

Conditions générales de contrat et de voyage de travel.ch

Nous vous remercions de la confiance et de l'intérêt que vous nous portez. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (ci-après CGCV) ci-dessous. Ces CGCV s'appliquent aux voyages que MTCH SA organise sous la marque travel.ch, dénommée ci-après travel.ch:

1. Objet du contrat

travel.ch organise et sert d'intermédiaire à votre intention. Nous nous engageons

- à organiser votre voyage du début à la fin selon les données et descriptions figurant dans les brochures et autres publications de travel.ch,
- à mettre à votre disposition les prestations convenues,
- à vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait voyage choisi par vous.

Dans tous les autres cas, travel.ch agit uniquement comme fournisseur de prestations tiers.

Notez qu'en général, nos prestations entrent en vigueur à partir de l'aéroport en Suisse, du port d'embarquement pour les croisières, et du lieu de départ pour les voyages en train et en bus. Nous vous renvoyons aux programmes de voyage en question. Dès lors, votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ relève de votre seule responsabilité.

2. Conclusion du contrat et conditions particulières de transport

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et travel.ch prend effet dès que notre service de réservation réceptionne votre réservation électronique (en ligne), téléphonique ou écrite. C'est à ce moment-là que les droits et les obligations stipulés dans le contrat deviennent effectifs pour travel.ch ou le prestataire et vous-même. Si vous réservez pour d'autres voyageurs, vous êtes alors tenu d'assumer leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage) comme s'il s'agissait des vôtres. Les obligations contractuelles et les CGCV sont valables pour tous les participants du voyage.

2.2 Produits d'autres voyagistes

Les forfaits ainsi que les offres individuelles et hôtel seul proposés par des tiers via travel.ch sont soumis aux conditions générales de contrat et de voyage de ces voyagistes. De même, les billets d'avion procurés par travel.ch sont tous soumis aux conditions contractuelles des compagnies aériennes concernées. Dans ce cas, travel.ch n'est donc pas partie contractante. Vous ne pouvez donc pas invoquer les présentes CGCV.

2.3 Passeport, visa, vaccinations

Sur le site Internet de travel.ch figurent les liens vers les indications générales relatives aux exigences en matière de passeport, de visa et de santé, requises à l'entrée dans le pays que vous avez choisi pour vos vacances. À la conclusion de la réservation, vous confirmez – en activant le champ prévu à cet effet – que vous participants et vous-même êtes en possession des documents nécessaires et valables pour l'entrée dans le pays de villégiature, ou, si vous ne les détenez pas encore, que vous les fournirez en temps et en heure. Néanmoins et dans votre propre intérêt, informez-vous pendant ou après la réservation de l'existence et du contenu de prescriptions concernant votre voyage, car ces dernières peuvent changer à court terme. Les prescriptions d'entrée pour les ressortissants d'États non mentionnés dans nos documents d'informations ou sur les pages obtenues à partir des liens en question s'obtiennent en Suisse auprès de la représentation diplomatique du pays de villégiature désiré. travel.ch n'assume aucune responsabilité en cas de refus d'entrée dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de leur respect en matière de passeport, visa, douane, devises, vaccination et santé et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires. Tous les préjudices résultant de la non-observation de ces prescriptions sont à votre charge. Concernant les vaccinations, veuillez vous informer auprès de Safetravel ou contacter votre médecin de famille ou votre spécialiste en médecine tropicale.

2.4 Moins de 18 ans voyageant seuls et non accompagnés d'une personne munie de l'autorité parentale

Les moins de 18 ans sont tenus de respecter les prescriptions d'entrée conformément au point 2.3 et les dispositions des prestataires. Avant de réserver le voyage, ils s'informeront des prescriptions à observer auprès de la représentation diplomatique du pays concerné ou clarifieront les exigences fixées par les prestataires avec le centre d'appels. Il est en outre vivement conseillé de se munir d'une autorisation de voyage signée par la personne détenant l'autorité parentale. Outre la permission signée des parents, l'autorisation de voyage devra aussi mentionner la destination, la durée du voyage et le numéro de téléphone de la personne ayant l'autorité parentale et ne pas être datée de plus de six mois. Ce document devrait aussi contenir le nom d'un éventuel accompagnant majeur et des photocopies des pièces d'identité de la personne détenant l'autorité parentale. travel.ch décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée ou du prestataire dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de l'obtention des documents requis.

2.5 Animaux

Le transport des animaux domestiques est soumis aux réglementations de la compagnie de transport concernée. Avant la conclusion de la réservation, il faut prendre contact avec le centre d'appels pour savoir si un transport d'animaux domestiques est possible. Veuillez vous adresser auprès de notre service de réservation pour de plus amples informations. En tant que propriétaire de l'animal, vous devez fournir tous les documents nécessaires, certificats de santé, etc. De même, vous êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage de transport.

3. Prix du voyage et conditions de paiement

3.1 Prix

Les prix des prestations de voyage figurent dans les publications de travel.ch. Les autres publications (p. ex. prospectus d'hôtel ou autres supports d'informations n'émanant pas de nous), sites Internet de prestataires ou propres requêtes auprès de partenaires ne font pas partie du contrat de voyage et nous ne saurions être tenus responsables des indications fournies dans les sources précitées. Sauf indication spéciale, les prix s'entendent en francs suisses par personne. Les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées au prorata des saisons concernées. Les éventuels frais annexes concernant les appartements de vacances et studios sont à payer sur place, en général au moment de la remise des clés.

3.2 Taxes de réservation/suppléments

Les éventuels frais de réservation et suppléments figurent dans les publications sous les destinations et les offres concernées.

3.3 Frais de dossier

En plus des prix mentionnés dans les publications, votre service de réservation percevra des taxes forfaitaires pour les réservations, la gestion des dossiers et les prestations de tiers.

3.4 Conditions de paiement

Le paiement est possible contre facture après contrôle de la solvabilité, par carte PostFinance et cartes de crédit. Si la facturation, l'encaissement avec PostFinance ou le paiement par carte de crédit n'est pas possible au moment de la réservation, aucun contrat n'est conclu et la réservation doit être réitérée.

Les documents de voyage vous parviendront ou vous seront remis au plus tard 10 jours avant le départ ou – dans le cas d'une réservation de dernière minute – dans un délai utile. Une fois ces délais de paiement échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. travel.ch est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, travel.ch peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage et se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix figurant dans les publications travel.ch peuvent être augmentés pour des motifs spécifiques, notamment dans les cas de figure suivants:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant);
- introduction ou augmentation de redevances ou d'impôts perçus par les pouvoirs publics (p. ex. TVA) ou de taxes (p. ex. taxes d'aéroport);
- modifications des taux de change;
- hausses de prix exceptionnelles imposées par les prestataires (p. ex. hôtels);
- fautes explicables de façon plausible dans les offres.

Le cas échéant, travel.ch procédera à ces augmentations de prix au plus tard 21 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10 % du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nos soins, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours à compter de la réception de notre communication. Dans ce cas, travel.ch vous restituera dans les 30 jours l'intégralité des sommes que vous avez déjà versées. Cependant, vous pouvez, si vous le souhaitez, réserver un autre voyage proposé par travel.ch. Dans la mesure du possible, travel.ch s'efforcera alors de tenir compte de vos souhaits et portera au crédit du nouveau forfait les montants que vous avez déjà versés et ce, sans retenue sur le prix.

3.6 Validité des prix

Les prix figurant dans les publications travel.ch sont des prix comptant; ils deviennent caducs dès la parution de leurs nouvelles éditions pour les nouvelles réservations. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

4. Annulation ou modification du voyage

4.1 Notification

Si vous ne pouvez pas effectuer le voyage, vous devez en informer notre service de réservation par écrit en indiquant la raison. La date à laquelle nous recevons votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Dans le cas où vous auriez reçu des documents de voyage par courrier postal, il convient de les annexer à la communication écrite. travel.ch adhère aux conseils aux voyageurs émis par le DFAE et/ou par l'OFSP. Si ces organismes fédéraux déconseillent de se rendre dans un pays ou une région concernés par votre voyage, vous pouvez alors modifier gratuitement votre réservation durant une certaine période. Dans ce cas, des frais de dossier conformément au point 4.2 et des primes d'assurance peuvent vous être facturés. Si le DFAE ou l'OFSP ne déconseillent pas explicitement un voyage dans un pays ou une région concernés par votre voyage, les conditions énumérées au point 4.3 ci-après s'appliquent alors.

4.2 Modification/Annulation

4.2.1 Frais de dossier en cas de modification

Jusqu'à l'entrée en vigueur des délais d'annulation, nous percevons – en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies) – des frais de dossier de CHF 60 par personne ou de CHF 120 maximum par dossier. Pour les mêmes modifications dans les délais d'annulation, nous prélevons des frais de dossier de CHF 100 par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200 par commande. Pour tout changement de destination et de date, ce sont les conditions d'annulation énumérées au point 4.3 qui prévalent. En cas de modifications de vol sur votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit, en plus des éven-

tuels frais supplémentaires découlant de ces modifications, de facturer des frais de dossier de CHF 100 par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200 par commande. Selon le tarif choisi, les compagnies aériennes édictent des conditions sévères en cas de changement ou modification avant et après l'émission des billets d'avion/billets électroniques. Des frais éventuels de ce genre vous seront facturés en sus des frais de dossier.

4.2.2 Frais de dossier en cas d'annulation

En cas d'annulation partielle ou totale de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4, alinéa 4) et indépendamment de la date, nous percevons – en plus d'autres coûts d'annulation – des frais de dossier de CHF 100 par personne, mais au maximum de CHF 200 par commande. Ces frais de dossier ne s'appliquent pas en cas d'annulation à 100 % des frais d'annulation. Une annulation ultérieure et un remboursement de l'assurance frais d'annulation avec assistance ou rapatriement ne sont pas autorisés. En outre, votre service de réservation peut vous facturer des frais de dossier supplémentaires en cas d'annulation du voyage. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance et qu'ils doivent être payés dans tous les cas.

4.3 Frais de modification ou d'annulation

4.3.1 Frais émanant de forfait, prestations uniques, pensions et appartements de vacances

En règle générale, les frais d'annulation vous sont présentés directement avant la réservation et imprimés sur confirmation de cette dernière. En cas de modification de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4, alinéa 4) du contrat ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, nous prélevons en règle générale les frais d'annulation comme imprimés sur la confirmation de la réservation, frais de dossier et taxes forfaitaires en plus. Si aucuns frais d'annulation ne figurent sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du contrat de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4, alinéa 4) ou de changement de votre part de destination ou de date de voyage, en plus des frais de dossier et des taxes forfaitaires les frais suivants:

- 29–15 jours avant le départ 30 %;
- 14–8 jours avant le départ 50 %;
- 7–1 jours avant le départ 80 %;
- le jour du départ 100 %.

Dans le cas d'un forfait avec vols de ligne, nous vous facturons, pour le transport aérien, les frais que la compagnie aérienne nous a facturés, qui, selon la classe tarifaire, peuvent s'élever à 100 % immédiatement après la réservation. Pour les prestations restantes, nous facturons les frais d'annulation selon l'échelonnement susmentionné – allant de 30 % à partir de 29 jours avant le départ à 100 % le jour du départ –, et ce, en plus des frais de dossier et taxes forfaitaires supplémentaires.

Voyages forfaitaires de voyagistes tiers

Lors de voyages forfaitaires assurés par des voyagistes tiers, travel.ch agit en tant qu'intermédiaire. Dans ce cas, ce sont les conditions de contrat et de voyage de l'entreprise tierce qui font foi.

4.3.2 Exceptions

Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée

100 % dès la réservation.

Vols de ligne (vol seul)

Les compagnies aériennes édictent des directives très strictes en matière de conditions d'annulation et de modification: selon la compagnie aérienne et la classe tarifaire, les coûts afférents peuvent atteindre dès la réservation 100 % du tarif. Nous vous calculons les coûts perçus par les compagnies aériennes, lesquels vous seront facturés en plus des frais de dossier. Toute modification de réservations, de noms ainsi que d'annulation peut entraîner des frais élevés de la part de la compagnie aérienne. En principe, aucun remboursement n'est accordé en cas de «no show» (non-présentation le jour du départ).

Voyages en train, billets de transport

En raison de certaines conditions tarifaires, l'annulation de certains voyages en train et billets de transport à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations et billets de train ou de transport.

Croisières maritimes et fluviales

Ces offres sont soumises aux conditions de contrat et de voyage de la compagnie de navigation concernée. Ces dernières vous seront communiquées à la réservation.

Motorhomes, voitures de location et parcs de loisirs (Disneyland, Europa-Park Rust, etc.)

Ces offres sont soumises aux conditions de contrat et de voyage du prestataire concerné. Ces dernières vous seront communiquées à la réservation et figurent sur la confirmation.

Prestations de tiers (fournies par travel.ch)

Ces offres sont soumises aux conditions de contrat et de voyage du prestataire concerné. Ces dernières vous seront communiquées à la réservation.

Noël et Nouvel An

À moins que des conditions encore plus strictes ne s'appliquent en vertu des exceptions susmentionnées, les séjours entre le 15 décembre et le 10 janvier sont soumis aux conditions suivantes:

- 60–31 jours avant le départ 30 %;
- 30–15 jours avant le départ 50 %;
- moins de 14 jours avant le départ 100 %.

Les exceptions vous sont présentées directement avant la réservation.

4.4 Frais de dossier

Pour les changements échappant aux frais tels que décrits au point 4.2, nous facturons dans tous les cas des frais de dossier de CHF 50 par personne en plus des frais perçus par le prestataire.

4.5 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez néanmoins nous proposer une personne de remplacement – laquelle est disposée à prendre votre place et reprendre le forfait réservé par vos soins –, travel.ch percevra alors uniquement les frais de modifications. Dans ce cas, les conditions suivantes sont à observer dans leur totalité:

- la personne de remplacement est disposée à reprendre votre forfait aux mêmes conditions que celles dont nous avons convenu avec vous;
- les autres prestataires impliqués (hôtels, compagnies aériennes et de navigation, etc.) acceptent également ce changement, ce qui peut poser problème en haute saison ou se heurter aux dispositions des tarifs aériens;
- la personne de remplacement satisfait aux exigences particulières du voyage (prescriptions en termes de passeport, visa, vaccins et santé).

La participation de la personne ne se heurte à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité.

Cette personne et vous-même êtes solidairement responsables vis-à-vis de travel.ch ou du service de réservation, dénommée partie contractante, du paiement du prix et aussi de tous les frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

5. Responsabilité

5.1 Généralités

En tant qu'organisateur, travel.ch répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursons les prestations convenues ayant été supprimées ou vos frais supplémentaires pour autant que nous n'ayons pas été en mesure de vous offrir sur place une prestation de valeur égale et que votre responsabilité ne soit pas impliquée. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage et ne comprend que le préjudice immédiat. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de modification de programme intervenant à la suite de retards d'aviation ou de grèves. travel.ch n'assume notamment aucune responsabilité lors de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités d'un pays et à des retards de tiers lorsque travel.ch n'a pas à répondre de ces circonstances. Si vous êtes confronté à un retard, adressez-vous à notre représentant dans les aéroports suisses ou au service de permanence travel.ch. S'il s'écoule moins de 120 minutes entre l'atterrissage prévu en Suisse et le départ du dernier train ou bus, il n'est pas possible de garantir la correspondance. Veuillez en tenir compte lorsque vous organisez votre retour chez vous. Le voyageur n'est de principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un tel retard. Si un passager manque son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant, nous aiderons volontiers ce passager à trouver un vol de remplacement. Les voyageurs de travel.ch n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

5.2 Accidents, maladies et grossesse

En tant qu'organisateur, travel.ch répond des dommages corporels si la non-exécution du forfait est due à une faute ou un manquement de sa part ou d'une entreprise mandatée par ses soins (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) à condition que, dans les cas susmentionnés, vous cédiez à travel.ch vos prétentions en dommages et intérêts. Dans les cas de responsabilité civile liés à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transport (avion, train, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes prévues par les accords internationaux ou la législation nationale en vigueur. Vous devez faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés. travel.ch décline toute autre responsabilité dans ces cas de figure. Les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer des conditions de transport de la compagnie (aérienne ou de navigation par exemple) avant de réserver. Nous n'assumons aucune responsabilité au cas où une femme enceinte se verrait refuser le transport.

5.3 Dégâts matériels

travel.ch répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des objets lorsqu'ils sont imputables à travel.ch ou à une entreprise mandatée par travel.ch, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à travel.ch vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au préjudice immédiat et s'élève au maximum au montant du prix du voyage pour la personne lésée. Dans les affaires de responsabilité civile liées à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transports (chemin de fer, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales en vigueur. Les voyageurs de travel.ch n'assument aucune responsabilité en cas de perte d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photo et vidéo, etc. (cette règle s'applique aussi aux vols dans les voitures de location), ainsi que de perte, vol, endommagement ou abus de chèques, cartes de crédit et autres moyens de paiement.

5.4 Manifestations spéciales

Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait et pouvant comporter des risques ou nécessitant des aptitudes physiques particulières en raison des conditions locales. Vous réservez ces manifestations à vos propres risques. Nous rejetons toute responsabilité pour ces prestations pour autant que nous ne soyons pas expressément nommé comme responsable de la manifestation ou fournisseur de la prestation en question.

5.5 Garantie

En tant que membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, notre entreprise garantit les montants que vous avez versés à la réservation d'un forfait ainsi que votre voyage de retour. Détails à ce sujet auprès de votre service de réservation ou à l'adresse www.garantiefonds.ch.

5.6 Assurances

Nous vous recommandons de contracter une assurance multirisque couvrant également les frais médicaux, accidents et bagages pour autant que vous ne soyez pas déjà suffisamment couvert par une autre assurance. Veuillez vous renseigner auprès du service de réservation.

5.7 Pour votre sécurité

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays dont la situation, politique ou autre, pourrait constituer une menace pour la sécurité du voyageur. Elles sont disponibles à l'adresse www.dfae.admin.ch ou au service de réservation. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.

5.8 Responsabilité pour prestations de tiers

travel.ch décline absolument toute responsabilité pour les prestations proposées par des tiers. Celles-ci sont soumises aux conditions contractuelles du prestataire de services.

6. Difficultés en cours de voyage

6.1 Problèmes sur place

Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou à la confirmation de la commande, voire si elles comportent de graves lacunes, vous avez non seulement le droit mais aussi le devoir de le signaler immédiatement au service de permanence travel.ch (numéro de téléphone cf. programme de voyage travel.ch). Dans le cas de prestations de tiers (p. ex. forfait d'organisation tierces), veuillez en référer au représentant local dont le nom figure sur les documents de voyage. Ceci est une condition indispensable à une demande de dédommagement ultérieure et permet très souvent de résoudre les problèmes sur place. Si votre intervention n'apporte pas de solution adéquate, vous devez alors exiger du service de permanence une attestation écrite exposant vos motifs de doléance. Le service de permanence en question n'est pas habilité à reconnaître des demandes de dommages et intérêts.

6.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si le service de permanence travel.ch ne vous offre pas de solution adéquate dans les 48 heures, travel.ch vous rembourse alors les frais engendrés sur présentation des justificatifs et pour autant que les montants restent dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de travel.ch. Si les problèmes survenus présentent une gravité telle qu'il ne vous est plus possible de poursuivre votre voyage ou séjour sur votre lieu de vacances, vous devez demander au service de permanence travel.ch une attestation écrite de votre réclamation qui expose clairement les motifs. Le service de permanence travel.ch est tenu de constater par écrit les faits et vos réclamations. Dans le cas de prestations de tiers, les modalités de l'organisation tierce prévalent, pour autant qu'une solution adéquate n'ait pu être proposée dans un délai utile.

6.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit vos réclamations et l'attestation du service de permanence travel.ch ou du représentant local dans le cas de produits tiers, au plus tard 30 jours après votre retour, à travel.ch c/o MTCH SA, Service à la clientèle, Sägereistrasse 20, 8152 Glattpburg ou à l'adresse info@travel.ch. Si la réclamation écrite n'est pas effectuée dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts expire. En outre, si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, travel.ch ne peut pas vous rembourser le prix de votre forfait. Nous vous conseillons de conclure une assurance rapatriement qui couvre les cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave ou décès d'un parent proche) se soldant par une interruption prématurée du voyage. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave, accident ou décès d'un parent proche), le service de permanence travel.ch vous aidera de son mieux à organiser votre retour anticipé.

8. travel.ch ne peut pas réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

8.1 Modifications de programme, interruption ou annulation du voyage

Si des événements imprévisibles l'exigent, travel.ch se réserve le droit, dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.). travel.ch s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Si travel.ch est contraint d'annuler votre voyage en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé en cas de crises, troubles politiques, guerres sur le lieu de villégiature entraînant le renoncement au voyage pour des raisons de sécurité, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), travel.ch s'efforcera de vous en informer le plus rapidement possible et de vous proposer une solution de rechange. Si le voyage doit être interrompu prématurément, travel.ch est autorisé à déduire du montant à rembourser les frais qu'elle a déjà engagés et les prestations qu'elle a déjà indubitablement payées. Toute prétention supplémentaire de votre part à une réparation est exclue.

8.2 Coûts minorés ou majorés en cas d'adaptations de programme

Si travel.ch doit modifier un voyage que vous avez déjà payé et qu'il en résulte des prestations de moindre valeur, vous avez alors droit à un remboursement. Si, par contre, des hausses de coûts selon les points 8.1 ou 3.5 surviennent, le prix de votre voyage peut être majoré. Si l'augmentation dépasse de 10% le prix contractuel du voyage, vous êtes en droit de rompre sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication.

8.3 Problèmes de surréservation

En cas de surréservation, nous nous réservons le droit de vous informer à court terme. Nous vous efforcerons alors de trouver une solution de rechange. Comme stipulé au point 8.2, nous adapterons les prix en les majorant ou en les minorant.

9. Prescription

Quel qu'en soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre travel.ch se prescrivent après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé. Délais de prescription de prestations de tiers cf. les prescriptions de contrat de l'organisation tierce concernée.

10. Protection des données

10.1 Collecte, transmission et utilisation des données

Chez travel.ch, vos données sont en lieu sûr. Lors du traitement des données personnelles, travel.ch s'appuie sur la législation suisse en matière de protection des données et du droit des télécommunications. Lors de la réservation d'un voyage, en plus de vos coordonnées, les informations supplémentaires suivantes sont enregistrées: dates de voyage, itinéraire/destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits des clients, informations sur vos compagnons de voyage, informations de paiement, date de naissance, nationalité, langue, préférences, etc., ainsi que d'autres informations que vous nous fournissez. Avec votre réservation, vous confirmez l'exactitude de ces données. Nous utilisons vos données dans le cadre de nos prestations de service et, si nécessaire, pour traiter une commande auprès de tiers et au sein du groupe Hotelplan. Nous nous réservons le droit d'utiliser ces données au sein du groupe Hotelplan pour vous présenter nos offres actuelles, ainsi qu'à des fins d'analyse, de marketing et de conseil. travel.ch peut vous envoyer des offres et des informations susceptibles de vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas l'envoi d'informations, veuillez vous adresser à travel.ch c/o MTCH SA, Marketing, Sägereistrasse 20, 8152 Glattpburg ou sur www.travel.ch/vacances/service/contact.

10.2 Remarques sur les voyages en avion

Sur demande des autorités de certains pays, il se peut que des données spécifiques sur votre voyage à destination et en provenance du pays en question doivent être transmises aux autorités compétentes pour des raisons de sécurité ou de formalités d'entrée. Vous légitimez travel.ch, ou la compagnie aérienne concernée, à transmettre, à ces fins, les données dites «Passenger Name Record (PNR)» à ces autorités dans la mesure où elles sont disponibles. Elles contiennent notamment des informations telles que nom complet, date de naissance, adresse complète, numéros de téléphone, informations concernant vos compagnons de voyage, date de la réservation/de l'émission du billet et date de voyage prévue, informations de paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro de voyageur fréquent (Frequent Flyer), informations relatives aux bagages, toutes les modifications PNR antérieures, etc. Notez que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de protection des données n'est pas comparable à celui relevant de la législation suisse.

11. Assurance voyage

11.1 Assurance frais d'annulation ou multirisque

Lors de la réservation, nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance frais d'annulation ou l'assurance multirisque de l'Européenne Assurances SA, à moins que vous ne soyez déjà suffisamment couvert par une autre assurance. Veuillez lire attentivement les conditions d'assurance; si vous avez des questions, veuillez vous adresser directement à la compagnie d'assurance. travel.ch n'est qu'un intermédiaire de l'assurance et exclut toute responsabilité.

11.2 Assurances complémentaires

Les entreprises de transport n'endossent de responsabilité que dans le cadre des accords internationaux en vigueur. travel.ch vous conseille donc les couvertures supplémentaires suivantes:

aide SOS pour les incidents de voyage; si, durant vos vacances, vous êtes victime d'une maladie grave ou d'une blessure sévère ou que vous subissez un dommage important à votre domicile (p. ex. incendie, dégâts des eaux, dommages naturels ou vol), l'aide SOS organise et paie les frais de recherche et de sauvetage, le transport dans un hôpital de votre lieu de vacances ou le rapatriement en Suisse.

Bagages: nous vous conseillons de souscrire à une assurance bagages couvrant les frais en cas de vol, détérioration ou destruction de vos bagages.

Les détails sur les conditions d'assurance se trouvent à l'adresse www.hotelplan-suisse.ch/assurance ou auprès de votre service de réservation.

12. Ombudsman

Avant une éventuelle action en justice contre travel.ch, vous devez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche du voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de litige vous opposant à travel.ch:

ombudsman de la branche suisse du voyage
Etelstrasse 42, Case postale, 8038 Zurich
+41 (0)44 485 45 35 (heures d'ouverture: lundi-vendredi 10 h–16 h)
www.ombudsman-touristik.ch/
info@ombudsman-touristik.ch

13. Droit applicable et for juridique

Les rapports entre vous et travel.ch sont exclusivement régis par le droit suisse. Le tribunal de Glattpburg est le for juridique, sous réserve de dispositions légales impératives.

En cas de différences d'interprétation dues à la formulation dans diverses langues, c'est la version allemande qui fait foi.