FORMULAIRE D'INFORMATION SUR LA VENTE DE VOYAGES A FORFAIT.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise GLOBALTOURS (EURL) est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise GLOBALTOURS (EURL) dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :
• Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
• L'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
• Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur et/ou ses correspondants à destination.
• Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
• Le prix du forfait ne peut être augmenté après facturation. Cette clause est appliquée par GLOBALTOURS à titre dérogatoire des clauses habituelles applicables par le code du tourisme.
• Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
• Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
• En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
• Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
• Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
• L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
• Si l'organisateur devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. GLOBALTOURS (EURL) a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION - 8-10 RUE D'ASTORG - 75008 PARIS – tél : 01 44 56 77 77) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de GLOBALTOURS (EURL).

Détails sur le site internet sur lequel la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national peut être consultée :
Section 1 : Dispositions générales (Articles L211-1 à L211-6) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – GLOBALTOURS

DEFINITIONS
Client : toute personne physique majeure ou personne morale qui sollicite un devis et achète auprès de GLOBALTOURS des prestations de voyage. Contrat de vente ou Bulletin d'inscription : il est conclu entre le client et l'agence. Le devis/programme et les présentes conditions y sont annexés et en font partie intégrante. En cas de contradiction entre le devis/programme et les présentes conditions, le devis prévaut.
Vendeur ou Globaltours : EURL au capital de 40 000 € dont le siège social est situé 5 rue Thorel, 75002 PARIS, inscrite au RCS de Paris 448 750 927, immatriculée auprès du Registre des Agences de Voyages sous le n° IM075120078. Garantie financière : Groupama (montant illimité).
Prestations : services proposés et vendus par GLOBALTOURS au client et répondant à la définition du forfait touristique de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Article 1 – INFORMATIONS VOYAGE

GLOBALTOURS délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer et se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des Ambassades ou Consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par GLOBALTOURS. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées.

GLOBALTOURS ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, mentionnés sur le devis/programme qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

GLOBALTOURS vous conseille vivement de consulter les informations du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Les Français et l'étranger", ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 94 93 (Ministère des affaires étrangères). Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de GLOBALTOURS. GLOBALTOURS attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

Les informations sur les programmes délivrés par GLOBALTOURS sont données en toute bonne foi selon les informations en possession de l'agence. GLOBALTOURS ne saura être tenue responsable des erreurs ou des différences entre ce qui avait été annoncé et ce qui sera effectivement effectué (exemples : temps de transport modifié pour raisons climatiques, d'encombrement des routes). Pour des raisons d'ordre marketing, les noms de certains établissements hôteliers pourront être traduits voire modifiés. Le descriptif des établissements sera le plus exact possible (éléments objectifs comme sa classification officielle, le nombre de chambres etc…) et fidèle au ressenti des salariés de GLOBALTOURS (éléments subjectifs comme l'accueil, le charme, la qualité de la restauration etc…)

Article 2 – CONCLUSION DU CONTRAT

Information : le client peut s'informer sur les prestations proposées par l'agence en consultant ses sites internet et/ou en contactant les créateurs de voyages de l'agence. Le client peut solliciter un devis/programme. GLOBALTOURS réalisera un devis qui comprendra l'ensemble des informations préalables prévues par le Code du Tourisme. Le devis est conforme sous réserve de disponibilité des prestations.
Devis : à réception du devis, le client peut : 1 – conclure le contrat de vente (voir ci-dessous) ; 2 – solliciter des modifications par rapport au devis initial en contactant GLOBALTOURS. Ces changements déclencheront l'établissement d'un nouveau devis (2ème version, voire 3ème version, etc …). Des frais d'étude peuvent être facturés pour certains programmes complexes de même que pour les demandes de devis reçues par l'agence à moins de 30 jours du départ sont facturés. Ces frais s'élèvent entre 100 € à 500 € en fonction de la complexité de l'étude. La facturation de ces frais d'étude sera considérée comme un acompte sur le voyage en cas de confirmation par le client. Elle sera considérée comme une facturation de conseil en cas de non-confirmation par le client.
Contrat : l'inscription n'est conclue qu'à réception par l'agence du bulletin d'inscription signé, de l'ensemble des pages du devis paraphées et de l'acompte. La signature du contrat engage définitivement le client qui ne peut annuler son contrat que dans les conditions de l'article 5 ci-dessous. La disponibilité des prestations est ensuite confirmée par GLOBALTOURS dans un délai de 7 jours après la date de signature du contrat. Si GLOBALTOURS n'est pas en mesure de confirmer les prestations, le contrat de vente/bulletin d'inscription sera caduc.

Article 3 – INSCRIPTION ET PAIEMENT

Pour être considérée comme définitive, une inscription est subordonnée, lorsqu'elle est réalisée à plus de 30 jours de la date du départ, à l'encaissement d'un acompte du montant total des prestations (rubrique figurant dans le bulletin d'inscription) arrondi aux 100 € supérieurs. Cette information sera explicitement donnée à l'acheteur sur le devis/programme. Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception de ce règlement accompagné du bulletin d'inscription dûment complété et signé.

Tout règlement intervenant à moins de 22 jours de la date de départ ne pourra être effectué qu'en espèces, par virement ou par carte bancaire. Selon la réglementation en vigueur, GLOBALTOURS n'accepte aucun paiement en espèces pour les dossiers d'un montant supérieur à 1 000 €.

Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de la part de l'agence, au plus tard selon le calendrier indiqué au devis/programme. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés au devis/programme.

Article 4 – MODIFICATIONS DEMANDEES PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART

Toute modification d'un élément d'un programme intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du billet, sera facturée 100 € par dossier (frais d'agence) + les frais de modification imposés par les prestataires (montant maximum : barème des frais d'annulation mentionné au devis/programme). Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom, après émission du billet, sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés ci-dessous.

Cession du contrat : le client peut céder son contrat (hors contrat d'assurance). Le client informera GLOBALTOURS de sa décision de céder son contrat au plus tard 7 jours avant le départ et uniquement par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client cédant est alors tenu d'acquitter les frais de cession suivants : 900 € par personne jusqu'à J-11, 50% du montant du voyage à partir de J-10. Ce montant pourra être supérieur si les transporteurs imposent des frais plus importants. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies. »

Article 5 – CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client veut/doit annuler son voyage, il devra en informer GLOBALTOURS par lettre recommandée avec accusé de réception, le plus tôt possible : c'est la date de réception par GLOBALTOURS de la lettre recommandée avec accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Toute modification d'un élément du contrat de voyage (dates, nombre et/ou nom des voyageurs) est considérée comme une annulation suivie d'une réinscription

Barème des frais d'annulation : voir au devis/programme.

Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance et frais d'agence (frais d'étude, frais de dossier, de dernière minute, de réservations etc…) restent acquis à GLOBALTOURS. Les taxes d'aéroport sont toujours remboursées au client. Selon les compagnies, certaines surcharges carburant, surcharges sécurité etc… peuvent apparaitre en « taxes d'aéroport ». Certaines compagnies ne les remboursent pas. Des pièces justificatives seront fournies au client-voyageur sur simple demande.

Cas particuliers :

• Compte tenu des délais d'émission imposés par certaines compagnies aériennes, l'agence est parfois contrainte d'émettre les billets longtemps à l'avance, voire dans les 24 heures qui suivent la réservation. Dès l'émission de ces billets et quelle que soit la date d'annulation, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet (hors les taxes d'aéroport, qui sont remboursées).
• En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs aux forfaits et engagés par le client tels que frais d'obtention des visas, les frais de vaccination, les achats de pré-acheminement etc… ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Article 6 – REVISION TARIFAIRE

• En aucun cas, GLOBALTOURS n'imposera une modification tarifaire aux clients (après signature du contrat) en arguant l'augmentation des coûts du carburant et/ou des cours des devises utilisées. GLOBALTOURS est l'un des rares organisateurs de voyages à appliquer cette règle.
• Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, le montant du voyage des clients qui ne sont pas concernés par l'annulation peut varier à la hausse (exemple : location de voiture dont le prix sera réparti sur 2 personnes au lieu de 4). Dans ce cas, la différence tarifaire sera imposée aux clients qui effectuent le voyage.
• De même façon, lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et qu'un autre/d'autres se joint/joignent au voyage, le montant du voyage de l'ensemble des clients peut varier à la baisse (exemple : location de voiture dont le prix sera réparti sur 4 personnes au lieu de 2). Dans ce cas, la différence tarifaire sera appliquée à tous les clients qui effectuent le voyage.

Article 7 – TRANSPORT AERIEN

Conformément à la Convention de Montréal, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire. Ces modifications ainsi que tout incident technique, retard, annulation, grèves, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par GLOBALTOURS.

Les noms des compagnies aériennes indiquées dans vos documents de voyage sont susceptibles de modification. GLOBALTOURS s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français.

Article 8 – ASSURANCE

Les éléments ci-dessous représentent des extraits des contrats dont le détail précis vous sera remis lors de votre inscription. Ceux-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.
Convention assistance rapatriement : GLOBALTOURS a souscrit pour vous un contrat d'assistance rapatriement. Cette garantie est incluse dans les prix des voyages proposés par GLOBALTOURS. Elle est obligatoire.
Convention assurance annulation « toutes causes listées » : Nous vous proposons un contrat d'assurance annulation étendu à un prix de 2,9% du montant du voyage. GLOBALTOURS tient à votre disposition les conditions de cette assurance annulation sur simple demande.
Convention assurance annulation « sans motif et sans justif » : Nous vous proposons un contrat d'assurance annulation au prix de 6% du montant du voyage. GLOBALTOURS tient à votre disposition les conditions de cette assurance annulation sur simple demande.

Article 9 – RECLAMATIONS

Toute réclamation éventuelle devra parvenir à l'agence par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour.
Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, vous disposez d'un recours auprès de la Médiation Tourisme et Voyage (http://www.mtv.travel/) dans un délai d'un an après la date de retour du voyage litigieux. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du Tour Opérateur ou de la compagnie aérienne et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans les 60 jours.