Conditions de voyage et de contrat

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat (ci-après dénommées «CGVC») font partie intégrante du contrat de voyage formé entre le client et DER Touristik Suisse SA (Herostrasse 12, 8048 Zurich, ci-après dénommé «DTCH»). Elles s'appliquent aux marques Kuoni, KuoniCruises, Helvetic Tours, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris et MICExperts. Les droits et obligations du client et de DTCH découlent de l'accord écrit individuel découlant des présentes CGVC et des dispositions légales. Il convient également de consulter les informations générales concernant le voyage contenues dans les publications de DTCH. Par souci de simplicité, le terme «client» utilisé ci-après se réfère aussi bien au client qu'à la cliente.

1. Conclusion du contrat

1.1 Formation du contrat

Les descriptions de prestations publiées par DTCH (p. ex. sur Internet ou dans des prospectus de voyage) s'entendent comme une invitation à soumettre une offre (art. 7, al. 2, CO). La réservation du client peut être effectuée en personne, par téléphone, par écrit (p. ex. lettre, e-mail, fax) ou via Internet. En réservant, le client soumet à DTCH une offre ferme pour conclure un contrat de voyage. Le contrat de voyage prend effet à la réception de la réservation par DTCH.

1.2 Parties contractantes

1.2.1 Le contrat de voyage est formé entre le client et DTCH. En tant que partenaire contractuel de DTCH, le client répond de tous les participants qu'il inscrit au voyage. Les présentes CGVC lient tous les participants au voyage.

1.2.2 En cas de simple intermédiation de prestations d'un tiers, le contrat se forme entre le client et l'entreprise tierce. Dans ce cas, DTCH n'est pas partie contractante et les présentes CGVC ne s'appliquent pas.

1.3 Réservation provisoire

Pour certaines prestations, des réservations provisoires sont possibles. Elles ne fondent aucun contrat de voyage et ne lient aucune des deux parties.

2. Prestations de DTCH

2.1 Étendue des prestations

L'étendue de prestations est fonction des indications communiquées par écrit par DTCH (p. ex. par e-mail, confirmation de voyage, facture) et des descriptions de prestations dans les publications générales de DTCH (p. ex. sur Internet ou dans des prospectus de voyage). En cas de divergences, les données communiquées par écrit prévalent. Les souhaits particuliers du client et les accords complémentaires a posteriori du client requièrent la confirmation écrite expresse de DTCH pour être valables.

2.2 Cas particulier des équipements hôteliers

La disponibilité des équipements hôteliers cités dans les descriptions de prestations (p. ex. offres sportives et bien-être, salles de conférence) ne saurait être garantie. Il se peut que certains équipements ne se situent pas à proximité immédiate du logement et/ou soient mis à disposition par des prestataires tiers.

3. Prix

3.1 Fixation des prix

Le prix du voyage est déterminé, en premier lieu, en fonction des indications que DTCH communique par écrit (p. ex. par e-mail, confirmation de voyage, facture) et, en second lieu, en fonction des prix indiqués dans les publications générales de DTCH (p. ex. sur Internet ou dans des prospectus de voyage). En l'absence d'indication contraire, les prix s'entendent par personne en francs suisses (taxe à la valeur ajoutée comprise), pour un logement en chambre double et pour au plus 9 participants au voyage. À partir de 10 personnes, les prix peuvent varier. Les prix s'entendent au comptant. Si le client paie par carte de crédit, le bureau de réservation peut prélever un supplément. Les prix valables au moment de la réservation s'appliquent. Les voyages s'étalant sur plusieurs périodes tarifaires sont facturés proportionnellement selon chaque tarif saisonnier. Les frais du bureau de réservation pour le traitement et la réservation et les éventuels frais supplémentaires pour le voyage ainsi que sur place (p. ex. taxes de visa, taxes de tourisme) demeurent réservés.

3.2 Hausse du prix

3.2.1 En cas de hausse ultérieure des frais réels, DTCH se réserve le droit d'augmenter après conclusion du contrat le prix du voyage en conséquence, notamment en cas:

- d'augmentation des frais de transport (p. ex. suppléments carburant);
- d'impôts et/ou de taxes nouvellement introduits ou augmentés (p. ex. taxes nationales, augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée);
- de variations des taux de change;
- d'erreurs de calcul et de publication.

3.2.2 Les augmentations de prix peuvent être mises en vigueur au plus tard 22 jours avant le début prévu du voyage. Si l'augmentation de prix équivaut à plus de 10% du prix du voyage, le client est en droit de résilier gratuitement le contrat dans les 5 jours suivant la notification de l'augmentation du prix. Dans ce cas, le client est libre de choisir un autre voyage en fonction des disponibilités. Si le nouveau voyage a une valeur inférieure à celle du voyage convenu contractuellement, le client peut exiger le remboursement de la différence. Toute autre prétention en dommages-intérêts est exclue.

3.3 Conditions de paiement

Un acompte de 30% du prix du voyage est exigé en paiement 10 jours après la conclusion du contrat. Le montant restant est dû 45 jours avant le début prévu du voyage. Dans les cas suivants, le prix du voyage intégral est exigé en paiement dès la conclusion du contrat:

- conclusion du contrat moins de 45 jours avant le début prévu du voyage;
- voyage aux conditions spéciales (p. ex.offres spéciales);
- billets d'avion qui doivent être délivrés immédiatement.

En cas de réservation via un site Internet (en ligne), l'acompte est dû dès la conclusion du contrat. Si le contrat est conclu moins de 45 jours avant le début prévu du voyage, le montant intégral est dû immédiatement.

3.4 Retards de paiement

Les dates de paiement susmentionnées s'entendent comme les jours de l'exécution (art. 102, al. 2, CO). En cas de non-paiement dans les délais impartis, le client est en retard de paiement sans mise en demeure. DTCH est en droit de se départir du contrat sans fixer de délai et de refuser la prestation de voyage. Dans ce cas, les frais d'annulation sont exigibles en vertu du paragraphe 4.1.2. Les documents de voyage ne sont envoyés au client qu'après paiement intégral du prix du voyage.

4. Résiliation du client

4.1 Résiliation avant le début du voyage

4.1.1 Le client peut annuler le voyage à tout moment avant le début du voyage. La déclaration de résiliation doit impérativement revêtir la forme écrite. La résiliation prend effet dès qu'elle a été confirmée par écrit par DTCH. La date déterminante pour fixer les frais d'annulation consécutifs est la date de notification de la déclaration de résiliation par DTCH.

4.1.2 Le client doit verser à DTCH – en fonction de la date de la résiliation – des frais d'annulation forfaitaires et des frais de dossier (paragraphe 4.3). Le montant des frais est défini selon les conditions d'annulation applicables de la marque concernée (voir annexe). Les indemnités couvrent les frais présumés de DTCH et doivent être appropriées dans ce contexte. La revendication de prétentions en dommages-intérêts supérieures aux frais d'annulation forfaitaires demeure réservée.

4.1.3 Les cas suivants demeurent réservés:

- Pour les vols, prestations hôtelières ou offres de prestataires tiers ainsi que pour la location de voitures de tourisme et caravanes, les conditions de chaque fournisseur de prestations (p. ex. compagnie aérienne ou maritime, voyagiste) s'appliquent. Ces conditions sont signalées au client avant la conclusion du contrat.
- Si le DFAE et/ou l'OFSP déconseillent expressément un voyage dans la région de la destination prévue, le client ne doit payer que les frais de traitement (paragraphe 4.3), les éventuelles primes d'assurance et les frais de visa ainsi que les dépenses prises en charge, preuves à l'appui, par DTCH.
- Si une personne de remplacement proposée par le client se déclare prête à reprendre le contrat avec tous les droits et obligations à la place du client et à reprendre le voyage aux conditions convenues, seuls les frais de dossier (paragraphe 4.3) et les éventuels frais supplémentaires devront être payés en sus du prix du voyage. La personne de remplacement doit remplir toutes les exigences du voyage (p. ex. prescriptions légales ou administra-

tives, exigences de visa) et le changement doit être accepté par les prestataires. Le client répond solidairement avec la personne de remplacement du paiement du prix et des éventuels frais supplémentaires.
- En cas d'augmentation de prix a posteriori, un droit de résiliation du contrat est accordé au client conformément aux dispositions du paragraphe 3.2.

4.2 Résiliation pendant le voyage
Si le client résilie le contrat partiellement ou intégralement pendant le voyage, il ne peut prétendre à aucun remboursement du prix du voyage.
4.3 Frais de dossier
En cas de résiliation du client, des frais de dossier d'un montant de CHF 100.– par personne, mais au maximum CHF 200.– par mandat, s'appliquent.

5. Résiliation de DTCH
5.1 Erreur essentielle
En cas d'erreur essentielle lors de la conclusion du contrat, notamment des erreurs de calcul et/ou de publication du prix du voyage, DTCH est en droit de se départir du contrat. Le client a droit au remboursement des versements effectués.
5.2 Nombre de participants minimum non atteint
Si le nombre de participants minimum défini pour un voyage n'est pas atteint, DTCH est en droit de se départir du contrat au plus tard 22 jours avant le début du voyage prévu. Le client a droit au remboursement des versements effectués. Le client peut aussi opter pour un autre voyage, en fonction des disponibilités. Si le nouveau voyage a une valeur inférieure à celle du voyage convenu contractuellement, le client peut exiger le remboursement de la différence. Toute autre prétention en dommages-intérêts est exclue.
5.3 Événements imprévus ou inévitables
Si des événements imprévus ou inévitables (p. ex. guerre, grève, catastrophe naturelle, retrait de droits d'atterrissage) entravent le déroulement prévu du voyage, DTCH est en droit de résilier le contrat. Le client a droit au remboursement des versements effectués à hauteur des prestations non encore fournies, les dépenses prises en charge par DTCH, preuves à l'appui, étant déduites du montant remboursé. Le client peut aussi opter pour un autre voyage, en fonction des disponibilités. Si le nouveau voyage a une valeur inférieure à celle du voyage convenu contractuellement, le client peut exiger le remboursement de la différence. Toute autre prétention en dommages-intérêts est exclue.
5.4 Acceptabilité
Si l'on ne peut exiger raisonnablement de DTCH le respect du contrat en raison d'un comportement inapproprié du client lui-même ou d'un participant au voyage sous la responsabilité de ce dernier, DTCH est en droit de résilier le contrat. On parlera également de comportement inapproprié si l'état de santé du client n'est manifestement pas adapté aux exigences citées dans la description des prestations ou présupposées en toute bonne foi. Le client doit alors verser les frais de dossier conformément au paragraphe 4.3 et les frais d'annulation forfaitaires selon le paragraphe 4.2.1.

6. Modifications du voyage (changements de réservation)
6.1 Modifications par le client
6.1.1 Après la conclusion du contrat, le client ne peut prétendre à des modifications de la teneur du contrat (changements de réservation). Cependant, DTCH s'efforce de s'adapter dans la mesure du possible aux demandes de modification du client. Si DTCH procède à une modification de la réservation à la demande du client, des frais de dossier d'un montant de CHF 100.– par personne, mais au maximum CHF 200.– par mandat, s'appliquent en sus des éventuels frais supplémentaires.
6.1.2 La demande de modification de la réservation doit impérativement revêtir la forme écrite. La modification prend effet dès qu'elle a été confirmée par écrit par DTCH.
6.1.3 Les prestations complémentaires déjà fournies (p. ex. forfaits plongée) ne sont pas remboursées. Les prestations non encore fournies (forfaits complets) sont remboursées après déduction des éventuels honoraires de services à condition qu'une confirmation écrite du prestataire soit délivrée à DTCH et que les prestations ne soient pas facturées.
6.2 Modifications par DTCH
6.2.1 Si des événements imprévus ou inévitables perturbent le déroulement prévu du voyage, DTCH est en droit de modifier des prestations individuelles (p. ex. logement, moyen de transport). Cela s'applique aussi en cas de problèmes de surbooking. Si le voyage subit objectivement une dévalorisation de ce fait, le client est en droit d'exiger le remboursement de la différence.
6.2.2 En cas d'importante modification d'un point du contrat essentiel, le client est également en droit de se départir gratuitement du contrat dans les 5 jours qui suivent la notification de la modification.
6.2.3 Les droits susmentionnés ne sont pas accordés au client si l'on ne peut exiger raisonnablement de DTCH le respect du contrat en raison d'un comportement inapproprié du client lui-même ou d'un participant au voyage sous la responsabilité de ce dernier. On parlera également de comportement inapproprié si l'état de santé du client n'est manifestement pas adapté aux exigences citées dans la description des prestations ou présupposées en toute bonne foi. Le droit de DTCH d'augmenter ses prix a posteriori demeure en outre réservé (paragraphe 3.2).

7. Obligations de coopération du client
7.1 Outre le paiement du prix du voyage, les obligations de coopération suivantes incombent notamment au client:
- Le client est tenu de contrôler sans délai les documents qui lui sont transmis (p. ex. facture, confirmation et documents de voyage) quant à leur exactitude, notamment s'ils sont conformes à la réservation, de vérifier s'ils sont complets et d'informer sans délai DTCH par écrit de toute incohérence.
- Le client est responsable du respect des dispositions d'entrée applicables dans un pays (notamment en ce qui concerne la validité du passeport, l'obtention de visas, la réalisation de vaccins).
- Le client est responsable du respect des horaires imposés par les prestataires (p. ex. aéroport) et des règles concernant les bagages. Si le client ne se présente pas au départ d'un vol ou s'il se présente trop tard (no-show), le prix du voyage ne sera pas remboursé. L'obligation de transport s'éteint. Si le client manque le vol du retour, il devra réserver un autre vol retour à ses frais. Cela s'applique également en cas de modifications des horaires de vol.
- En cas de grossesse, le client doit s'informer au préalable sur les conditions de transport et les respecter. De plus, le client est tenu d'informer DTCH par écrit de la grossesse.
- Le client doit évaluer lui-même son état de santé au vu des exigences du voyage prévu et, le cas échéant, renoncer au voyage.

7.2 Si le client ne respecte pas ses obligations de coopérer, DTCH n'assume aucune responsabilité (paragraphe 9). Les demandes de compensation du client en raison de vices (paragraphe 8) s'éteignent.

8. Réclamations
8.1 Obligation de réclamation immédiate
En cas de réclamations pendant le voyage, le client doit informer sans délai le prestataire et le représentant local de DTCH, ou, en leur absence, le bureau de réservation. DTCH s'efforce de trouver des solutions appropriées. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée sur place, le client doit obtenir une confirmation écrite du prestataire ou du représentant local (exposé des faits, énumération des dysfonctionnements). Le prestataire ou le représentant local ne sont cependant pas habilités à reconnaître les droits du client.
8.2 Droits à des indemnités du client
Le client doit formuler sa réclamation à DTCH par écrit avec la confirmation conformément au paragraphe 8.1 dans les 30 jours à compter de la date de fin du voyage. En l'absence de notification et/ou de confirmation en vertu du paragraphe 8.1, le client ne peut prétendre à des indemnités.

9. Responsabilité
9.1 Étendue de la responsabilité
DTCH répond envers le client de l'exécution du contrat dans les règles, notamment du choix soigneux et de la surveillance des prestataires et de l'organisation technique du voyage dans la mesure où aucune assurance du client ne prend en charge le dommage.
9.2 Limites de responsabilité et non-responsabilité
9.2.1 La responsabilité pour tous les dommages qui ne sont pas des dommages corporels est limitée pour chaque contrat au double du prix du voyage.

9.2.2 DTCH n'est pas responsable lorsque la non-exécution du contrat ou l'exécution non conforme au contrat de voyage est imputable à:

- des manquements du client (p. ex. non-respect des dispositions d'entrée dans le pays, non-transport en raison d'une grossesse, sanctions pénales);
- des manquements imprévisibles ou inévitables de tiers (p. ex. retards d'entreprises de transport, grèves, défaillances de prestations pour les prestations de tiers simplement entremises);
- des événements imprévus ou inévitables ou force majeure (p. ex. guerre, catastrophe naturelle, retrait de droits d'atterrissage, injonctions d'autorités, défaut d'autorisation de circuler);
- Les limitations de dédommagement prévues dans les accords internationaux en cas de dommages résultant de la non-exécution du contrat ou de l'exécution non conforme au contrat demeurent réservées.

9.2.3 Si le client participe à un voyage de remplacement organisé par DTCH, la responsabilité de DTCH se limite à une éventuelle moins-value du voyage de remplacement par rapport au voyage dû contractuellement.

9.3 Cession de prétentions en dommages-intérêts
Si DTCH dédommage le client pour le dommage provoqué par le prestataire, les prétentions en dommages-intérêts du client envers le prestataire sont transférées à DTCH.

10. Protection des données

10.1 Collecte, traitement et utilisation de données
Lors de la conclusion d'un contrat, outre les coordonnées du client (nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone), les informations suivantes sont généralement enregistrées ou traitées: dates du voyage, destinations, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits du client, informations sur les autres participants au voyage, informations relatives au paiement, numéro Frequent-Flyer, n° d'adhérent ou autres informations spécifiques relatives à une affiliation chez un partenaire coopérant de DTCH, date de naissance, nationalité, langues, préférences, ainsi que d'autres informations que le client met à disposition de DTCH. En réservant, le client confirme l'exactitude des données indiquées. Dans des cas particuliers (p. ex. en cas d'accident durant le voyage, etc.) ou en cas de réclamations, d'autres informations peuvent être collectées et enregistrées. Des conversations téléphoniques peuvent être écoutées ou enregistrées provisoirement pour assurer la qualité (interne). Les données des clients sont soumises au droit suisse sur la protection des données et sont traitées en vue de conclure des affaires et de fournir des prestations. Elles peuvent être utilisées par DTCH ou les entreprises liées à DTCH (DER Touristik Group) également pour la mise en place d'une offre adaptée au marché et à des fins d'analyse, de marketing et de conseil. DTCH se réserve le droit de faire parvenir au client des offres et informations susceptibles de l'intéresser. Si le client ne souhaite pas recevoir d'informations, il peut s'adresser directement au bureau de réservation ou au service client de DTCH.

Si le traitement des données se réfère à une prestation contractuelle ou à un produit de DTCH, il est réputé accepté par le client lorsqu'il achète la prestation contractuelle ou le produit. Le consentement du client porte également sur les traitements de données associés à des fins de marketing tant que le client ne retire pas son consentement. Le client s'assure du consentement de tiers ou de ses compagnons de voyage (p. ex. partenaire, ami, etc.) dans la mesure où ils sont également concernés par le traitement des données.
Par les présentes, le client accepte le traitement et l'utilisation de ses données client.

10.2 Transmission des données à des tiers
Le cas échéant, les données du client sont transmises à des tiers ou à des entreprises liées économiquement à DTCH (DER Touristik Group) en vue de fournir la prestation de service ou de conclure une affaire. DTCH respecte les dispositions du droit relatif à la protection des données et impose aussi aux tiers et aux entreprises de DER Touristik Group la confidentialité et le respect d'une protection des données appropriée lorsqu'ils ont accès à des données client permettant de déduire l'identité du client.
Par les présentes, le client accepte la transmission et le traitement de ses données client.

10.3 Particularités concernant les voyages en avion et en bateau
Sur demande des autorités de certains pays, il se peut que des données spécifiques doivent être transmises à ces autorités pour des raisons de sécurité ou de formalités d'entrée dans le pays. Le client autorise DTCH ou la compagnie aérienne concernée à transmettre à ces fins les données à caractère personnel le concernant, dites «Passenger Name Record (PNR)», à ces autorités dans la mesure où elles sont disponibles. En font notamment partie: nom, date de naissance, adresse exacte, numéros de téléphone, informations concernant les compagnons de voyage, date de la réservation/de l'émission du billet et période de voyage prévue, tout type d'informations relatives au paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro Frequent-Flyer, informations sur les bagages, toutes les modifications PNR antérieures. Le client prend connaissance du fait que ces données peuvent être transmises dans des pays où le niveau de la protection des données n'est pas comparable à celui prévu par la législation suisse. Pour les voyages en bateau, le client autorise DTCH ou la compagnie maritime en question à transmettre ces données.

11. Droit applicable et for

11.1 La relation contractuelle qui lie le client et DTCH est régie exclusivement par le droit suisse.

11.2 Sous réserve de dispositions légales contraignantes, le for est Zurich.

12. Divers

12.1 Langue déterminante
En cas d'interprétations divergentes dues à différentes formulations dans les diverses versions linguistiques, la version allemande fait foi.

12.2 Nullité d'une disposition
Si une ou plusieurs des dispositions susmentionnées devaient se révéler nulles ou le devenir, cela ne saurait affecter la validité des autres dispositions du contrat.

12.3 Médiateur
En cas de contentieux judiciaire, les parties au contrat peuvent appeler le médiateur de la branche suisse du voyage (www.ombudsmann-touristik.ch) afin de trouver un accord extrajudiciaire.

12.4 Garantie du voyage
DTCH est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage.

12.5 Assurances
DTCH recommande expressément de souscrire une assurance annulation de voyage et une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Si nécessaire, le client est conseillé par DTCH. Une résiliation du contrat d'assurance n'est plus possible après sa conclusion.

12.6. DTCH peut modifier à tout moment les CGVC de manière unilatérale. Les marques de DTCH publient la version actuelle des CGVC par voie électronique.

Annexe au paragraphe 4
Retrait ou résiliation par le client

Coût pour les arrangements forfaitaires avec vol charter, vol seul avec vol charter ou hôtel seul (prestation hôtelière sans vol)
Jusqu'à 32 jours avant le départ frais de dossier (paragraphe 4.3)

31-15 jours avant le départ	30% + frais de dossier
14-8 jours avant le départ	50% + frais de dossier
7-1 jours avant le départ	80% + frais de dossier
Le jour du départ	100%

Annulation de voyages forfaitaires avec des vols de ligne ou des transporteurs à bas prix ainsi que des offres de Helvetic Tours dynamic (voyages forfaitaires, compilés sur la base de tarifs mis à jour et ratifiés quotidiennement).
À partir de la date de la réservation 100%

Les conditions vous seront communiquées avant, respectivement au moment de la réservation et/ou avec la confirmation écrite.

DER Touristik Suisse AG, novembre 2019