

## Conditions générales de vente de DERTOUR Suisse AG pour l'intermédiation de prestations de voyage

---

Les présentes conditions générales de vente (dénommées ci-après « CGV ») régissent les services d'intermédiation de prestations de voyage (voyages à forfait, prestations individuelles à des fins touristiques ou professionnelles) d'une entreprise tierce (tour-opérateur, prestataire, fournisseur, compagnie aérienne, hôtel, etc.) via les sites Internet, les applications et les agences de voyage de DERTOUR Suisse AG, Herostrasse 12, 8048 Zurich (dénommée ci-après « DTCH » ou « l'Intermédiaire ») et de ses marques de distribution : lastminute.ch, Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports, Helvetic Tours, Hotelplan, Migros Ferien, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia 365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris und MICExperts, bta first travel, btaMICE, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours suisse. via les sites Internet, les applications et les agences de voyage de DERTOUR Suisse AG, Herostrasse 12, 8048 Zurich (dénommée ci-après « DTCH » ou « l'Intermédiaire ») et de ses marques de distribution : lastminute.ch, Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports, Helvetic Tours, Hotelplan, Migros Ferien, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia 365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris, MICExperts, bta first travel, btaMICE, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours suisse. Les présentes CGV font partie intégrante du contrat d'intermédiation entre le client et DTCH (en tant qu'intermédiaire). Les présentes dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'un client réserve auprès de DTCH des produits propres ou des prestations de voyage (voyages à forfait, prestations individuelles à des fins touristiques ou professionnelles, etc.) des marques de distribution de DTCH susmentionnées. Dans ce cas, DTCH n'agit pas en tant qu'intermédiaire, mais en tant que tour-opérateur resp. partie contractante, et ce sont les conditions générales de voyage et de contrat (CGVC) de DTCH ou les accords de voyage individuels qui s'appliquent.

Lorsque, par souci de simplicité, il est fait référence ci-après uniquement au « client », ce terme désigne aussi bien les clients que les clientes.

### **1. Intermédiation de prestations de voyage**

#### **1.1. Mandat**

DTCH propose au client à titre d'intermédiaire des formules de voyage d'autres tour-opérateurs, des prestations individuelles à des fins touristiques ou professionnelles, telles que des billets d'avion, des hôtels, des voitures de location ainsi que d'autres services touristiques fournis par des entreprises tierces. Un mandat au sens de l'art. 394 ss CO (Code des obligations suisse) est conclu entre l'intermédiaire (DTCH) et le client. Les droits et les obligations des parties contractantes sont régis par les présentes CGV ainsi que par les dispositions légales.

#### **1.2 Conclusion du contrat**

En soumettant une demande d'offre en personne, par téléphone ou par écrit, notamment en finalisant la procédure de réservation dans une agence de voyages ou en saisissant les données requises dans les systèmes de réservation, dans le formulaire de réservation en ligne ainsi qu'en finalisant la réservation, en particulier en envoyant le formulaire de réservation, le client confère un mandat d'intermédiation, autrement dit il charge DTCH de transmettre au prestataire une offre juridiquement contraignante en vue de la conclusion d'un contrat de voyage (voyage à forfait ou autres prestations individuelles telles que vol ou hôtel). DTCH se réserve le droit de refuser le mandat d'intermédiation. Dans ce cas, le client en est immédiatement informé. Si DTCH accepte le mandat d'intermédiation, l'offre est transmise au prestataire de services de voyage. La décision d'accepter la réservation du client et d'éventuelles demandes spéciales appartient exclusivement au prestataire de services de voyage. En réservant la prestation de voyage (voyage à forfait ou prestation individuelle), le client accepte les conditions générales de voyage et de vente du tour-opérateur (prestataire) concerné qui ont été portées à sa connaissance, y compris ses conditions d'annulation. Les conditions du prestataire ou du tour-opérateur concerné font partie intégrante du contrat de voyage conclu entre le prestataire et le client.

### 1.3. Parties contractantes

En cas d'intermédiation de prestations de voyage conformément au ch. 1.1, le client conclut le contrat de voyage exclusivement et directement avec le tour-opérateur ou le prestataire de services indiqué au cas par cas (par exemple, hôtel, loueur de voitures, compagnie aérienne). En cas de simple intermédiation (conformément au ch. 1.1.), DTCH n'est pas partie au contrat du client pour les prestations de voyage faisant l'objet de l'intermédiation et n'assume par conséquent aucune responsabilité en ce qui concerne les prestations à fournir par les tiers.

### 1.4. Procédure de réservation

En effectuant une réservation dans une agence de voyages, via les systèmes de réservation ou en envoyant la réservation par voie électronique, le client soumet une offre ferme en vue de la conclusion d'un contrat de voyage avec le tour-opérateur resp. le partenaire contractuel et mandate l'intermédiaire (DTCH) pour transmettre cette offre. En cas de réservation en ligne, une confirmation de réception de la réservation contenant les données de réservation est envoyée au client à l'adresse électronique indiquée, confirmant que l'offre a été transmise de manière techniquement conforme au prestataire concerné resp. qu'elle lui est parvenue directement. La confirmation de réception susmentionnée ne constitue pas une acceptation du contrat de voyage par le prestataires et n'est donc pas identique à la confirmation de réservation / de voyage qui atteste de la conclusion effective du contrat de voyage.

Une fois la demande de réservation envoyée, le client est lié par son offre contractuelle conformément aux conditions générales du prestataire. Le prestataire concerné déclare soit accepter, soit refuser l'offre. En cas de refus de l'offre, le prestataire peut transmettre au client

une nouvelle offre contractuelle, que ce dernier peut accepter dans un délai déterminé. Un contrat de voyage resp. un contrat relatif à une prestation individuelle n'est conclu qu'à la transmission d'une confirmation de réservation / de voyage par le prestataire ou en conséquence de l'acceptation par le client de la nouvelle offre transmise par le prestataire concerné. Il est recommandé au client d'enregistrer ou d'imprimer toutes les conditions contractuelles applicables à la réservation ; cela au cas où les conditions contractuelles viendraient à changer entre-temps. DTCH ne conserve pas l'ancienne version des conditions contractuelles du tour-opérateur (prestataire).

## **2. Prestations de DTCH**

### **2.1. Étendue des prestations**

L'étendue des prestations se limite à l'intermédiation régulière et diligente de prestations de voyage touristiques et d'affaires ; elle ne comprend pas la prestation objet de l'intermédiation elle-même. Les présentes CGV régissent exclusivement la relation contractuelle du contrat d'intermédiation conclu entre DTCH et le client . Dans le cadre de l'application des présentes CGV, DTCH agit en tant qu'intermédiaire (de voyages) et non en tant que tour-opérateur resp. prestataire de services de voyage.

### **2.2. Réservation en agence de voyages**

Si le client réserve une prestation de voyage d'une entreprise tierce (tour-opérateur, prestataire) auprès d'une agence de voyage DTCH, la prestation comprend en outre (en plus du ch. 2.1.) un conseil concernant les produits d'entreprises tierces.

## **3. Obligations de coopération du client**

### **3.1 Réservation et renseignements personnels**

Lors de la réservation, le client doit fournir les renseignements personnels exacts des voyageurs (prénom et nom de famille, date de naissance), tels qu'ils figurent sur leur document d'identité (passeport / carte d'identité). À la réception de la confirmation de réservation et des documents de voyage, le client doit s'assurer que les renseignements personnels correspondent bien à ceux figurant sur le document d'identité. En cas de divergences entre la prestation de voyage réservée et la prestation confirmée, le client doit en informer immédiatement l'intermédiaire. DTCH attire l'attention sur le fait que les compagnies aériennes et autres prestataires peuvent exclure les voyageurs (clients) des prestations ou leur refuser l'entrée dans le pays de destination si les noms figurant sur les documents de voyage ne correspondent pas à ceux des documents d'identité (passeport / carte d'identité). DTCH décline toute responsabilité

en cas de retards, de désagréments ou même d'annulation des prestations de voyage résultant de divergences de cette nature.

Le client doit s'assurer sans délai que les documents qui lui sont transmis (par exemple, facture, confirmation de voyage, documents de voyage) sont exacts et complets, et en particulier qu'ils sont conformes à la réservation ; il doit informer DTCH par écrit sans délai en cas de divergences.

### 3.2 Dispositions en matière d'entrée sur le territoire et de santé

Le client est seul responsable du respect des dispositions en matière d'entrée sur le territoire et de santé :

- Le client est responsable du respect des dispositions d'entrée sur le territoire en vigueur (notamment en ce qui concerne la validité du passeport, l'obtention de visas, les vaccinations exigées). DTCH fournit les informations souhaitées sur demande ou peut, par exemple, apporter son aide pour l'obtention de visas. Nous attirons votre attention sur le fait qu'une modification ultérieure des dispositions en matière d'entrée sur le territoire et de santé est possible à tout moment. Le client doit suivre les informations diffusées dans les médias et sur les sites Internet des autorités compétentes afin de prendre connaissance en temps utile de d'éventuelles modifications.
- Les informations et les remarques figurant sur le site Internet ou fournies par l'agence de voyages (point de réservation) concernant les dispositions en matière de passeport, de visa, de devises ou de santé relatives à la destination s'appliquent exclusivement aux clients de nationalité suisse. S'il est d'une autre nationalité, le client doit s'informer directement auprès de l'ambassade ou du consulat compétent.
- DTCH ne donne aucune assurance ni garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des informations susmentionnées, car celles-ci peuvent changer à tout moment et reposent sur les indications fournies par les autorités et les tour-opérateurs. Toute responsabilité est exclue dans la mesure où la loi le permet.

## 4. Prix

### 4.1. Détermination du prix

Le prix de la prestation objet de l'intermédiation (prix du voyage) est déterminé sur la base des prix publiés par les prestataires (par exemple sur Internet, dans les brochures de voyage, etc.) ainsi que d'une éventuelle offre resp. confirmation. DTCH peut facturer des frais supplémentaires, par exemple des frais de service (conformément au ch. 7 ci-dessous). Sauf mention contraire, les prix s'entendent par personne, en francs suisses, TVA comprise. Demeurent réservés les éventuels frais supplémentaires liés au voyage ainsi que les frais acquittés sur place (par exemple, frais de visa et taxes touristiques).

### 4.2. Conditions de paiement

Les conditions de paiement sont communiquées au client au moment de la réservation et sur la confirmation. Le client peut vérifier dans les conditions générales du prestataire concerné si un acompte est exigé, quel en est le montant et à quelle date il est dû. Seuls les modes de paiement proposés lors du processus de réservation sont acceptés.

Dans le cas des voyages à forfait, les acomptes versés aux prestataires sont protégés par la garantie légale des fonds des clients mise en place par chacun des prestataires concernés. En tant qu'intermédiaire, DTCH n'est pas responsable des fonds des clients.

#### **5. Documents de voyage**

Une fois le contrat conclu et le prix du voyage intégralement payé, tous les documents de voyage sont envoyés au client par courrier postal et / ou par courrier électronique.

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

Si le client souhaite effectuer une modification ou une annulation après la réservation, il doit en informer par écrit, par exemple par courrier électronique, le prestataire concerné ou bien DTCH. DTCH peut facturer des frais de service ou de traitement pour la transmission de cette information au prestataire concerné. Les modalités et les frais éventuels liés aux modifications de réservation, aux annulations et à la résiliation du contrat (de voyage) dépendent des dispositions contractuelles des prestataires concernés. Le client doit faire valoir ses éventuelles réclamations directement auprès de l'entreprise tierce.

#### **7. Frais de service / commission**

DTCH peut facturer des frais de service pour le conseil, l'élaboration d'une offre ou la réservation. Les commissions habituelles des prestataires reviennent à l'intermédiaire (DTCH).

#### **8. Utilisation du site Internet**

Le client utilise les sites Internet de DTCH exclusivement à des fins personnelles. Il est notamment fait défense au client d'utiliser les logiciels, les informations, les produits ou les services proposés sur les sites Internet à des fins commerciales.

DTCH met à la disposition du client des liens (« hyperliens ») vers des sites Internet de tiers à titre indicatif uniquement et n'est pas responsable de leur contenu. Ces sites ne sont ni contrôlés ni approuvés par DTCH.

#### **9. Assurances**

DTCH recommande de souscrire une assurance voyage, notamment une couverture des frais d'annulation (assurance frais annulation) et / ou une assurance de remplacement, couvrant les



frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, ainsi qu'une assurance bagages.

## 10. **Responsabilité et limitation de responsabilité**

DTCH n'est pas responsable de la conclusion du contrat avec le partenaire contractuel resp. le tour-opérateur. De même, DTCH décline toute responsabilité en ce qui concerne d'éventuels défauts des prestations de voyage proposées ainsi qu'en ce qui concerne les dommages corporels et matériels pouvant survenir en relation avec le voyage objet de l'intermédiation. La responsabilité éventuelle de DTCH se limite au manquement aux obligations du contrat d'intermédiaire et est restreinte dans la mesure autorisée par la loi : DTCH n'est responsable que des dommages résultant d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave. La limitation de responsabilité ci-dessus ne s'applique pas en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

La responsabilité de DTCH en ce qui concerne d'éventuelles erreurs de réservation causées par DTCH n'est pas limitée par la clause de non-responsabilité ci-dessus.

## 11. **Protection des données**

Nous traitons les données personnelles que vous nous fournissez conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre [Politique de confidentialité](#). Si vous fournissez votre adresse électronique au moment de la réservation de votre voyage, nous l'utilisons pour vous informer de nos offres de voyage. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces informations, vous pouvez à tout moment vous opposer gratuitement à cette utilisation. Nous vous le rappellerons également à chaque utilisation de votre adresse électronique à cette fin. Vous pouvez également refuser de recevoir des courriers électroniques publicitaires dès la réservation.

## 12. **Droit applicable et for juridique**

- 12.1. Le droit suisse s'applique de façon exclusive à la relation contractuelle entre le client (mandant) et DTCH (intermédiaire).
- 12.2. Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est Zurich.

## 13. **Divers**

- 13.1. Nullité d'une disposition  
Si une ou plusieurs des dispositions ci-dessus sont ou deviennent nulles, cela n'affectera pas la validité des autres dispositions.
- 13.2. DTCH peut modifier unilatéralement les présentes CGV à tout moment. DTCH publie la version la plus récente des CGV sous forme électronique par l'intermédiaire de ses marques commerciales.