLF TROTTER SARL sont des prix comptant ; ils deviennent caducs dès la parution de leur nouvelle édition pour les nouveaux clients qui réservent. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

10. Frais de dossier en cas de modification : Jusqu'à l'entrée en vigueur des délais d'annulation, des frais de CHF 60 par personne ou de max. CHF 120 par dossier seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Pour les mêmes modifications après entrée en vigueur des délais d'annulation, des frais administratifs de CHF 100 seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200 par commande. Pour changement de destination et de date, ce sont les conditions d'annulation énumérées au point

11. En cas de modifications de vol sur votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit de facturer des frais administratifs de CHF 100 par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200 par commande en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications. Selon le tarif choisi, les compagnies aériennes édictent des conditions sévères en cas de changement ou modification avant et après l'émission des billets/billets

électroniques. Des frais éventuels de ce genre vous seront facturés en sus des frais de dossier.

12. Généralités : en tant qu'organisateur, GOLF TROTTER SARL répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursons les prestations manquantes ou vos frais supplémentaires pour autant qu'on n'ait pas été en mesure de vous offrir sur place une prestation de valeur égale et que votre responsabilité ne soit pas impliquée. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage et ne comprend que le préjudice immédiat. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. GOLF TROTTER SARL n'assume notamment aucune responsabilité en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités d'un pays et à des retards de tiers lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances. S'il s'écoule moins de 120 minutes entre l'atterrissage prévu en Suisse et le départ du dernier train ou bus, il n'est pas possible de garantir la correspondance. Tenez-en compte lorsque vous organiserez votre retour chez vous. Le voyageur n'est en principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un retard. Si un passager manque son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant, nous aiderons volontiers ce passager à trouver un vol de remplacement. GOLF TROTTER SARL n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

13. Accidents, maladies et grossesse : En tant qu'organisateur, GOLF TROTTER SARL répond des dommages corporels dus à une faute ou un manquement de sa part ou d'une entreprise mandatée par ses soins (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) à condition que, dans ces cas, vous cédiez à GOLF TROTTER SARL vos prétentions en dommages et intérêts. Dans les cas impliquant un moyen de transport (avion, train bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales en vigueur. Vous devrez faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés. GOLF TROTTER SARL décline toute autre responsabilité dans ces cas de figure. Les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer sur les conditions de transport de la compagnie aérienne ou de navigation avant de réserver. Nous n'assumons aucune responsabilité au cas où une femme enceinte se verrait refuser le transport.

14. Dégâts matériels GOLF TROTTER SARL répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses lorsqu'ils sont imputables à GOLF TROTTER SARL ou à une entreprise mandatée par GOLF TROTTER SARL, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à GOLF TROTTER SARL vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au préjudice immédiat et s'élève au maximum au montant du prix du voyage pour la personne lésée. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables. Les voyageurs de GOLF TROTTER SARL n'assument aucune responsabilité en cas de perte d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photo et vidéo, etc. (cette règle s'applique aussi aux vols dans les voitures de location), ainsi que de perte, vol, endommagement ou abus de chèques, cartes de crédit et autres moyens de paiement.

15. Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations locales, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait et pouvant comporter des risques ou nécessitant des aptitudes physiques particulières en raison des conditions locales. Nous déclinons toute responsabilité pour ce type de réservations.

16. Assurances : Nous vous recommandons de contracter une assurance multirisque couvrant également les frais médicaux, accidents et bagages dans la mesure où vous n'êtes pas déjà couvert par une autre assurance.

17. Pour votre sécurité : Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays à risques pour les voyageurs. Ces informations proviennent de sources autorisées et dignes de confiance. Elles sont disponibles sous [www.dfae.admin.ch](http://www.dfae.admin.ch). Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage. GOLF TROTTER SARL décline absolument toute responsabilité pour les prestations proposées par des tiers. Celles-ci sont soumises aux conditions contractuelles du prestataire de services.

18. Problèmes sur place : Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou si elles comportent de graves lacunes, vous avez non seulement le droit mais aussi le devoir de le signaler immédiatement à notre représentant GOLF TROTTER SARL. Ceci est une condition indispensable à une demande de dédommagement ultérieure et permet très souvent de résoudre les problèmes sur place. Si votre intervention n'apporte pas de solution adéquate, vous devez alors exiger du représentant GOLF TROTTER SARL une confirmation écrite de vos motifs de doléance.

19. Réclamation écrite : Vous devez adresser par écrit vos réclamations et les attestations au représentant GOLF TROTTER SARL au plus tard 30 jours après votre retour à votre agence de voyages ou à GOLF TROTTER SARL, 41a Rte de jeunes – 1227 Carouge. Si la réclamation écrite n'est pas faite dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts prend fin. En outre, si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

20. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer, si pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, GOLF TROTTER SARL ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. Nous vous conseillons de conclure une assurance rapatriement qui couvre les cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave, accident ou décès d'un parent proche). Dans ces cas de figure, le représentant GOLF TROTTER SARL vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

21. Modifications de programme, interruption ou annulation du voyage. Si des événements imprévisibles l'exigent, GOLF TROTTER SARL se réserve le droit, et aussi dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.). GOLF TROTTER SARL s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Si GOLF TROTTER SARL est contraint d'annuler votre voyage en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé en cas de croisières, troubles politiques, guerre, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), GOLF TROTTER SARL s'efforcera de vous en informer le plus rapidement possible et de vous

proposer une solution de rechange. Si le voyage doit être interrompu prématurément, GOLF TROTTER SARL est autorisée à déduire du montant à rembourser les frais qu'elle a déjà engagés et les prestations qu'elle a déjà indubitablement payées. Toute prétention supplémentaire de votre part à une réparation est exclue.

22. Remarques sur les voyages en avion : Sur demande des autorités de certains pays, il se peut que des données spécifiques doivent être transmises aux autorités compétentes pour des raisons de sécurité ou de formalités d'entrée dans le pays. Vous légitimez GOLF TROTTER SARL, ou la compagnie aérienne concernée, à transmettre les données dites «Passenger Name Record (PNR)» à ces autorités dans la mesure où elles sont disponibles. Elles contiennent notamment des informations telles que nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, informations concernant vos compagnons de voyage, date de la réservation/de l'émission du billet et période de voyage prévue, informations de paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro Fréquent Flyer, informations relatives aux bagages, toutes les modifications PNR antérieures, etc. Notez que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de la protection des données n'est pas comparable à celui relevant de la législation suisse.

23. Assurance voyage : Assurance frais d'annulation ou multirisque lors de la réservation, nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance frais d'annulation ou l'assurance multirisque de l'Européenne d'Assurances SA ou Allianz par exemple, à moins que vous ne soyez déjà couvert par une autre assurance. Veuillez lire attentivement les conditions d'assurance ; si vous avez des questions, adressez-vous directement à la compagnie d'assurance. GOLF TROTTER SARL n'est qu'un intermédiaire de l'assurance et exclut toute responsabilité.

24. Assurances complémentaires : Les entreprises de transport n'endossant de responsabilité que dans le cadre des accords internationaux en vigueur, GOLF TROTTER SARL vous conseille les couvertures supplémentaires suivantes: aide SOS pour les incidents de voyage: si, durant vos vacances, vous êtes victime d'une maladie ou d'une blessure graves ou que vous subissiez un dommage important à votre domicile (p. ex. incendie, dégâts d'eau, dommages naturels ou vol), l'aide SOS organise et paie les frais de recherche et de sauvetage, le transport dans un hôpital de votre lieu de vacances ou le rapatriement en Suisse, bagages: nous vous conseillons de souscrire à une assurance bagages couvrant les frais en cas de vol, détérioration ou destruction de vos bagages.

25. Annulation : Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez en informer GOLF TROTTER SARL par écrit (ou par e-mail) en lui indiquant la raison. La date à laquelle GOLF TROTTER SARL reçoit votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Les documents de voyage, s'ils vous ont déjà été livrés, doivent être joints à cette lettre. GOLF TROTTER SARL vous fournira une attestation d'annulation de voyage qui sera à présenter à votre compagnie d'assurance.

Partie aérienne : Une fois les billets d'avion émis il n'est plus possible d'annuler la réservation.

Partie Hotel/Golf : L'annulation sans frais est possible 30 jours avant la date du voyage.

Si l'annulation concerne un séjour en groupe des frais d'annulation pourront être demandés.

26. Chez GOLF TROTTER SARL, vous pouvez vous sentir en sécurité. Lors du traitement de données personnelles, nous nous fondons sur la législation suisse en matière de la protection des données et sur le droit des télécommunications. Lors de la réservation d'un voyage, en plus de vos coordonnées, les informations supplémentaires suivantes sont enregistrées : dates de voyage, itinéraire/destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits des clients, informations sur vos compagnons de voyage, informations de paiement, date de naissance, nationalité, langue, préférences, etc., ainsi que d'autres informations que vous nous fournissez. Avec votre réservation, vous confirmez l'exactitude des données. GOLF TROTTER SARL peut vous envoyer des offres et des informations susceptibles de vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas l'envoi d'informations, veuillez vous adresser à GOLF TROTTER SARL par e-mail ([info@golf-trotter.ch](mailto:info@golf-trotter.ch))

Genève le 1<sup>er</sup> Juin 2015

GOLF TROTTER SARL

41a rte de jeunes – 1227 Carouge // [info@golf-trotter.ch](mailto:info@golf-trotter.ch) // +4179 606 43 37