

BUY & GO - Conditions générales de contrat et de voyage.

A. Contrat principal entre le passager et les entreprises de services

- 1. Nature du contrat**
- 2. Conclusion des contrats principaux**
- 3. Annulation du contrat principal ou changement de celui-ci par le voyageur ; modification de l'horaire pendant le voyage**
- 4. Annulation du contrat principal ou changement de celui-ci par l'entreprise de services**
- 5. Changements de prix**
- 6. Re-confirmation des vols retour**
- 7. Responsabilité des entreprises de services**

B. Contrat d'intermédiaire entre le passager et *buyandgo*

- a. Pages internet**
- b. Réservations des prestations**
- c. Frais de traitement de votre dossier et frais de livraison des documents de voyages**
- d. Modes de paiement**
- e. Frais en cas de changement ou en cas d'annulation de réservation par le passager**
- f. Assurances annulation, assistance et accident d'avion**
- g. Disposition d'entrée dans un pays et disposition de santé**
- h. Informations sur les régions/pays à risque**
- i. Si vous avez des problèmes avec les entreprises de services**
- j. Responsabilité de *buyandgo***
- k. Associations professionnelles auxquelles *buyandgo* adhère**
- l. Droit applicable et for juridique en cas de litige**
- m. Coordonnées de *buyandgo***

A. Contrat principal entre le passager et les entreprises de services

1. Contrat principal entre le passager et les entreprises de services comme compagnies aériennes, hôtels, compagnies de location de voitures et voyages à forfait.

buyandgo. agit comme détaillant (intermédiaire) entre le passager et les entreprises de services. Les contrats principaux sont conclus directement

entre le passager et ces entreprises. Les conditions générales de ces entreprises font partie intégrante des contrats principaux.

buyandgo., comme intermédiaire, n'est pas partie prenante de ces contrats principaux.

Haut

2. Conclusion des contrats principaux

En envoyant un e-mail à *buyandgo.*, le passager demande une offre (par l'intermédiaire de *buyandgo*) à l'entreprise de services choisie. Cette demande est alors acceptée ou refusée par *buyandgo* en tant que représentant de l'entreprise de services.

Si le passager fait réserver différentes prestations de différentes entreprises de services, il conclut avec chaque entreprise un contrat individuel.

Haut

3. Annulation du contrat principal ou changement de celui-ci par le voyageur; modification de l'horaire pendant le voyage

L'annulation ou le changement du contrat principal par le voyageur (changement de réservations, annulation du voyage) sont soumis aux conditions générales des entreprises concernées. En général, ces contrats ne peuvent pas être modifiés ou annulés sans paiement de frais d'annulation ou de modification. Ces frais peuvent s'élever jusqu'à la totalité du prix de la prestation annulée ou modifiée.

Haut

3.1 Annulation ou changement de réservation avant émission des billets d'avion et/ou documents de voyages :

L'annulation de la réservation est possible avant l'émission des documents de voyage. Les modifications de réservation sont possibles dans la limite des places disponibles aux nouvelles dates et seulement avant l'émission des billets d'avion et/ou documents de voyage. Voir point B-e.

Haut

3.2 Annulation ou changement de réservation après émission des billets d'avion :

Les billets d'avion présentent dans certains cas des restrictions. Selon le type de tarif, certains billets ne peuvent plus être modifiés ou remboursés après leur émission. Dans d'autres cas, et moyennant une pénalité, la compagnie aérienne utilisée peut accepter de changer les dates de la réservation.

Les frais d'annulation et de modification sont imposés par les compagnies aériennes. En cas d'annulation de la part du passager avant le départ, les pénalités varient entre 0 et 100% du prix du billet selon le type de tarif utilisé.

Lorsque vous interrompez votre voyage ou le modifiez, les trajets non effectués sont en règle générale non remboursables.

Haut

3.3 Annulation ou changement de réservation après émission des documents de voyages :

Les frais d'annulation et de modification sont imposés par les entreprises de services. En cas d'annulation de la part du passager avant le départ, les pénalités varient entre 0 et 100% du prix selon le type de prestation et de tarif utilisé.

Haut

3.4 Changements de noms et prénoms :

Les changements de noms et/ou de prénoms ne sont pas autorisés sur les billets d'avion ou documents de voyage et sont considérés comme annulation.

Haut

4. Annulation du contrat principal ou changement de celui-ci par l'entreprise de services

Les entreprises de services se réservent le droit d'annuler le contrat ou de le modifier dans des cas bien précis (par ex. force majeure, épidémie, etc.).

Haut

5. Changement des prix

Les entreprises de services se réservent le droit de modifier les prix. Les prix peuvent être modifiés dans les deux cas suivants:

- Les différentes taxes d'aéroports et gouvernementales sont imposées aux entreprises de services et peuvent donc être modifiées sans préavis ni concertation jusqu'à la date d'émission des billets d'avion et documents de voyages (il est à noter que certaines taxes se paient directement au départ de l'aéroport du pays concerné).
- Des modifications tarifaires peuvent également être imposées par les entreprises de services, pour répercuter par exemple une hausse du prix des carburants ou une variation des taux monétaires, jusqu'à la date d'émission des billets d'avion et documents de voyages.

Dès réception du votre paiement, les billets d'avion et/ou documents de voyages sont émis et après l'émission les prix ne peuvent plus être modifiés.

Haut

6. Re-confirmer des vols retour

Le passager doit impérativement re-confirmer ses réservations de retour ou de continuation auprès de la compagnie aérienne, au plus tard 72 heures avant le vol, faute de quoi elles peuvent être annulées.

A cette occasion, il est recommandé de se faire re-confirmer horaires et numéros de vol; ils ont pu être modifiés.

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, les escales imprévues, les retards, les correspondances manquées, les annulations de vol, les changements imprévus émanant des prestataires choisis, ne sauraient engager la responsabilité de *buyandgo*

Haut

7. Responsabilité des entreprises de services

La plupart des entreprises de services sont soumises à une responsabilité limitée (par ex. compagnies aériennes) ou limitent leur responsabilité dans leurs conditions générales qui font partie intégrante du contrat entre le passager et l'entreprise concernée.

Pour tous les détails de vos contrats avec les entreprises de services, veuillez consulter les conditions générales de ces entreprises.

Haut

B. Contrat d'intermédiaire entre le passager et *buyandgo*

Pour faciliter les réservations, etc., le passager et *buyandgo* se mettent d'accord sur les règles suivantes qui s'appliquent au contrat d'intermédiaire entre le passager et *buyandgo*

Haut

a. Pages internet

Les pages Internet de *buyandgo* ne constituent pas une obligation de *buyandgo* ou des entreprises mentionnées.

Haut

b. Réservations des prestations

Les réservations peuvent être effectuées par Internet (on-line), par e-mail ou par téléphone.

Haut

c. Frais de traitement de votre dossier et frais de livraison des documents de voyages

- **ca.** Frais de traitement de votre dossier.
Une réservation entièrement électronique via notre site www.buyandgo.ch (qui ne nécessite pas de contact personnel ou téléphonique entre buyandgo et le client), Chf 20.- de frais de dossier par personne vous seront facturés
Pour toutes réservations faites par téléphone ou par e-mail, CHF 45.- de frais de dossier par personne vous seront facturés.
- **cb.** Frais de livraison des documents de voyages*.
Après réception du paiement et émission, les billets d'avion et/ou documents de voyages sont envoyés à votre adresse par poste en courrier A.
- **cc, Frais de réservation pour forfaits, package.**
- **Pour toute réservation de forfait, package, comprenant au minimum deux prestations, des frais de dossier unique de Chf 30.- vous seront facturés.**

Des réservations à court terme (3 jours ouvrables avant le départ) occasionnent des frais supplémentaires de livraison qui sont à la charge du client.

Haut

d. Modes de paiement

Deux modes de paiement seulement sont acceptés par *buyandgo*

- **da.** Paiement par carte de crédit (VISA/EUROCARD-Mastercard-American Express)**.
Le client indique alors son numéro de carte de crédit et sa validité lors de la réservation.
Pour les réservations effectuées moins de 21 jours* avant le départ, seul le paiement par carte de crédit est accepté par *buyandgo*, et le montant total de la commande doit alors être réglé au moyen d'une carte de crédit.
- **db.** Paiement sur facture.
Le paiement doit être effectué dans les 72 heures suivant la réception de la facture*.
Il est à noter que certains tarifs aériens exigent une émission des billets d'avion ou documents de voyages dans un délai court incompatible avec un paiement sur facture.
Dans ce cas particulier, buyandgo vous informera par courrier électronique ou par téléphone des dispositions à prendre (paiement par carte de crédit, annulation de la réservation, etc.).

Haut

e. Frais en cas de changement ou en cas d'annulation de réservation

En plus des frais demandés par la compagnie aérienne ou l'entreprise de services, *buyandgo* retient des frais de changement ou d'annulation s'élevant à CHF 150.- par billet pour tout changement ou annulation de réservations de billets d'avion et/ou documents de voyages.

Haut

f. Assurances annulation, assistance et accident d'avion

Ces assurances proposées par " Européenne Assurances "****" couvrent les frais d'annulation et d'assistance en cas de maladie, accident ou décès de la personne assurée, de son/sa partenaire ou d'un membre de la famille sur présentation d'un certificat médical/attestation officielle.

Une assurance accident d'avion est également proposée par la compagnie d'assurance partenaire.

Vous trouverez les conditions exactes sur le site d'*buyandgo* et dans la(es) police(s) d'assurance jointe(s) à vos documents de voyage si vous en avez souscrite(s).

Ces assurances ne sont valables que pour un voyage acheté auprès de *buyandgo*

buyandgo ne peut être tenue comme responsable pour les frais occasionnés à une personne n'ayant souscrit aucune police d'assurances.

Nous vous recommandons donc vivement de souscrire une assurance lors de vos voyages.

Haut

g. Disposition d'entrée dans un pays et disposition de santé

Vous êtes responsable des préparatifs relatifs à votre voyage.

- Votre passeport doit être en cours de validité; certains pays demandent un passeport valable 6 mois au-delà de votre voyage.
- Des visas d'entrée et/ou de transit peuvent s'avérer nécessaires selon votre nationalité et selon les pays visités.
- Certains pays sont en droit d'exiger des vaccinations d'un passager qui se pose sur leur territoire, soit parce que le passager se situe en zone endémique, soit parce que le passager arrive d'une zone endémique. D'autres vaccins sont recommandés mais non-obligatoires.

Veillez vous renseigner auprès de l'ambassade, du consulat et/ou l'office de tourisme des pays visités, ou simplement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, ainsi qu'auprès de votre médecin ou d'un hôpital cantonal.

buyandgo ne saurait être tenue responsable d'un refus d'embarquement ou d'une interdiction d'entrée.

Haut

h. Informations sur les régions/pays à risque

Le Département Fédéral des Affaires Etrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays où existent des dangers liés à la sécurité politique ou autres risques médicaux et sanitaires par exemple.

Ces renseignements peuvent être consultés sur Internet: www.eda.admin.ch
et www.dfae.admin.ch

Haut

i. Si vous avez des problèmes avec les entreprises de services

Si vous avez des problèmes avec les entreprises de services (prestations mal fournies, des dommages subis etc.), vous devez vous adresser directement à l'entreprise concernée ou à son représentant (comme prévu dans les conditions générales de cette entreprise).

Si vous ne pouvez pas prendre contact avec l'entreprise ou son représentant, vous pouvez vous adresser à *buyandgo* qui cherchera à trouver une solution avec l'entreprise concernée. Ce service de *buyandgo* ne crée aucune responsabilité de la part d'*buyandgo*

Haut

j. Responsabilité de *buyandgo*

buyandgo est responsable de la réservation correcte des prestations auprès des entreprises de services.

buyandgo n'assume aucune responsabilité en lieu et place des entreprises de services choisies.

La responsabilité hors contrat se base sur les dispositions légales y relatives, pour autant que les conditions générales de *buyandgo* ne prévoient pas de restrictions inférieures ou des exclusions de responsabilité.

Haut

k. Associations professionnelles auxquelles *buyandgo* adhère

buyandgo est membre de la " International Air Transport Association " (I.A.T.A.), ainsi que de la Fondation du Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage (Garantie du Voyage).

Haut

l. Droit applicable et for juridique en cas de litige

Seul le droit suisse est applicable dans les rapports entre *buyandgo* et ses clients.

En cas de litige, *buyandgo* et son client s'engagent à essayer de régler le différend à l'amiable ou devant l'ombudsman de la branche.

Il est convenu comme for exclusif: Genève (Suisse).

Haut

m. Coordonnées de *buyandgo*

Entre 08h30 et 18h30 du lundi au vendredi (heure suisse)

Adresse e-mail : info@buyandgo.ch

Haut

* A l'exception des séjours forfaitaires balnéaires et Last Minute.

** A l'exception des séjours forfaitaires balnéaires et Last Minute.

A l'exception des séjours forfaitaires balnéaires et Last Minute de nos partenaires qui proposent d'autres contrats d'assurances.