



INFORMATION IMPORTANTE

Nos prestations:

- ≈ Vous conseiller le produit le mieux adapté à vos besoins en toute indépendance et clarté.
- ≈ Vous informer de la situation politique et sanitaire du pays de destination Vous faire bénéficier de nos outils informatiques performants et de nos connaissances professionnelles régulièrement mises à jour
- ≈ Vous fournir des conseils rapides et personnalisés
- ≈ Vous offrir le suivi et la protection de vos intérêts que seul des professionnels sont en mesure de vous garantir
- ≈ Vous offrir la couverture des fonds du client pour votre voyage à forfait.

En réunissant tous ces critères nous vous assurons que le plaisir du voyage débute déjà chez nous.

A notre clientèle et à nos internautes:

Le 1^{er} janvier 2005, la branche du voyage a subi une modification importante. Toutes les compagnies aériennes ont supprimé le commissionnement aux agences de voyages sur la vente de billets d'avion. (Vol seul sans autres prestations terrestres).

Il faut savoir que la concurrence acharnée que se livrent les compagnies aériennes ces dernières années les ont obligés à baisser leurs tarifs aériens de façon inquiétante. Jusqu'à fin 2004, le système du commissionnement permettait aux agences de voyages d'offrir gratuitement toutes les informations et conseils liés à l'achat de billets d'avion.

Dès le 1^{er} janvier 2005, le nouveau modèle de prix équivaut à une augmentation tarifaire déguisée de la part des compagnies aériennes qui font l'économie des commissions et simultanément introduisent des taxes supplémentaires, variables également selon l'offre et la demande du marché, ce plus particulièrement pour ce qui concerne les augmentations régulières maintenant dues aux fluctuations du prix du kérosène.

Notre système de réservation en ligne vous indique clairement la décomposition du prix de votre billet d'avion.



Frais d'agence

Frais de conseil, réservation et dossier, valable depuis le 1^{er} janvier 2005:

Frais de dossier:	par commande/facture	SFr.	60.00
Frais de dossier vol seul*: Majoration de 10% sur le prix du vol seul, y.c. les taxes	Au minimum	SFr.	50.00
Frais de conseil et recherche non facturé en cas de commande:		SFr.	100.00
Réservation d'hôtel sans transport	par réservation*	SFr.	50.00
Ferries, en sus des frais de la compagnie maritime	par réservation*	SFr.	50.00
Offre de dernière minute, spéciale ou promotionnelle et réservation à moins de 7 jours du départ	par personne* maximum par dossier*	SFr.	50.00 150.00
Demandes de visa, en sus de la redevance officielle	par demande	SFr.	30.00
Billets de concert, théâtre, manifestation sportive, etc. en sus des frais perçus par le fournisseur	par demande	SFr.	30.00
Réservation voiture de location, place autocar, train	par réservation*	SFr.	40.00
Emission des billets d'avion (si facturé par la compagnie)	par billet, environ*	SFr.	35.00
Frais de modification / annulation en sus des frais perçus par le fournisseur	par personne*	SFr.	60.00
Emission et envoi de bon cadeau en dessous de CHF 100.00	par émission/envoi	SFr.	5.00

Acomptes REKAS:

Acceptés à raison de 50% de l'arrangement, mais

- au maximum pour un voyage en Europe	par arrangement	SFr.	300.00
- au maximum pour un voyage Outre-Mer	par arrangement	SFr.	500.00

Cartes de crédits

Acceptées au plus tard 30 jours avant le départ avec majoration de 2%.

Non valable pour les offres spéciales ou les arrangements de dernière minute.

Moins de 30 jours avant le départ, les cartes de crédit ne sont plus acceptées.

Ces frais de dossiers sont effectifs depuis plusieurs années et nous sont dictées par la Fédération Suisse des Agences de Voyages qui nous prie instamment de bien vouloir désormais les appliquer lors de chaque réservation effectuée par notre intermédiaire et ce, indépendamment des frais facturés par nos prestataires de services.

** en sus des frais de dossier*



CONDITIONS GÉNÉRALES

Nous vous recommandons de lire et étudier attentivement les conditions générales de voyage et de contrat ci-après :

1. Objet du contrat

GTS Global Travel Services SA sous l'enseigne de Cocktail Vacances revend principalement des forfaits qui sont imprimés préalablement dans une brochure d'un organisateur de voyages/voyagiste respectant un certain nombre de critères, soit:

- ≈ être au bénéfice d'une couverture pour la protection des fonds du client conforme à la Loi sur les voyages à forfait;
- ≈ connaître parfaitement le ou les pays proposés;
- ≈ disposer d'un personnel qualifié ainsi que d'un contrôle qualité performant pour ce qui concerne les prestations offertes par l'intermédiaire de leurs brochures.

Occasionnellement et sur demande, notre agence aménage pour vous des voyages à la carte et s'engage à:

- ≈ organiser votre voyage du début à la fin selon les indications fixées préalablement avec vous;
- ≈ mettre à disposition l'hébergement convenu;
- ≈ vous fournir toutes les prestations que vous avez choisies.

Lorsque GTS Global Travel Services SA sous l'enseigne de Cocktail Vacances se limite à vous offrir, en sa qualité d'intermédiaire, des forfaits ou billets d'avions proposés par des voyagistes, les conditions générales de voyage et de contrat de ceux-ci sont applicables. De même, les billets d'avion vendus par GTS Global Travel Services SA sous l'enseigne de Cocktail Vacances sont tous soumis aux conditions générales de transport des compagnies aériennes concernées. **Votre partenaire contractuel étant dès lors le voyagiste ou la compagnie aérienne vous ne pouvez vous référer aux présentes conditions générales de voyage et de contrat.**

Il est possible que selon le type de voyage et l'organisateur de voyages choisi, des conditions spécifiques de paiement soient applicables. Dans ce cas, GTS Global Travel Services SA sous l'enseigne de Cocktail Vacances vous le précisera lors de la réservation et les mentionnera dans la confirmation/facture qui vous sera adressée.

1.1. Offres spéciales et / ou Last Minute

Nous vous rendons attentifs en tant qu'intermédiaire nous appliquons strictement les conditions générales imposées par les organisateurs de voyages concernés et que les offres spéciales et/ou Last Minute entraîne **100% de frais** dès le jour de la réservation. **Le paiement intégral vous sera demandé lors de votre réservation.** Par ailleurs, nous rendons attentifs que toute réservation d'une offre spéciale et / ou Last Minute **génère un surcoût et que les frais de dossiers sont majorés selon notre liste de prix qui fait partie intégrante des présentes conditions.**



1.2. Compagnies aériennes

Chaque compagnie aérienne ayant ses propres conditions (cf. 1.2), nous avons pris bonne note que vous êtes informés des celles-ci lors de votre réservation. Ces dernières font foi.

Nous attirons votre attention sur le fait que tout vol en dehors des tarifs IATA ne comporte qu'un nombre limité de sièges par tarif et est soumis à des règles spécifiques et très strictes, édictées par la compagnie aérienne vous transportant: Tout changement de vols, de noms, d'itinéraire est soumis à d'importants frais que nous devons facturer en sus des frais de conseils & réservation. Les vols de ligne ainsi que les low cost sont soumis aux conditions d'annulation/modification de la compagnie aérienne vous transportant et de la classe de tarif concernées. Vous pouvez nous consulter sur les conditions applicables à votre réservation de billet d'avion.

Dès le 1er janvier 2005

Jusqu'au 31 décembre 2004, le système de commissionnement permettait aux agences de voyages d'offrir gratuitement toutes les informations et conseils liés à l'achat de billets d'avion. Dès le 1er janvier 2005, le commissionnement aux agences de voyages sur la vente de billets d'avion par les compagnies aériennes est supprimé. Cet état de fait, nous impose d'introduire des frais de conseils et de réservations s'élevant à 10% du prix du billet d'avion et des taxes qui sont facturés en sus des éventuels frais d'émission du billet d'avion.

2. Conclusion du contrat

Pour les voyages mis sur pied par GTS Global Travel Services SA sous l'enseigne de Cocktail Vacances, après avoir lu et accepté les présentes conditions de voyage et de contrat ; le contrat est conclu entre vous et GTS Global Travel Services SA sous l'enseigne de Cocktail Vacances. C'est à partir de l'acceptation de votre réservation écrite, téléphonique ou personnelle auprès de notre agence de voyages que les droits et les obligations résultant du contrat vous lient effectivement à GTS Global Travel Services SA sous l'enseigne de Cocktail Vacances.

Moyennant une taxe de CHF 100.-- par personne, il est possible de modifier les noms des participants, les dates du voyage ou le type de logement une fois le contrat conclu, à condition que vous nous avertissiez par écrit au plus tard 30 jours avant le départ et que les conditions des prestataires de services que nous vous proposons n'imposent pas des conditions strictes de modification/annulation. (cf chapitre «compagnies aériennes» 1.1.). Pour la réservation de vols de ligne, charter, selon le type et les conditions de tarif, des frais plus élevés doivent être perçus, en particulier si les titres de transports y relatifs sont déjà émis. Les modifications survenant moins de 30 jours avant le départ sont soumises au point no 8 des présentes conditions.

3. Prix et conditions de paiement

Le premier acompte est à régler à réception de la confirmation/facture. En principe, il vous sera demandé le 30 % de votre arrangement, mais au minimum CHF 500.- par personne pour l'Europe, et CHF 1000.- par personne pour les autres destinations. Le solde est payable un mois avant le départ. Pour toute réservation à moins de 7 jours du départ, le paiement immédiat à la réservation est demandé.

3.1. Paiement accepté

Tous nos voyages se règlent au moyen du bulletin de versement annexé à la confirmation/facture ou comptant à notre agence. Les cartes de crédit ne sont pas acceptées pour les offres spéciales et moins de 30 jours avant le départ. Si votre réservation intervient moins d'un mois avant le départ, le montant total est réglable à réception de la confirmation/facture, déduction faite d'un éventuel versement d'acompte. Aucun document de voyage ne sera envoyé ou remis sans règlement intégral.



3.2. Chèques / Carte de crédit

Les chèques ne sont pas acceptés. Les cartes de crédit sont tolérées pour nos arrangements traditionnels (offres spéciales exclues) et ce, uniquement lorsque le paiement est effectué au minimum 30 jours avant le départ. Par ailleurs, le client est tenu de passer à l'agence pour effectuer le paiement. Une participation aux frais de 2% est demandée aux clients souhaitant régler par ce biais leur arrangement. Cette participation est supprimée lorsque vous-même effectuez votre réservation sur notre système en ligne.

4. Modifications de prix et de programmes avant le voyage

GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances peut être amené à modifier le prix du voyage, le programme de voyage ou encore certaines prestations convenues avant la date de départ contractuelle. Dans ce cas, les articles 7 à 10 de la Loi fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 2003 sont applicables. **Une augmentation de prix ne peut intervenir que si les tarifs de transport augmentent après la conclusion du contrat, si de nouvelles taxes ou redevances (taxes d'aéroport, suppléments carburant, droits étatiques, droits d'atterrissage) sont nouvellement prélevés ou augmentent. Une augmentation du prix peut également intervenir si les cours de change déterminants varient.**

Au cas où un prestataire de service (ex. voyageur, compagnie aérienne, hôtel) n'est plus en mesure de fournir les prestations réservées, nous vous proposons une solution de rechange. D'éventuels coûts supplémentaires sont alors à votre charge.

Si une importante modification du contrat intervient, vous avez la possibilité dans les 10 jours suivant l'envoi par écrit de l'information, demandé à vous retirer du contrat sans frais ou participer à un autre voyage. Si dans les 10 jours vous n'effectuez pas cette communication, la modification est considérée comme acceptée.

5. Annulation du voyage par GTS – Global Travel Services SA

Des mesures exceptionnelles telles que troubles politiques, mesures spécifiques décrétées par les autorités, grèves, peuvent nous amener nous-même ou un de nos prestataires à décider d'annuler un voyage. Dans ce cas, le prix du voyage déjà versé sera remboursé ; tout en ayant cependant le droit de déduire les dépenses déjà consenties et dont les justificatifs de paiement peuvent être présentés. Toute autre demande de dédommagement est exclue.

Certains voyages sont organisés sous réserve d'une participation minimale. Si le nombre de personnes s'étant inscrits pour un voyage est inférieur au nombre requis, nous annulerons le voyage au plus tard 3 semaines avant la date de départ prévue. Dès lors, nous nous engageons à rembourser les montants déjà versés. Toute autre demande ou dédommagement est exclue.

6. Changement de programme / interruption du voyage

GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances ou l'un de ses prestataires se réservent le droit d'apporter certaines modifications au programme de voyage initial ou à certaines prestations particulières prévues si des circonstances imprévues l'exigent. Si le voyage doit être interrompu ou si un changement de programme s'avère nécessaire pendant le voyage, tant notre agence que les prestataires évalueront la différence objective du préjudice subi et le cas échéant vous remboursera celle-ci. Les horaires des vols peuvent changer en tout temps. Vous devez par conséquent confirmer sur place votre vol de retour. Sans autre indication spécifique dans les documents de voyage, la confirmation doit être faite au plus tard 72 heures avant le vol.



7. Responsabilité

La responsabilité de GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances est engagée selon les articles 14 et 15 de la Loi fédérale sur les voyages à forfait. GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances ne répond pas des dommages indirects (tels que perte de gain, etc.). En ce qui concerne les dommages autres que les dommages de personnes, nous ne sommes responsables qu'à concurrence du montant équivalant à deux fois le prix du voyage. Les règles particulières des chiffres 3 à 6 (changement de programme avant et pendant le voyage, annulation de notre part, prestations non-fournies pendant le voyage) sont applicables et ce, à condition que le voyage ait été intégralement réglé.

8. Annulation du voyage par le client / cessation de la réservation

8.1. Notification

En cas d'annulation, nous devons en être informés par lettre avec signature ou lettre remise en main propre avec indication des motifs. Est déterminant la date à laquelle l'agence reçoit l'avis de renonciation. Les documents de voyage sont à joindre à cette lettre.

8.2. Frais de dossier

En cas d'annulation, des frais de dossier d'un montant de CHF 100.00 par personne sont facturés, ce indépendamment de la date d'annulation et en sus des frais perçus par les prestataires de services concernés par l'annulation. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation obligatoire et sont dus dans tous les cas.

8.2.1. Frais d'annulation

En cas d'annulation ou de modification d'un voyage organisé par nos soins moins de 30 jours avant le départ, les frais d'annulation en sus des frais de dossier suivant sont dus:

30 - 20 jours avant le départ:	30 %
19 – 10 jours avant le départ	50 %
9 - 4 jours avant le départ	80 %
Dès le 3ème jour et jusqu'au départ	100 %

8.2.2. Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé, mais pouvez nous indiquer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, nous ne percevons, après accord du prestataire, que les frais de modification des compagnies aériennes.

- ≈ Un tel remplacement est possible
- ≈ jusqu'au moment du départ pour les voyages en Suisse;
- ≈ jusqu'à 60 heures avant le départ convenu pour les voyages en Europe et dans les pays n'exigeant pas de visa;
- ≈ après entente avec votre agence de voyages et sous réserve de nos propres moyens de nous organiser (durées variables des démarches d'obtention des visas) pour les voyages outre-mer et à destination de pays exigeant des visas.

La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage ; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une



autorité. Une autre condition est que les entreprises parties prenantes au voyage (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) acceptent également ce changement qui peut entraîner des difficultés, surtout en haute saison, ou ne pas satisfaire aux dispositions des tarifs aériens. En cas d'intervention d'une personne de remplacement, vous continuez cependant à répondre personnellement, avec elle du paiement du voyage et de tous les frais.

8.2.3. Défaut d'enregistrement

Le prix du voyage ne peut en aucun cas faire l'objet d'un remboursement lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation ou dans le carnet de voyage ou encore si par suite de non présentation des documents d'identification et/ou sanitaire (passeport, visas, certificats de vaccination, etc.) valides, il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage aérien occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, n'exonère pas du paiement des frais d'annulation et n'entraîne pas la responsabilité de GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances.

9. Renonciation à l'assurance frais d'annulation obligatoire

Nous vous rappelons qu'aucune assurance de voyage n'est incluse dans le prix et vous recommandons vivement de contracter une assurance annulation, soit directement, soit par notre intermédiaire. Celle-ci n'est en aucun cas remboursable.

Le participant qui dispose d'une couverture d'assurance privée suffisante peut nous demander de renoncer aux frais d'annulation obligatoires.

9.1. Avant le voyage:

En cas de renonciation, tous les frais qui pourraient intervenir avant le voyage sont à la charge du participant et les démarches auprès de son assurance ne peuvent en aucun cas être entreprises par GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances.

9.2. Durant le voyage:

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances ne peut vous rembourser le prix de celui-ci. Par contre et dans la mesure du possible, nous vous restituerons les prestations dont vous n'aurez pas bénéficié. En cas d'urgence (maladie, accident ou décès), nous vous aiderons à organiser votre retour anticipé. Les coûts supplémentaires pouvant découler de l'interruption du voyage sont à votre charge.

10. Formalités douanières

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour le voyage réservé. A titre indicatif, nous donnons les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque destination. Toutefois, elles restent à la charge des clients. Un passager qui serait empêché d'embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, visa, certificat de vaccination, etc.) ou qui serait refoulé, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.



11. Responsabilité des transporteurs

La responsabilité des compagnies aériennes ainsi est limitée en cas de dommage, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions générales. (cf. 1.2).

GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant les transferts et/ou le transport des passagers, ni en ce qui concerne le respect des clauses du contrat par les compagnies, ni en ce qui concerne les accidents, pertes, avaries, retards ou toutes autres irrégularités.

11.1. Retards:

En raison de l'intensité du trafic aérien et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, conditions météo, etc.), des retards plus ou moins importants peuvent avoir lieu. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties même dans le cas de pré et post acheminement émis sur un même billet. En outre, les transporteurs se réservent le droit, en cas de fait indépendant de leur volonté ou de contrainte technique, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix, avec une diligence raisonnable.

Toujours selon les conventions internationales, les horaires de transport ainsi que les types d'appareils et les escales ne constituent jamais un élément contractuel du billet de transport. Tout ce qui précède ne peut donc engager ni la responsabilité des transporteurs, ni la notre et, à ce titre, aucune indemnisation à quelque titre que ce soit (journée de vacances ou de travail perdues, pertes de salaires, pertes de clientèles, etc.) ne sera accordée, ni par les transporteurs, ni par nous-même.

De plus, si par suite d'une arrivée tardive et/ou un retour anticipé, la nuitée prévue dans un hôtel ne pouvait être utilisée, le participant ne pourra prétendre au remboursement de cette nuitée. Le retard étant imputable au transporteur. Il en va de même pour les repas, excursions et journées de location de voiture. Le participant ne pourra non plus prétendre au remboursement des frais d'hébergement, de repas et de toute autre prestation, occasionnés par un retour retardé, imputable au transporteur et/ou pour raison de force majeure.

11.2. Partage de code:

Les compagnies aériennes régulières passent, entre elles, des accords commerciaux dits de partage de code (codeshare) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un équipage et un appareil d'une autre compagnie.

11.3. Conditions spéciales aux vols affrétés:

Les organisateurs se réservent le droit de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par voie de surface ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le nombre minimum de passagers par ville n'est pas atteint (ceci vaut parfois également pour les vols réguliers). Ce minimum varie selon la capacité de l'appareil et/ou le type d'accord existant entre l'affréteur principal du vol ou le transporteur et l'organisateur. Dans tous ces cas, aucune indemnisation ne pourra avoir lieu. A certaines dates (vacances scolaires, ponts.) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus, sur vols affrétés (mais aussi sur vols réguliers) pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

Certains vols affrétés peuvent être des vols très matinaux ou de nuit avec des horaires imposant des contraintes.



11.4. Perte / détérioration de titres de transports:

En cas de perte, de détérioration ou de vol d'un titre de transport, le passager concerné ne pourra embarquer qu'après ré-émission dudit titre de transport et contre règlement du prix de celui-ci.

Le remboursement du titre initial ne pourra intervenir que sur présentation des justificatifs nécessaires (déclaration de perte, de vol ou détérioration) auprès du transporteur et des éventuelles autorités de police et selon les délais imposés par les compagnies (6 mois à 1 an).

Toute place non utilisée à l'aller et/ou au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même dans le cas d'un report à une autre date.

11.5. Bagages:

Selon les usages internationaux et sous réserve

Vols réguliers, franchise de bagages par passager 20 kg, sauf sur certains vols domestiques,

Vols affrétés, franchise 15Kg par passager. L'acceptation au transport aérien de certains bagages (volumineux ou pouvant présenter certains risques...) appartient aux seuls services de la compagnie aérienne concernée. Ces derniers sont en droit également de percevoir un supplément tarifaire. En cas de dommage, de perte ou de vol de bagages lors du transport, le client est tenu d'en faire une déclaration immédiate auprès des services du prestataire concerné et auprès de son assurance. A défaut, le prestataire n'acceptera aucune demande de remboursement et/ou de dédommagement.

GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances décline toute responsabilité en cas de dommage, perte ou vol de bagages pendant le voyage et recommande de souscrire une assurance-bagages.

GTS Global Travel Services SA – Enseigne Cocktail Vacances décline toute responsabilité en cas d'oubli, de perte ou de vol pendant le voyage, des effets et objets personnels et n'est en aucun cas dans l'obligation d'effectuer d'éventuelles recherches.

12. For juridique

Le for juridique est exclusivement Lausanne. Seul est applicable le droit Suisse. L'inscription à l'un de nos voyages ou séjours implique l'acceptation des présentes conditions générales!