

DTCH peut demander des frais de service ou de traitement pour la transmission au vendeur respectivement concerné. **Conditions contractuelles générales de la société**

DERTOUR Suisse AG afférentes à la fourniture de prestations touristiques

Les présentes conditions contractuelles générales règlent la fourniture de prestations touristiques (voyages organisés, prestations touristiques particulières) d'une entreprise extérieure (voyagiste, vendeur) par le biais des sites Web, d'applications et d'agences de voyage de la société DERTOUR Suisse AG, Herostrasse 12, 8048 Zurich (ci-après dénommée « DTCH » ou « agent ») et de ses marques commerciales : Lastminute.ch Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports, Helvetic Tours, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia 365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris et MICExperts. Les conditions contractuelles générales font partie intégrante du contrat d'agence liant le client et DTCH (en sa qualité d'agent). Les présentes dispositions ne sont pas applicables lorsque le client réserve des produits propres ou des prestations touristiques chez DTCH (voyages organisés, prestations touristiques particulières, etc.) des marques commerciales ci-dessus mentionnées de DTCH. Dans ce cas de figure, DTCH n'intervient pas en qualité d'agent mais de voyagiste et ce sont les conditions générales de voyage et d'assurance (ARVB) de DTCH qui sont applicables.

Dans un souci de simplification, le terme „clients“ ci-après employé recouvre tant les clients que les clientes.

Fourniture de prestations touristiques de tiers

1.1. Mandat

DTCH revend au client des voyages organisés d'autres voyagistes, des billets d'avion de compagnies aériennes, des hôtels, de voitures de location ainsi que d'autres prestations touristiques d'entreprises extérieures. C'est un mandat au sens des dispositions de l'article 394 et suivant du droit des obligations suisse qui, dans ce cas de figure, lie le revendeur (DTCH) et le client. Les droits et les obligations des parties au contrat sont fonction des présentes conditions contractuelles générales et des dispositions légales correspondantes.

1.2 Conclusion du contrat

En transmettant son offre personnellement, par téléphone ou par écrit, et plus précisément en finalisant le processus de réservation à l'agence de voyage ou en saisissant les données requises dans le formulaire de réservation en ligne et en finalisant la réservation en envoyant le formulaire de réservation, le client passe commande au revendeur, ce qui signifie qu'il charge DTCH de transmettre au vendeur de la prestation une offre valide pour la signature du contrat de voyage (voyage organisé ou autres prestations). DTCH se réserve le droit de refuser le contrat d'agence. Dans ce cas de figure, le client en est informé sans délais. Lorsque DTCH accepte le contrat d'agence, l'offre est transmise au vendeur des prestations touristiques. C'est exclusivement le fournisseur de la prestation touristique qui décide de l'acceptation de la réservation du client et d'éventuels souhaits particuliers. En réservant la prestation touristique (voyage organisé ou prestations particulières), le client accepte les conditions générales de voyage et

les conditions générales contractuelles du voyageur respectivement concerné (vendeur) qui lui ont été communiquées, conditions d'annulation incluses. Les conditions du voyageur respectivement concerné font partie intégrante du contrat de voyage liant le vendeur et le client.

1.3. Parties au contrat

Concernant la revente de prestations de voyage conformément aux dispositions du sous-alinéa 1.1, le client signe le contrat de voyage exclusivement et directement avec le voyageur ou le prestataire de services respectivement mentionné (par exemple, hôtel, société de location de voitures, compagnie aérienne). En cas de simple revente (conformément aux dispositions du sous-alinéa 1.1), aucun contrat concernant les prestations touristiques revendues ne lie DTCH au client. C'est pourquoi, la société DTCH ne se porte en aucune manière garante des prestations à fournir par des parties tierces.

1.4. Processus de réservation

Par sa réservation à l'agence de voyages ou en envoyant sa réservation par voie électronique, le client fait une offre ferme autorisant la conclusion du contrat de voyage avec le voyageur et charge le revendeur (DTCH) de transmettre l'offre. En cas de réservation en ligne, le client reçoit une confirmation de réception de sa réservation avec les données correspondantes sur son adresse électronique. Par ailleurs, on lui confirme que l'offre a été techniquement correctement transmise au revendeur respectif ou lui est parvenue directement. La confirmation de réception ci-dessus mentionnée ne constitue pas une acceptation du contrat de voyage par le revendeur et n'est donc pas assimilée à la confirmation de réservation/du voyage qui documente la conclusion effective du contrat de voyage.

Après avoir conféré le mandat de réservation, le client est, conformément aux conditions contractuelles du vendeur, lié à son offre contractuelle. Le vendeur respectivement concerné déclare accepter ou refuser l'offre. Lorsqu'il refuse l'offre, le vendeur peut transmettre au client une nouvelle offre contractuelle que ce dernier a la possibilité d'accepter dans un certain délai. Le contrat de voyage ne se forme qu'après la transmission d'une confirmation de réservation/du voyage ou par acceptation du client de la nouvelle offre transmise par le vendeur respectif.

Il est conseillé au client de sauvegarder ou d'imprimer toutes les conditions contractuelles applicables à la réservation, et ce pour le cas où les conditions contractuelles seraient modifiées dans l'intervalle. DTCH ne sauvegarde pas la version ancienne de conditions contractuelles du voyageur (vendeur).

2. **Prestations de DTCH**

2.1. Portée des prestations

La portée des prestations se limite à la fourniture correcte et consciencieuse de prestations touristiques (prestations de voyage), elle ne concerne pas la prestation fournie en tant que telle. Les présentes conditions contractuelles règlent exclusivement le rapport contractuel du contrat de fourniture entre DTCH et le client. Concernant l'applicabilité des présentes conditions contractuelles, DTCH est le vendeur du voyage et non pas voyageur ou fournisseur des prestations de voyage.

2.2 Réserve à l'agence de voyages

Lorsque le client réserve une prestation touristique de l'entreprise d'un tiers (voyagiste, vendeur) dans une agence de voyages DTCH, la prestation comporte accessoirement (à l'alinéa 2.1) le conseil minutieux concernant les produits de l'entreprise du tiers.

3. **Obligation du client**

C'est en conformité avec le document d'identité (passeport carte d'identité), qu'il appartient au client de donner l'identité correcte des voyageurs (prénom, nom de famille date de naissance). Lors de la réception de la confirmation de commande, il appartient au client de vérifier l'exactitude de l'identité dans le document d'identité. Il appartient au client de signaler sans délais au vendeur toute divergence entre la prestation de voyage réservée et confirmée. DTCH attire l'attention sur le fait que des compagnies aériennes et d'autres prestataires de service ont la possibilité d'exclure les voyageurs (clients) de prestations ou que l'entrée sur le territoire du pays de destination leur est refusée lorsque le nom figurant sur les documents de voyage n'est pas identique à celui figurant sur les documents d'identité (passeport, carte d'identité). DTCH ne saurait pas être tenue pour responsable de retards, de désagréments voire de la suppression de prestations de voyage résultant de divergences.

4. **Prix**

4.1. Détermination du prix

Le prix de la prestation de service vendue (prix du voyage) est fonction des prix publiés du vendeur (par exemple, Internet, prospectus de voyage, etc.) ainsi que d'une éventuelle offre ou d'une éventuelle confirmation. DTCH peut accessoirement demander des frais de consultation ou des frais de dossier (conformément aux dispositions de l'alinéa 7 ci-dessous). Lorsque les parties en sont pas convenues de dispositions divergentes, les prix s'entendent par personne, en francs suisses, TVA incluse sous réserve toutefois d'éventuels frais supplémentaires pour le voyage ainsi que des taxes sur site (par exemple, frais et visa et taxes touristiques).

4.2. Conditions de paiement

Le client est informé des conditions de paiement lors de la réservation. Elles figurent également sur la confirmation. Le client peut se référer aux conditions du vendeur respectif de la prestation de voyage pour savoir si et pour quel montant il est tenu de verser un acompte et la date à laquelle celui-ci est exigible. Ce sont exclusivement les modes de paiement proposés dans le processus de réservation qui sont applicables.

S'agissant de voyages organisés, les acomptes versés au revendeur sont protégés la garantie des fonds de la clientèle légale du vendeur respectif. En sa qualité de vendeur, DTCH ne saurait être tenue pour responsable des fonds versés par les clients.

5. **Documents de voyage**

C'est par courrier et/ou par courriel, que tous les documents de voyage sont transmis au client après la conclusion du contrat ainsi que le paiement intégral du prix du voyage.

6. Modification de la réservation/annulation et résiliation par le client

Lorsque le client souhaite procéder à une modification ou à une annulation après avoir réservé, il lui appartient d'en informer le vendeur respectivement concerné ou DTCH par écrit, par exemple par courriel. DTCH est en droit de demander une taxe de service ou de traitement pour la transmission au vendeur respectivement concerné. Les modalités et les frais éventuels générés par des modifications (changements), annulations et par la résiliation du contrat de voyage sont fonction des conditions contractuelles du vendeur respectif de la prestation de voyage. C'est directement à l'encontre de l'entreprise du tiers, qu'il appartient au client de faire valoir d'éventuelles revendications.

7. Frais de consultation/frais de réservation et frais de dossier/commission

C'est en fonction du temps passé, que DTCH peut facturer des frais de traitement adéquats et raisonnables pour ses activités de conseil et l'établissement d'offres. Cette taxe est imputée au client sur le prix de la réservation afférente à l'offre. Les commissions habituelles perçues par les fournisseurs reviennent à l'agent (DTCH).

8. Dispositions concernant l'entrée et dispositions sanitaires/obligations du client

8.1. Le client est tenu pour personnellement responsable du respect des dispositions concernant l'entrée et des dispositions sanitaires:

- Il appartient au client de vérifier sans délais l'exactitude et l'exhaustivité des documents transmis (par exemple, facture, confirmation du voyage, documents de voyage), notamment en ce qui concerne la conformité avec la réservation et d'informer DTCH sans délais par écrit de divergences (conformément aux dispositions de l'alinéa 3).
- Le client est tenu pour responsable du respect des conditions d'entrée applicables (concernant notamment la validité du passeport, la procuration du visa, les vaccinations). Sur demande correspondante, DTCH donne le renseignement requis et peut, par exemple, apporter son concours lors de la demande de visa. L'attention est expressément attirée sur le fait qu'une modification ultérieure des conditions d'entrée et des conditions sanitaires est possible à tout moment. Il appartient au client de suivre les informations dans les médias et sur les sites Web des administrations compétentes, afin de se renseigner le plus tôt possible sur les éventuelles modifications.
- Les informations et les indications figurant sur le site Web ou données par l'agence de voyages concernant les dispositions en matière de passeport, de visa, de change et de dispositions sanitaires sont uniquement applicables aux clients qui sont ressortissants suisses. Il appartient aux clients de nationalité différente de s'informer directement auprès de leur ambassade ou de leur consulat.
- DTCH ne saurait assurer ou garantir l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des informations ci-dessus mentionnées, ces dernières pouvant changer à tout moment et reposant sur des informations d'administrations et de voyagistes. A cet égard, toute responsabilité est exclue dans la mesure où les dispositions légales le permettent.

9. Utilisation du site Web

C'est exclusivement pour son usage personnel, que le client accède aux pages Web de DTCH. Il est expressément interdit au client d'utiliser les logiciels, les informations et les produits ou les prestations de service afférents aux pages Web à des fins commerciales.

C'est exclusivement à des fins d'information, que DTCH met à la disposition du client des liens (hyperliens) vers des sites Web de tiers. Par ailleurs, DTCH ne saurait être tenu pour responsable de la teneur de ces derniers qui n'est ni contrôlée ni autorisée par ses soins.

10. Assurances

DTCH recommande de souscrire à une assurance voyage couvrant notamment les frais d'annulation (assurance contre les frais d'annulation) et/ou à une assurance complémentaire couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès et à une assurance des bagages.

11. Responsabilité et limitation de la responsabilité

DTCH ne saurait être tenu pour responsable de la formation du contrat avec le voyageur proposé. Par ailleurs, DTCH ne saurait être tenu pour responsable d'éventuels vices entachant les prestations de voyage proposées, ce qui vaut également pour les dommages corporels et les dommages matériels éventuellement en rapport avec le voyage vendu. Une éventuelle responsabilité personnelle de DTCH se limite à une contravention aux obligations concernant le contrat d'agent et est restreinte pour la portée légalement admise. DTCH est exclusivement tenue pour responsable de dommages résultant d'actes intentionnels ou relevant de la négligence grossière. La limitation de la responsabilité telle que décrite ci-dessus n'est pas applicable en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle et à la santé.

La responsabilité de DTCH concernant d'éventuelles erreurs de réservation qui lui sont imputables n'est pas limitée par l'exclusion de la responsabilité ci-dessus mentionnée.

12. Protection des données

12.1. Collecte, traitement et utilisation de données

Outre les données de contact du client (nom, adresse, courriel, numéro de téléphone), les informations suivantes sont, en règle générale, sauvegardées ou traitées : données concernant le voyage, destinations, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits du client, informations concernant les autres participants au voyage, informations de paiement, numéro « frequent flyer », numéro de membre et d'autres informations spécifiques concernant une affiliation éventuelle auprès de partenaire de coopération de DTCH, date de naissance, nationalité, langue, préférences ainsi que d'autres informations que le client met à la disposition de DTCH. En réservant, le client confirme l'exactitude des données mentionnées. Les données du client relèvent de la loi sur la protection des données suisse et sont traitées dans le cadre du traitement de la transaction ou de la fourniture de la prestation. DTCH ou les entreprises liées à DTCH (DERTOUR Group) peuvent également les utiliser pour la mise à disposition d'une offre conforme aux

conditions du marché ainsi qu'à des fins d'analyse, de marketing et de conseil. DTCH se réserve le droit de transmettre au client des offres et des informations qui l'intéressent personnellement. Lorsque le client ne souhaite pas l'envoi d'informations, il peut s'adresser directement au service des réservations ou au service clients de DTCH. Après le voyage, le client peut être sollicité par courriel afin de d'émettre un avis concernant l'hôtel réservé et le voyage. Par les présentes, le client donne son accord au traitement et à l'utilisation de ses données.

12.2 Transmission des données à des tiers

Les données du client sont transmises à des tiers ou à des entreprises de tiers aux fins de la fourniture de la prestation de service ainsi qu'aux fins de la liquidation du mandat. DTCH respecte les dispositions en matière de protection des données et impose également une obligation de confidentialité et de respect d'une protection des données adéquate à des tiers ou à des entreprises de tiers lorsque ces derniers ont accès aux données du client qui permettent de conclure à son identité.

Par les présentes, le client donne son accord à la transmission et au traitement de ses données.

13. Droit applicable et élection de domicile

13.1. C'est exclusivement le droit suisse qui est applicable à la relation contractuelle entre le client (mandant) et DTCH (agent).

13.2. Sous réserve de dispositions légales obligatoires, la juridiction compétente est celle de Zurich.

14. Divers

14.1 Inefficience de l'une des dispositions

Si une ou plusieurs des dispositions figurant ci-dessus devait s'avérer inefficent ou le devenir, cela n'affecterait en rien l'efficience des autres dispositions.

14.2.1 C'est à tout moment, que DTCH peut modifier unilatéralement les conditions contractuelles. DTCH publie la version la plus récente des conditions contractuelles concernant ses marques de distribution sous forme électronique.