

**CGCV Migros Vacances (mai 2022)**

**Conditions générales de contrat et de voyage**

**pages 1–4**

**Protection des données (mai 2022)**

**Déclaration de protection des données**

**pages 5–8**

# Conditions générales de contrat et de voyage des Vacances Migros

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 Vacances Migros, dénommée ci-après Vacances Migros:

## A) Voyages forfaitaires

### 1. Objet du contrat

Vacances Migros organise des voyages 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 les autres publications de Vacances Migros, – à vous fournir les services convenus ainsi que toutes les autres prestations comprises dans le forfait voyage de votre choix.

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.

Dans tous les autres cas, Vacances Migros agit uniquement comme fournisseur de prestations tiers (conditions sous la section B – Conditions spéciales pour les produits d'autres voyageurs).

### 2. Conclusion du contrat et conditions particulières de transport

#### 2.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et Vacances Migros 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 les CGCV et les accords contractuels deviennent effectifs pour Vacances Migros 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 Passeport, visa, vaccinations

Sur le site Internet de Vacances Migros figurent les liens vers les indications générales relatives aux exigences en matière de passeport, de visa (généralement pour les citoyens suisses) 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 vos 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 avant la conclusion du contrat et jusqu'au début du voyage de l'existence et du contenu des 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. Vacances Migros n'assume aucune responsabilité en cas de refus d'en-

trée 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 [healthytravel \(healthytravel.ch\)](http://healthytravel.ch) ou contacter votre médecin de famille ou votre spécialiste en médecine tropicale.

#### 2.3 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 2.2 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. 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, en principe. Ce document devrait aussi contenir le nom d'un éventuel accompagnant majeur. Veuillez inclure les copies des cartes d'identité des personnes détenant l'autorité parentale. Vacances Migros 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'import des documents requis.

#### 2.4 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 ou si les prestataires les acceptent. Les informations concernant le nombre, le type, la taille et le poids sont nécessaires à une estimation fiable. Veuillez vous adresser auprès de notre centre d'appels pour de plus amples informations. En tant que propriétaire d'un 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 Vacances Migros. 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.

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.

Vacances Migros est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, Vacances Migros peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage. De plus, Vacances Migros 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 Vacances Migros 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, Vacances Migros 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, Vacances Migros vous restituera dans les 30 jours l'intégralité des sommes que vous avez déjà versées. Vous pouvez également réserver un autre voyage proposé par Vacances Migros. Dans la mesure du possible, Vacances Migros 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. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par Vacances Migros, Vacances Migros a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art. 15 de la loi sur les voyages à forfait.

#### 3.6 Validité des prix

Les prix figurant dans les publications Vacances Migros sont des prix comptant. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

### 4. Changement de l'itinéraire

#### 4.1 Frais de dossier

En cas de modification de la réservation jusqu'au début des délais d'annulation, nous percevons des frais de CHF 60 par personne ou de CHF 120 max. par dossier pour des modifications générales (nom ou prestation réservée). Pour les mêmes modifica-

tions dans les délais d'annulation, nous facturons les frais de dossier suivants:

- CHF 100 par personne inscrite, et max. CHF 200 par dossier pour un forfait
- CHF 60 par personne inscrite, et max. CHF 120 par dossier pour les prestations individuelles.

Pour tout changement de destination et de date, ce sont les conditions d'annulation énumérées au point 4.2 qui prévalent. En cas de modifications de vol pour votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit, en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications, de facturer des frais de dossier de CHF 100 par personne inscrite, mais au maximum de CHF 200 par dossier. 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 Coûts

### 4.2.1 Forfaits et prestations individuelles

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 3) du dossier 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, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4, alinéa 3) 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%
– 7–4 jours avant le départ	80%
– 3–0 jours avant le départ	100%

Dans le cadre des arrangements forfaitaires avec vols de ligne ou trajets en train, nous vous facturons les coûts afférents que les compagnies aériennes ou ferroviaires nous imputent. Selon la classe tarifaire, ces coûts peuvent atteindre 100% du tarif dès la réservation. Aux prestations restantes s'appliquent les frais d'annulation progressifs mentionnés plus haut, de 30% dès le 29<sup>e</sup> jour avant le départ à 100% le jour du départ, ainsi que les frais de traitement et de dossier.

### 4.2.2 Exceptions

**Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée**  
100% dès la réservation.

#### 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.

#### 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.

## 4.3 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.

## 5. Annulation du voyage

### 5.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer le voyage, vous devez en informer Vacances Migros par écrit en lui indiquant la raison. La date à laquelle Vacances Migros reçoit 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. Vacances Migros 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 ces cas, des frais de dossier conformément au point 5.2 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 5.2 ci-après s'appliquent alors.

### 5.2 Frais de dossier

En cas d'annulation partielle ou totale de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4, paragraphe 3) du voyage réservé, et indépendamment de la date, nous facturons les frais de dossier suivants:

- CHF 100 par personne inscrite, et max. CHF 200 par dossier pour un forfait,
- CHF 60 par personne inscrite, et max. CHF 120 par dossier pour les prestations individuelles,

plus les frais d'annulation éventuels. 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. Ils doivent être payés dans tous les cas.

### 5.3 Coûts

#### 5.3.1 Forfaits et prestations individuelles

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 3) du dossier 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, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4, alinéa 3) 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%
– 7–4 jours avant le départ	80%
– 3–0 jours avant le 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 voyageurs tiers

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

### 5.3.2 Exceptions

**Offres First et Last Minute, offres spéciales, assurances, billets d'entrée**  
100% dès la réservation.

#### 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.

#### 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.

### 5.4 Frais de dossier

Pour les changements échappant aux frais tels que décrits au point 5.2, nous facturons dans tous les cas des frais de dossier de CHF 50 par personne en plus des frais perçus par le prestataire.

## 6. 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 –, Vacances Migros percevra alors uniquement les frais de dossiers conformément au point 4.1. 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 convenues 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, douane, 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 Vacances Migros ou du service de réservation, dénommé partie contractante, du paiement du prix et aussi de tous les frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Pour les réservations de dernière minute et les offres spéciales, en règle générale, aucun remplacement ne peut être proposé.

## 7. Responsabilité

### 7.1 Généralités

En tant qu'organisateur, Vacances Migros répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursions 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. Toute autre responsabilité – dans la mesure où la loi l'autorise – est exclue. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de modification de programme intervenant à la suite de retards d'avion ou à de grèves. Vacances Migros n'assume notamment aucune responsabilité lors de changements de programme de voyage (annulations, décalages) imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités d'un pays et à des retards de tiers lorsque Vacances Migros 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 Vacances Migros.

### 7.2 Acheminement et voyage retour

Votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ relève de votre seule responsabilité.

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 Vacances Migros n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

### 7.3 Accidents, maladies et grossesse

En tant qu'organisateur, Vacances Migros 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 Vacances Migros 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 devrez faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés. Vacances Migros 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.

### 7.4 Dégâts matériels

Vacances Migros répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des objets lorsqu'ils sont imputables à Vacances Migros ou à une entreprise mandatée par Vacances Migros, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à Vacances Migros 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 Vacances Migros 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.

### 7.5 Manifestations spéciales et prestations sur place

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. En raison des circonstances locales, elles peuvent présenter des risques particuliers ou exiger une certaine condition physique. Vous réservez ces manifestations à vos propres risques. Nous rejetons toute responsabilité pour ces prestations pour autant que nous ne soyons pas expressément nommés comme responsable de la manifestation ou fournisseur de la prestation en question.

### 7.6 Garantie des fonds

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](http://www.garantiefonds.ch).

### 7.7 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](http://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.

### 7.8 Responsabilité pour prestations de tiers

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

## 8. Difficultés en cours de voyage

### 8.1 Problèmes sur place

Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou à la confirmation du dossier, 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 Vacances Migros (numéro de téléphone cf. programme de voyage Vacances Migros). 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.

### 8.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si le service de permanence Vacances Migros ne vous offre pas de solution adéquate dans les 48 heures, Vacances Migros 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 Vacances Migros. 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 devrez demander au service de permanence Vacances Migros une attestation écrite de votre réclamation qui expose clairement les motifs. Le service de permanence Vacances Migros 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.

### 8.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit vos réclamations et l'attestation du service de permanence Vacances Migros ou du représentant local dans le cas de produits tiers, au plus tard 30 jours après votre retour, à Vacances Migros c/o MTCH SA, Service à la clientèle, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg ou à l'adresse [info@vacances-migros.ch](mailto:info@vacances-migros.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.

## 9. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, Vacances Migros 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, 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 Vacances Migros vous aidera de son mieux à organiser votre retour anticipé.

## 10. Vacances Migros ne peut pas réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

### 10.1 Modifications de programme, interruption ou annulation du voyage

Si des événements imprévisibles l'exigent, Vacances Migros 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.). Vacances Migros s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Si Vacances Migros 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 croisières, troubles politiques, guerres sur le lieu de villégiature entraînant le renoncement au voyage pour des raisons de sécurité, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), Vacances Migros 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, Vacances Migros 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.

### 10.2 Coûts minorés ou majorés en cas d'adaptations de programme

Si Vacances Migros 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. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par Vacances Migros, Vacances Migros a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art. 15 de la loi sur les voyages à forfait.

### 10.3 Problèmes de surréservation

En cas de surréservation, nous nous réservons le droit de vous informer à court terme. Nous nous efforcerons alors de trouver une solution de rechange. Comme stipulé au point 10.2, nous adapterons les prix en les majorant ou en les minorant.

## 11. Prescription

Quel qu'en soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre Vacances Migros 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.

## B) Conditions spéciales pour les produits d'autres voyagistes

### 1. Principe

Les forfaits ou prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de service que Vacances Migros qui vous sont proposés sont soumis aux conditions générales de contrat et de voyage de ces voyagistes. De même, les billets d'avion procurés par Vacances Migros sont tous soumis aux conditions contractuelles des compagnies aériennes concernées. Vacances Migros n'est donc pas partie contractante et dans ces cas, vous ne pouvez invoquer les présentes CGCV.

### 2. Frais de modification/annulation

Les frais de modification/annulation de forfaits ou de prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de services (vols, hôtels, appartements de vacances, croisières et croisières fluviales, motoringes, voitures de location, parcs d'attractions tels que Disneyland, Europapark Rust, etc.) sont déterminés en fonction des conditions contractuelles et de voyage du prestataire de services individuel.

### 3. Frais de dossier

En cas de modification d'une réservation, nous prélevons en règle générale des frais de dossier de CHF 60 par personne ou de maximum CHF 120 par dossier.

## C. Autres dispositions

### 1. Protection des données

Notre traitement des données personnelles dans le cadre des présentes CGCV est soumis à nos règles de confidentialité. Vous les trouverez à l'adresse [www.hotelplan-suisse.ch/fr/protection-des-donnees](http://www.hotelplan-suisse.ch/fr/protection-des-donnees).

### 2. Assurance voyage

#### 2.1 Assurance frais d'annulation ou multirisque

Lors de la réservation, nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance frais d'annulation ou une assurance multirisque, à moins que vous ne soyez déjà suffisamment couvert par une autre assurance. Vacances Migros vous procure les assurances nécessaires. Vacances Migros n'est qu'un intermédiaire de l'assurance et exclut toute responsabilité.

#### 2.2 Assurances complémentaires

Les entreprises de transport n'endossent de responsabilité que dans le cadre des accords internationaux en vigueur. Vacances Migros 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 recommandons de souscrire une assurance bagages. Celle-ci couvre 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](http://www.hotelplan-suisse.ch/assurance) ou auprès de votre service de réservation.

### 3. Ombudsman

Avant une éventuelle action en justice contre Vacances Migros, vous devrez 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 Vacances Migros: ombudsman de la branche suisse du voyage

Etzelstrasse 42, Case postale, 8038 Zurich

+41 (0)44 485 45 35

(heures d'ouverture: lundi-vendredi 10-16 h)

[www.ombudsman-touristik.ch/](http://www.ombudsman-touristik.ch/)

[info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

### 4. Droit applicable et for juridique

Les rapports entre vous et Vacances Migros sont exclusivement régis par le droit suisse. Le tribunal de Glattbrugg 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.

1. [De quoi s'agit-il dans cette déclaration de protection des données?](#)
2. [Qui sommes-nous?](#)
3. [Que signifient les «données personnelles» et leur «traitement»?](#)
4. [À qui s'adresse cette déclaration de protection des données et à quoi sert-elle?](#)
5. [Quelles sont les données personnelles que nous traitons et à quelles fins?](#)
6. [À qui transmettons-nous vos données personnelles?](#)
7. [Quand transférons-nous vos données personnelles à l'étranger?](#)
8. [Employons-nous le profilage et les décisions individuelles automatisées?](#)
9. [À quel moment recueillons-nous vos données personnelles?](#)
10. [Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?](#)
11. [Quels sont vos droits concernant le traitement de vos données personnelles?](#)
12. [Que faut-il encore prendre en compte?](#)
13. [Mises à jour de cette déclaration de protection des données](#)

## 1. De quoi s'agit-il dans cette déclaration de protection des données?

La protection des données est une question de confiance, et nous tenons particulièrement à votre confiance. Nous avons donc tenu à publier cette déclaration de protection des données. Elle décrit le nouveau règlement général européen sur la protection des données (RGPD) et explique comment et à quelles fins les différentes données personnelles sont traitées. Bien que le RGPD soit un règlement de l'Union européenne, il est important pour nous. La loi suisse sur la protection des données (LPD) est fortement influencée par le droit européen, et la future révision de la LPD adoptera de nombreuses dispositions du RGPD. En outre, les entreprises situées en dehors de l'Union européenne doivent dans certains cas se conformer au RGPD. Cependant, nous voulons garantir le haut niveau de protection du RGPD à toutes les personnes dont nous traitons les données personnelles. Nous avons donc décidé d'aligner cette déclaration de protection des données dans son ensemble sur le RGPD. Il nous importe que vous soyez pleinement informé du traitement de vos données personnelles. Par cette déclaration de protection des données, nous vous informons comment et pourquoi nous recueillons, traitons et utilisons vos données personnelles. Nous estimons qu'il est fondamental que vous compreniez les points suivants:

- les données personnelles que nous recueillons et traitons à votre sujet;
- le moment où nous recueillons vos données personnelles;
- le but pour lequel nous utilisons vos données personnelles;
- la durée de conservation de vos données personnelles;
- qui a accès à vos données personnelles; et
- les droits dont vous disposez en ce qui concerne vos données personnelles.

Vous trouverez ci-dessous les indications et explications correspondantes. Nous vous invitons à

nous contacter si vous avez des questions. Vous trouverez nos coordonnées sous la section 2.

## 2. Qui sommes-nous?

Selon les dispositions légales de protection des données, une entreprise spécifique est responsable de chaque traitement de données. Cette entreprise détermine si un traitement spécifique est nécessaire, par ex. dans le cadre d'une prestation, lors de l'utilisation d'un site Internet etc., et les finalités de son utilisation ainsi que les principes à appliquer (si ces décisions sont prises conjointement par plusieurs entreprises, elles peuvent également être conjointement responsables). L'entreprise suivante est généralement responsable du traitement des données conformément à la présente déclaration de protection des données:

MTCH AG  
service clientèle  
Sägereistrasse 20  
8152 Glattbrugg  
+41 43 211 88 07

[customerservices@hotelplan.ch](mailto:customerservices@hotelplan.ch)

Dans certains cas, une autre entreprise est responsable de vos données:

- Si vous contactez une autre société du groupe Migros, par exemple un service clientèle, cette société est responsable du traitement des données, à moins que cette déclaration de protection des données n'en dispose autrement.
- Nous transmettons également vos données personnelles à d'autres sociétés du groupe Hotelplan et à d'autres tiers afin que ces destinataires puissent traiter vos données personnelles à leurs propres fins (c'est-à-dire pas en notre nom). Cela peut également inclure les autorités. Dans de tels cas, la personne responsable est le destinataire en question. Vous trouverez de plus amples informations dans cette déclaration de protection des données sous la section 6. Une liste des sociétés du groupe Hotelplan est disponible en ligne sous [www.hotelplan.com/fr/a-notre-sujet](http://www.hotelplan.com/fr/a-notre-sujet).

## 3. Que signifient les «données personnelles» et leur «traitement»?

La loi sur la protection des données régit le traitement des données personnelles. Les données personnelles sont toutes les informations qui peuvent être associées à une personne physique déterminée, c'est-à-dire à un être humain. Cela pourrait inclure par exemple les informations suivantes:

- coordonnées, par ex. nom, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone;
- autres données personnelles, par ex. le sexe, l'anniversaire et l'âge, l'état civil, la nationalité, les détails du passeport, etc.
- données de voyage telles que les dates de voyage, l'itinéraire/destination, la compagnie aérienne, l'hôtel, le prix, les demandes des clients, des informations sur vos compagnons de voyage ou des données sur vos compagnons de voyage;
- données médicales, par ex. informations sur les besoins particuliers liés à la santé ou maladies et accidents au cours d'un voyage;
- les données financières, par ex. les informations de paiement, le numéro de carte de crédit, les détails du compte, la solvabilité, les actifs et le revenu;
- enregistrement de vos visites sur les sites Internet;
- les données fournies lors de communications avec nous.

En outre, les informations relatives à une personne morale identifiable, par ex. des informations sur un contrat avec une entreprise sont également considérées comme des données personnelles. Nous recueillons vos données personnelles directement auprès de vous, par ex. lorsque vous communiquez avec nous dans une agence de voyages, lorsque vous utilisez une offre en ligne ou via une application ou visitez un site Internet. Toutefois, elles peuvent également être collectées indirectement, par ex. par l'intermédiaire d'agences de voyages indépendantes,

lorsqu'un voyageur fournit des informations sur ses compagnons de voyage ou lorsque d'autres personnes sont mentionnées lors de la communication avec nous ou aussi en achetant des informations supplémentaires auprès de sources de données tierces (par exemple auprès de médias sociaux ou de commerçants d'adresses). Nous ne traitons pas nécessairement toutes les catégories de données personnelles mentionnées dans cette section. Vous trouverez des informations spécifiques sur les données personnelles que nous traitons dans la section 5.

«**Traitement**» signifie alors toute manipulation de vos données personnelles. Il s'agit, par exemple, des actions suivantes:

- collecte et conservation;
- utilisation et exploitation;
- transmission et divulgation;
- suppression et destruction.

#### 4. À qui s'adresse cette déclaration de protection des données et à quoi sert-elle?

Cette déclaration de protection des données s'applique à notre traitement des données personnelles dans tous nos secteurs d'activité et pour toutes nos marques (Hotelplan, Travelhouse, Vacances Migros et Tourisme pour Tous). Vous trouverez de plus amples informations dans nos [conditions générales de contrat et de voyage \(CGCV\)](#). Elle peut être appliquée au traitement des données personnelles existantes et futures. Des **politiques de confidentialité supplémentaires** peuvent s'appliquer à certaines prestations. Notre traitement des données peut concerner en particulier les personnes suivantes (appelées «personnes concernées»):

- les personnes qui nous écrivent ou nous contactent d'une autre manière ou qui sont nommées lors d'une communication avec nous;
- les personnes qui réservent des voyages ou des événements chez nous;
- les compagnons de voyage;
- les personnes qui bénéficient de nos services ou sont concernées par une de nos prestations;
- les visiteurs de notre site Internet et de nos canaux de médias sociaux;
- les destinataires d'information et de communication marketing;
- les interlocuteurs de nos fournisseurs, clients et autres partenaires commerciaux;
- les candidats à un emploi.

#### 5. Quelles sont les données personnelles que nous traitons et à quelles fins?

Nous traitons des données personnelles très différentes en fonction de l'occasion et de l'objectif. Vous trouverez de plus amples informations à cet égard dans cette section et dans nos [conditions générales de contrat et de voyage \(CGCV\)](#). Entre autres choses, nous traitons les données personnelles, éventuellement aussi les données personnelles sensibles, dans les situations et pour les finalités suivantes.

##### 5.1 Communication

Nous traitons les données personnelles lorsque vous entrez en contact avec nous ou vice versa,

par exemple lorsque vous contactez notre service clientèle par écrit ou par téléphone. En règle générale, les informations telles que le nom et les coordonnées ainsi que le contenu et l'heure des messages nous suffisent. Nous utilisons ces données pour vous fournir des informations ou des communiqués, pour traiter votre demande et pour communiquer avec vous, ainsi que pour l'assurance qualité et la formation. Nous transmettons également les communications au sein du groupe Migros aux services compétents, par exemple si votre demande concerne une autre entreprise.

##### 5.2 Réservation de voyages et d'événements

Vos données personnelles sont traitées lorsque vous utilisez nos services, par exemple lors de la réservation d'un voyage directement avec nous ou dans une agence de voyage indépendante. Les données personnelles, notamment les informations de voyage mentionnées à la section 2 sont traitées dans le cadre de la procédure de réservation ou de facturation. Lors de réservations dans les boutiques en ligne, nous collectons et traitons également des données personnelles en rapport avec votre solvabilité et votre comportement d'achat et de paiement. Par exemple, nous utilisons vos données de solvabilité afin d'accepter ou de refuser un achat sur facture. Nous traitons les informations sur les achats que vous effectuez, par exemple quand, à quelle fréquence et dans quelles succursales ou boutiques en ligne, afin d'obtenir des informations sur vos préférences et affinités pour certains produits ou services. Ces informations nous aident à vous informer spécifiquement sur d'autres offres et à mieux adapter notre offre à la demande.

##### 5.3 Visite de sites Internet

Lorsque vous visitez notre site Internet, nous traitons les données personnelles en fonction de l'offre et de la fonctionnalité. Il s'agit de données techniques telles que des informations sur l'heure d'accès à notre site Internet, la durée de la visite, les pages consultées et des informations sur l'appareil utilisé (par ex. tablette, PC ou smartphone; le «**terminal**»). Nous utilisons ces données pour fournir et personnaliser le site Internet, pour des raisons de sécurité informatique et pour améliorer la convivialité du site. Nous utilisons également des «cookies»; ce sont des fichiers qui sont stockés sur le terminal lorsque vous visitez notre site Internet. Les cookies sont souvent nécessaires à la fonctionnalité du site Web et sont automatiquement supprimés après une visite. D'autres cookies sont utilisés afin de personnaliser l'offre (ou de nous permettre d'afficher de la publicité ciblée de tiers) et sont stockés pendant une certaine période de temps. Vous pouvez configurer votre appareil pour qu'un message apparaisse avant la création d'un nouveau cookie. Cela vous permet de refuser les cookies. Vous pouvez également les supprimer de votre appareil. Vous avez également la possibilité d'empêcher la collecte de données générées par le cookie (y compris votre adresse IP) et le traitement de ces données en téléchargeant et en installant un navigateur add-on approprié. Toutefois, le rejet ou la désactivation des

cookies peut signifier que vous ne pouvez pas utiliser toutes les fonctions du site Web.

##### 5.4 Services d'analyse

Nous pouvons également utiliser des services d'analyse tels que Google Analytics, un service fourni par Google, Inc. (USA). Des informations détaillées sur le comportement sur le site Internet respectif sont collectées. Votre adresse IP est stockée anonymement, c.-à-d. qu'elle est raccourcie. Google Analytics permet également d'attribuer des données, des sessions et des interactions entre plusieurs appareils à un pseudonyme et d'analyser ainsi les activités d'un utilisateur inconnu sur plusieurs appareils. Pour plus d'informations, veuillez consulter la politique de confidentialité de Google à l'adresse:

<https://policies.google.com>.

##### 5.5 Fonctions d'autres fournisseurs

Nous pouvons également gérer des fonctions d'autres fournisseurs, comme Facebook et ce fournisseur peut donc obtenir l'accès à vos données. Dans la plupart de ces cas, cependant, nous ne connaissons pas le nom des visiteurs du site Web.

##### 5.6 Information et marketing direct

Nous traitons les données personnelles, surtout votre nom et votre adresse courriel, afin d'envoyer des informations et des messages publicitaires. Dans le cas des courriels, nous traitons également des informations relatives à votre utilisation des communiqués (par exemple, si vous avez ouvert un courriel et téléchargé des images qui y sont intégrées) afin de mieux adapter nos offres et de les améliorer en général. Vous pouvez bloquer le traitement des données d'utilisation dans votre programme de courriel si vous n'êtes pas d'accord. Si vous ne souhaitez plus recevoir de messages promotionnels de notre part, veuillez nous contacter au [marketing@hotelplan.ch](mailto:marketing@hotelplan.ch) ou à Hotelplan Suisse (MTCH AG), Marketing, Sägereistr. 20, 8152 Glattbrugg. Vous trouverez également un lien dans chaque courriel d'information et promotionnel avec lequel vous pouvez vous désabonner.

##### 5.7 Concours, jeux et autres événements

De temps en temps, nous organisons des concours, des jeux et autres événements similaires. Nous traitons vos coordonnées et les informations relatives à votre participation aux concours et jeux, éventuellement pour communiquer avec vous dans ce contexte et à des fins publicitaires. Vous trouverez de plus amples détails dans les Conditions de participation.

##### 5.8 Partenaires commerciaux

Nous collaborons avec différentes entreprises et partenaires commerciaux tels que des entreprises de transport, hôtels, agences de voyages, services de location de voitures et de camping-cars, partenaires de coopération et prestataires de services (prestataires de services informatiques, etc.). Nous traitons les données personnelles des personnes de contact dans ces sociétés, par exemple leur nom, fonction, titre et leurs communications avec nous, pour l'initiation et l'exécution du contrat, la planification, la comptabilité, la formation, la gestion de la relation client/prestataire et à d'autres fins liées au

contrat. Selon le domaine d'activité, nous sommes également tenus d'examiner de plus près l'entreprise en question et ses employés, par exemple au moyen d'une inspection de sécurité. Dans ce cas, nous recueillons et traitons de plus amples informations. Nous pouvons également traiter des données personnelles afin d'améliorer l'orientation client, la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

### 5.9 Administration

Nous traitons les données personnelles pour notre propre administration et pour l'administration interne du groupe. Nous traitons également les données personnelles à des fins de comptabilité et d'archivage et, d'une manière générale, pour vérifier et améliorer les processus internes.

### 5.10 Transactions d'entreprises

Nous pouvons également traiter les données personnelles pour la préparation et l'élaboration de rachats/vente d'entreprises ou pour l'achat ou la vente d'actifs. L'objet et l'étendue des données collectées ou transmises dépendent du stade et de l'objet de la transaction.

### 5.11 Candidatures à emplois

Nous traitons également les données personnelles lorsque vous nous soumettez votre candidature, pour vérifier votre aptitude au poste en question, vous proposer un éventuel emploi et, si nécessaire, pour la préparation et la conclusion d'un contrat. Pour ce faire, nous avons généralement besoin des informations et documents habituels et de ceux mentionnés dans une annonce d'emploi, par exemple: candidature, état civil, enfants, statut de résidence, CV, connaissances et compétences, intérêts, références, qualifications, certificats, etc. Cela peut également inclure des données personnelles particulièrement sensibles, par exemple des données sur la santé ou des informations sur l'appartenance syndicale.

### 5.12 Respect des exigences légales

Nous traitons les données personnelles pour nous conformer aux exigences légales, par exemple pour assurer le respect des obligations légales, y compris les ordonnances judiciaires ou gouvernementales, pour assurer la conformité et pour détecter et clarifier des abus. Cela advient, par exemple, si nous recevons et traitons des plaintes et des rapports de griefs ou si une autorité exige des documents contenant votre nom et vos coordonnées, ou si nous menons une enquête. Nous pouvons également mener des enquêtes internes dans le cadre desquelles vos données personnelles peuvent également être traitées.

### 5.13 Défense des intérêts juridiques

Nous traitons les données personnelles dans diverses constellations afin de protéger nos droits, par exemple pour traiter les réclamations de notre part, des sociétés affiliées, des employés ou des partenaires contractuels et commerciaux et, si nécessaire, pour les faire valoir dans le cadre ou en dehors de la voie judiciaire, devant les autorités nationales et étrangères ou pour nous défendre des réclamations. Par exemple, nous pouvons faire émettre une appréciation sur les chances d'un procès ou soumettre des documents à une autorité. Nous pouvons traiter vos

données personnelles ou les transmettre à des tiers en Suisse et à l'étranger, dans la mesure où cela est nécessaire et autorisé.

## 6. À qui transmettons-nous vos données personnelles?

Nos collaborateurs ont accès à vos données personnelles dans la mesure où cela est nécessaire aux fins décrites et aux activités de ceux-ci. Ils agissent conformément à nos instructions et sont tenus à la confidentialité et au secret lors du traitement de vos données personnelles.

Nous pouvons transmettre vos données personnelles à d'autres sociétés du groupe Migros pour leur administration interne et à diverses fins de traitement. À cette fin, vos données personnelles peuvent également être associées aux données personnelles d'autres sociétés du groupe Migros.

Nous pouvons transmettre vos données personnelles à des tiers si nous souhaitons faire appel à leurs services («responsables du traitement des données»). Il peut notamment s'agir de services dans les domaines suivants:

- Services informatiques, par exemple dans les domaines de stockage de données (hébergement), services en Cloud, envoi de newsletters par courriel, analyse et enrichissement des données, etc;
- Services de gestion d'entreprise (p. ex. comptabilité ou gestion d'actifs).

Grâce au choix de responsables du traitement des données et les accords contractuels appropriés, nous veillons à ce que la protection des données soit également assurée par des tiers pendant toute la durée de leur traitement. Nos responsables du traitement des données de commande sont tenus de traiter les données personnelles exclusivement pour notre compte et selon nos instructions.

Il est cependant possible que les données personnelles soient également transmises à d'autres entreprises pour leurs propres besoins. Dans ces cas, **le destinataire des données est responsable de la protection de celles-ci**. Ceci peut advenir dans les cas suivants:

- Lorsque vous réservez des voyages avec nous, en fonction de l'objet de la réservation, nous transmettons des données personnelles à des sociétés de transport (sociétés ferroviaires, bateaux, compagnies aériennes, etc.), des sociétés d'hébergement (hôtels, pensions, etc.), des organisateurs locaux (salles de concert, guides de ville, etc.) et d'autres prestataires de services (p. ex. entreprises de location de voitures et de camping-cars).
- 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 nous légitimez, 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 le 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 (voir section 7).

- Lorsque nous organisons un voyage, nous transmettons des données personnelles aux voyageurs respectifs.
- Lorsque nous examinons ou exécutons des transactions telles que des regroupements d'entreprises ou l'acquisition ou la vente de parties individuelles d'une entreprise ou de ses actifs, nous devons alors transférer des données personnelles à une autre entreprise. Dans ces cas, nous vous en informons le plus tôt possible et tentons de traiter le moins de données personnelles possible.
- Si la loi l'exige, nous pouvons transmettre vos données personnelles à des tiers (par ex. autorités en Suisse et à l'étranger). Nous nous réservons également le droit de traiter vos données personnelles afin de nous conformer à une décision de justice, pour faire valoir ou défendre des droits légaux ou encore quand nous considérons que cela est nécessaire pour d'autres raisons légales.
- Nous pouvons transmettre des données personnelles vous concernant à d'anciens employeurs lorsque vous postulez chez nous (références), ou à de futurs employeurs lorsque vous postulez pour un nouveau poste.
- Lorsque nous transférons des créances contre vous à d'autres sociétés telles que des sociétés de recouvrement.

## 7. Quand transférons-nous vos données personnelles à l'étranger?

Les destinataires de vos données personnelles (voir section 6) peuvent également se trouver à l'étranger. Les pays concernés peuvent ne pas avoir de lois qui protègent vos données personnelles dans la même mesure qu'en Suisse, dans l'UE ou l'EEE. Si nous transférons vos données personnelles dans un tel État, nous sommes tenus d'assurer leur protection d'une manière appropriée. Une façon d'y parvenir est de conclure des accords de transfert de données avec les destinataires de vos données personnelles dans des pays tiers, garantissant la protection nécessaire. Il s'agit notamment de contrats approuvés, émis ou reconnus par les autorités compétentes, appelés clauses contractuelles types. La transmission à des destinataires soumis au «US Privacy Shield Program» est également autorisée. N'hésitez pas à nous contacter si vous désirez des renseignements détaillés. Dans des cas exceptionnels, la transmission à des pays sans protection adéquate est également autorisée.

## 8. Employons-nous le profilage et les décisions individuelles automatisées?

Par «profilage», on entend le processus par lequel des données à caractère personnel sont traitées automatiquement pour évaluer, analyser ou pronostiquer des aspects personnels, par exemple la performance au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, le lieu ou le changement de résidence. Nous effectuons du profilage, par exemple dans l'analyse du comportement d'achat, la sélection des candidats, l'examen des partenaires contractuels, etc. Des «décisions individuelles automatisées» sont des décisions prises automatiquement, c'est-à-dire sans influence humaine pertinente, et qui ont sur vous des effets juridiques négatifs ou d'autres effets négatifs similaires. Nous vous informerons séparément si nous utilisons des décisions individuelles automatisées dans des cas individuels et si la loi l'exige.

## 9. À quel moment recueillons-nous vos données personnelles?

Nous prenons des mesures de sécurité appropriées de nature technique (cryptage, pseudonymisation, enregistrement, restrictions d'accès, sauvegarde de données, etc.) et de nature organisationnelle (instructions à nos employés, accords de confidentialité, contrôles, etc.) afin d'assurer la sécurité de vos données personnelles contre un traitement non autorisé ou illégal et de contrer le risque de perte, de modification involontaire, de divulgation involontaire ou d'accès non autorisé. Cependant, les risques de sécurité ne peuvent généralement pas être totalement exclus; certains risques résiduels sont souvent inévitables.

## 10. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?

Nous conservons vos données personnelles dans un format identifiable aussi longtemps que nécessaire pour la finalité spécifique pour laquelle nous les avons collectées, dans le cas des contrats, au moins pour la durée de la relation contractuelle. Nous conservons également des données personnelles si nous avons un intérêt légitime à leur stockage. Cela peut être le cas si nous avons besoin de données personnelles pour faire valoir ou défendre des droits, pour l'archivage, pour garantir la sécurité informatique ou si des délais de prescription pour des droits contractuels ou non contractuels sont en cours. Souvent, un délai de prescription de dix ans s'applique mais dans certains cas il n'est que de cinq ans ou d'un an. Nous conservons également vos données personnelles tant qu'elles sont soumises à une obligation légale de conservation. Pour certaines données, par exemple, une période de conservation de dix ans s'applique. Pour les autres données, de courtes périodes de conservation s'appliquent, par exemple pour les enregistrements issus de la vidéosurveillance ou pour l'enregistrement de certains processus sur Internet (données de connexion). Après expiration des délais mentionnés, nous effaçons ou anonymisons vos données personnelles.

## 11. Quels sont vos droits concernant le traitement de vos données personnelles?

Vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement de vos données, en particulier dans le cadre de la publicité directe (par ex. contre les courriels publicitaires).

Vous avez les droits suivants:

**Droit d'accès:** vous avez le droit, à tout moment, de demander le libre accès à vos données personnelles lorsque nous les traitons. Vous avez ainsi la possibilité de vérifier quelles sont les données personnelles que nous traitons à votre sujet et que nous les utilisons, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

**Droit de rectification:** vous avez le droit de faire rectifier des données personnelles incorrectes ou incomplètes et d'être informé de leur correction. Dans ce cas, nous informerons les destinataires des données concernées des ajustements effectués, à moins que cela ne soit impossible ou n'engage des moyens disproportionnés.

**Droit de suppression:** vous avez le droit de faire effacer vos données personnelles, dans certaines circonstances. Dans certains cas, le droit de suppression peut être exclu.

**Droit de restriction:** sous certaines conditions, vous avez le droit de demander que le traitement de vos données personnelles soit restreint.

**Droit de portabilité:** dans certaines circonstances, vous avez le droit d'obtenir une copie de des données que vous nous avez transmises dans un format structuré et courant.

**Droit de recours:** vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle compétente contre la manière dont vos données personnelles sont traitées.

**Droit de rétraction:** en principe, vous avez le droit de révoquer votre consentement à tout moment. Toutefois, les activités de traitement fondées sur votre consentement dans le passé ne deviendront pas illégales à la suite de votre rétraction.

## 12. Que faut-il encore prendre en compte?

Lors du traitement de vos données personnelles, nous nous appuyons en particulier sur les principes suivants:

- l'exécution d'un contrat avec la personne concernée ou de mesures précontractuelles à sa demande;
- intérêts légitimes. Cela inclut nos propres intérêts et ceux de tiers. Ceux-ci sont très divers et comprennent, par exemple, l'intérêt pour le service à la clientèle, le maintien des contacts et autres communications avec les clients, même en dehors d'un contrat; les activités de publicité et de marketing pour mieux connaître nos clients et d'autres personnes, pour améliorer les produits et services et en développer de nouveaux, pour l'administration interne du groupe et le trafic interne du groupe, ce qui est nécessaire dans un groupe avec une coopération basée sur la division du travail; pour combattre la fraude, par exemple dans les boutiques en ligne, la prévention et la recherche

d'infractions; pour la protection des clients, des employés et autres personnes ainsi que des données, secrets et actifs du groupe Migros; pour la garantie de la sécurité informatique, notamment en ce qui concerne l'utilisation des sites web, applications et autres infrastructures informatiques; pour la garantie et l'organisation des opérations commerciales, y compris l'exploitation et le développement des sites web et autres systèmes; pour la gestion et le développement des entreprises; pour la vente ou l'achat d'entreprises, de parties d'entreprises et autres actifs; pour l'exécution ou la défense de créances juridiques et dans le respect du droit suisse et des règles internes;

- à un consentement, si nous demandons un consentement séparément;
- une exigence de conformité légale.

Par ailleurs, il n'y a généralement pas d'obligation de nous transmettre des données personnelles, à moins que vous n'ayez une relation contractuelle avec nous qui établit une telle obligation. Toutefois, nous devons collecter et traiter les données personnelles nécessaires à l'établissement et au traitement d'une relation contractuelle et à l'exécution des obligations qui en découlent ou qui sont prescrites par la loi. Dans le cas contraire, nous ne pouvons pas conclure ou poursuivre le contrat en question. Le traitement de certaines données est également obligatoire lors de l'utilisation de sites web. Dans ce cas, vous pouvez empêcher les cookies (vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la présente déclaration de protection des données). Cependant, pour des raisons techniques, l'enregistrement de certaines données, généralement non personnelles, telles que votre adresse IP, ne peut pas être empêché. Lorsque vous communiquez avec nous, nous devons également traiter au moins les données personnelles que vous nous fournissez ou que nous vous fournissons. Si vous nous fournissez des données personnelles, vous devez vous assurer que ces données personnelles sont correctes. Selon le cas, vous pouvez ou devez nous fournir des données personnelles de tiers, par exemple des compagnons de voyage. Nous attirons votre attention sur le fait que, dans ce cas, vous êtes tenu d'informer les personnes concernées de ce transfert de données et de cette déclaration de protection des données et d'assurer l'exactitude des données personnelles en question.

## 13. Mises à jour de cette déclaration de protection des données

Cette déclaration de protection des données peut changer au fil du temps, en particulier si nous changeons notre traitement des données ou si une nouvelle législation devient applicable. Nous informons activement les personnes dont les coordonnées sont enregistrées chez nous en cas de changements significatifs, si cela est possible et ne requière pas des moyens disproportionnés. En général, cependant, la déclaration de protection des données dans sa version actuelle au début du traitement respectif s'applique au traitement des données.