Conditions générales de voyage et de contrat de DERTOUR Suisse SA

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat (ci-après « CGVC ») font partie intégrante du contrat de voyage entre le client et DERTOUR Suisse SA (Herostrasse 12, 8048 Zurich, ci-après « DTCH »). Elles s'appliquent en ce qui concernent les marques Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports Travel, Helvetic Tours, Hotelplan, Golf and Travel, Kontiki, Manta Voyages, Migros Vacances, Dorado Latin Tours, Asia365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours susse et MICExperts. Les droits et obligations du client et de DTCH découlent du contrat individuel écrit, des présentes CGVC et des dispositions légales. En outre, les informations générales de voyage figurant dans les publications de DTCH doivent également être respectées. Par souci de simplicité, lorsque les termes suivants ne font référence qu'au client, ce terme désigne tant les clients que les clientes.

1. CONCLUSION DU CONTRAT

1.1. Prise d'effet du contrat

Les descriptions de prestations publiées par DTCH (par exemple sur Internet ou dans des prospectus de voyage) doivent s'entendre comme une invitation à soumettre une offre (art. 7, al. 2, CO). Le client peut réserver en personne, par téléphone, par écrit (par exemple, courrier postal, courriel, WhatsApp, Chat) ou par Internet. Avec la réservation, le client fait une offre contraignante à DTCH pour la conclusion d'un contrat de voyage. La réservation définitive du contrat de voyage prend effet dès l'acceptation de la réservation (oralement, par écrit, par courriel, etc.).

1.2. Parties au contrat

1.2.1. Le contrat de voyage est conclu entre le client et DTCH. En tant que partenaire contractuel de DTCH, le client est responsable de tous les participants qu'il inscrit pour le voyage. Les présentes CGVC sont contraignantes pour tous les participants.

1.2.2. En cas de simple médiation de prestations de tiers, le contrat est conclu entre le client et l'entreprise tierce. Dans ce cas, DTCH n'est pas partie au contrat et les présentes CGVB ne sont pas applicables. Cela vaut également pour les réservations de vols seuls, pour lesquelles le contrat est conclu directement avec la compagnie aérienne et DTCH n'est pas responsable de l'exécution du contrat.

1.3. Réserve provisoire

Des réservations provisoires sont possibles pour certaines prestations. Elles ne constituent pas un contrat de voyage et ne sont pas contraignantes pour les parties.

2. SERVICES DE DTCH

2.1. Objet des services

L'objet des services est essentiellement déterminée par les informations communiquées par DTCH par écrit (par exemple par courriel, confirmation de voyage, facture) et conformément aux descriptions des services fournies dans les publications générales de DTCH (par exemple sur Internet ou dans les prospectus de voyage). En cas d'événements imprévus et inévitables ou de force majeure, tels que guerre, grève, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associées, l'objet des services de DTCH est limité ou réduit. Dans les cas susmentionnés, les descriptions des services figurant dans les publications générales de DTCH ne sont pas contraignantes. Le client n'a pas droit à un remboursement du prix du voyage en cas de prestation de services limitée ou réduite du fait d'un événement imprévu et inévitable (force majeure). Toute autre demande d'indemnisation à quelque titre que ce soit sera refusée.

En cas de contradictions, les informations communiquées par écrit font foi. Les demandes spéciales du client ainsi que les accords accessoires ultérieurs nécessitent une confirmation écrite explicite de DTCH pour être valables. Les prestations de DTCH englobent l'ensemble des services liés au conseil, à l'analyse des besoins, à l'élaboration de propositions de voyage, aux réservations, aux modifications de réservation, aux annulations et aux résiliations de contrat. Ces services font l'objet de frais distincts (cf. point 3.2).

2.2. Cas particulier des installations hôtelières

La disponibilité des installations hôtelières indiquées dans les descriptions des services (par exemple, équipements de sport et de bien-être, salles de conférence) ne peut être garantie. Certaines installations peuvent ne pas être situées à proximité immédiate du lieu d'hébergement et / ou peuvent être fournies par des tiers.

3. PRIX ET FRAIS

3.1. Détermination des prix

Le prix du voyage est déterminé en premier lieu par les informations communiquées par DTCH par écrit (par exemple par courriel, confirmation de voyage, facture) et, en second lieu, par les prix publiés dans les publications générales de DTCH (par exemple sur Internet ou dans les prospectus de voyage). Sauf indication contraire, les prix s'entendent par personne et en francs suisses (TVA incluse), avec hébergement en chambre double et pour un maximum de 9 participants. A partir de 10 personnes, les prix peuvent varier. Les prix en vigueur au moment de la réservation sont déterminants. Les voyages sur plusieurs périodes tarifaires sont facturés au prorata des différentes prix saisonniers applicables. Sont réservés les frais du centre de réservation pour le traitement et la réservation ainsi que les frais supplémentaires éventuels pour le voyage et sur place (par exemple, frais de visa, taxes touristiques).

3.2. Frais

DTCH fournit des prestations payantes (cf. point 2.1) qui ne sont pas comprises dans le prix forfaitaire du voyage et ne sont pas remboursables. DTCH facture les frais suivants pour ces prestations :

- Frais de conseil : frais liés à l'élaboration personnalisée des demandes de voyage (établissement de l'offre), forfait de 100 CHF ou 150 CHF selon la marque de distribution. Ces frais sont pris en compte lors de la réservation ;
- Frais de service (par réservation) : frais (conformément à l'offre) liés aux frais de réservation et d'organisation du voyage (frais administratifs et opérationnels) ;
- Frais de dossier : frais (conformément à l'offre et aux points 4.3 et 5) en cas de modification de réservation, d'annulation ou de résiliation du voyage forfaitaire par le client. .

Les frais susmentionnés sont dus indépendamment du prix (forfaitaire) du voyage et ne sont pas remboursés si aucune réservation n'est effectuée, si DTCH doit annuler le voyage forfaitaire en raison de circonstances imprévisibles ou inévitables ou d'un cas de force majeure (par ex. guerre et ses conséquences, grève, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles qui en découlent) ou si le client se retire du voyage forfaitaire.

Pour les clients commerciaux, les barèmes tarifaires mentionnés dans la convention-cadre distincte s'appliquent.

3.3. Augmentations de prix

3.3.1. En cas d'augmentations ultérieures des coûts réels supportés, DTCH se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage en conséquence postérieurement à la conclusion du contrat, en particulier dans les cas suivants :

- Augmentation des coûts de transport (par exemple, suppléments carburant)
- Introduction de nouvelles taxes et / ou de nouveaux droits ou augmentation des taxes et / ou des droits (par exemple, droits d'atterrissage, augmentation de la TVA)
- Changements des taux de change
- Erreurs de facturation et de publication

3.3.2. Les augmentations de prix peuvent être exigées au plus tard 21 jours avant le début prévu du voyage. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 % du prix du voyage, le client a le droit de résilier le contrat sans frais dans les 5 jours ouvrables suivant la notification de l'augmentation de prix. Dans ce cas, le client est libre de prendre un voyage de remplacement dans la mesure des possibilités. Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la valeur réduite. Toute autre demande d'indemnisation est exclue.

3.4. Conditions de paiement

Un acompte de 30 % du prix du voyage doit être versé dans un délai de 10 jours à compter de la conclusion du contrat. Le solde est dû 45 jours avant la date prévue pour le début du voyage. Dans les cas suivants, la totalité du prix du voyage est due au moment de la conclusion du contrat :

- Conclusion du contrat moins de 45 jours avant la date prévue pour le début du voyage
- Voyage faisant l'objet de conditions spéciales (par exemple, offres spéciales)
- Réservations en ligne, avec prix en francs suisse
- Billets d'avion devant être émis immédiatement

3.5. Retard de paiement

Les dates de paiement mentionnées ci-dessus sont des jours de l'exécution (art. 102 al. 2 CO). Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, le client est en défaut sans qu'un rappel soit nécessaire. DTCH a le droit de résilier le contrat sans fixer de délai et de refuser la prestation de voyage. Dans ce cas, les frais d'annulation sont dus conformément au point 4.1.2. Les documents de voyage ne sont envoyés au client qu'après le paiement intégral du prix du voyage.

4. RÉSILIATION OU ANNULATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

4.1. Annulation avant le début du voyage

4.1.1. Le client peut se retirer du voyage à tout moment avant le début du voyage. La déclaration de retrait doit être faite par écrit. Le retrait devient contraignant dès qu'il a été confirmé par écrit par DTCH. La date décisive pour la détermination des frais d'annulation en découlant est la date de notification de la déclaration de retrait à DTCH.

4.1.2. Le client doit payer à DTCH – en fonction de la date du retrait – des frais d'annulation forfaitaires ainsi que des frais de dossier (point 4.3). Le montant des droits est déterminé en fonction des conditions d'annulation de la marque concernée (voir Annexe). Les montants de l'indemnisation couvrent les coûts présumés de DTCH et sont raisonnables dans ce contexte. DTCH se réserve le droit de faire valoir des demandes d'indemnisation dépassant le montant forfaitaire des frais d'annulation.

4.1.3. Le client est tenu de s'acquitter de frais forfaitaires d'annulation et de dossier conformément au point 4.1.2 s'il ne remplit pas, au moment de la réservation ou du voyage, les formalités sanitaires requises par le pays de destination (par ex. vaccination, vaccination contre la Covid-19, test PCR, etc.) pour des raisons personnelles et qu'il renonce donc au voyage. Des frais d'annulation et de traitement forfaitaires sont à la charge du client conformément au paragraphe 4.1.2 si, au moment de la réservation ou du voyage, il existe une obligation de quarantaine imposée par l'Office fédéral de la santé publique suisse pour les personnes non vaccinées et non guéries (par ex. virus Covid-19) après le voyage de retour de certaines destinations et que le client ne se conforme pas aux formalités sanitaires pour des raisons personnelles et renonce donc au voyage.

4.1.4. Les frais forfaitaires d'annulation et de traitement selon le paragraphe 4.1.2 sont à la charge du client si le DFAE et/ou l'OFSP ont expressément déconseillé le voyage dans la région de voyage prévue au moment de la réservation et que le client réserve le voyage malgré une information correspondante de DTCH et se désiste avant le début du voyage. Dans ce cas, toute responsabilité de DTCH est exclue. Le client reconnaît que la conclusion du contrat de voyage relève dans ce cas de son seul domaine de responsabilité.

4.1.5. Les cas suivants sont exclus de la clause 4.1.2:

- Pour les vols, les services hôteliers ou les offres de tiers, les voyages en bateau ainsi que la location de voitures et de camping-cars, ce sont les conditions générales du prestataire de services concerné (par exemple, compagnie aérienne, tour-opérateur, compagnie maritime) qui s'appliquent. Le client est informé de ces conditions au moment de la conclusion du contrat.
- Si le DFAE et/ou l'OFSP déconseillent expressément tout voyage dans la région prévue, le client n'est tenu de payer que les frais visés aux points 3.2 et 4.3 (frais de conseil, de service et de dossier), ainsi que les éventuelles primes d'assurance et les frais de visa.
- Si une personne de remplacement proposée par le client se déclare prête à reprendre le contrat avec tous les droits et obligations en lieu et place du client et à commencer le voyage dans les conditions convenues, seuls les frais de traitement (point 4.3) et les éventuels frais supplémentaires sont dus en sus du prix du voyage. La personne remplaçante doit satisfaire à toutes les conditions requises pour le voyage (par exemple, exigences légales ou administratives, exigences en matière de visa) et le changement doit

être accepté par les prestataires de services. Le client est solidairement responsable avec la personne de remplacement du paiement du prix et des frais supplémentaires éventuels.
- En cas d'augmentation ultérieure des prix, le client a le droit de résilier le contrat conformément aux dispositions du point 3.3.

4.2. Résiliation du contrat pendant le voyage
Si le client résilie le contrat pendant le voyage ou s'il ne souhaite plus bénéficier de certaines prestations, il ne peut prétendre à aucun remboursement du prix du voyage ni des frais payés (point 3.2).
4.3. Frais de dossier en cas d'annulation
En cas d'annulation du voyage par le client, DTCH facture des frais de dossier de 100 CHF (pour 1 personne) et de 200 CHF (à partir de 2 personnes) afin de couvrir les frais liés à l'annulation (notamment le traitement du dossier et les démarches auprès des prestataires). Ces frais sont à la charge du client indépendamment des frais d'annulation.

5. RÉSILIATION OU ANNULATION DU CONTRAT PAR DTCH

5.1. Erreur substantielle
En cas d'erreur substantielle lors de la conclusion du contrat, notamment en cas d'erreurs de calcul et / ou de publication du prix du voyage, DTCH est en droit de résilier le contrat. Le client a droit au remboursement des paiements effectués.
5.2. Défaut d'atteinte du nombre minimum de participants
Si le nombre minimal de participants prévu pour un voyage n'est pas atteint, DTCH a le droit de résilier le contrat jusqu'à 21 jours au plus tard avant la date prévue pour le début du voyage. Le client a droit au remboursement des paiements effectués. Le client est également libre de faire un voyage de remplacement dans la mesure où cela est possible. Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la valeur réduite. Toute autre demande d'indemnisation est exclue.
5.3. Circonstances imprévisibles ou inévitables
Si des circonstances imprévisibles ou inévitables, ou un cas de force majeure (par ex. guerre et ses conséquences, grève, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associées) empêchent la réalisation du voyage, DTCH est en droit de résilier le contrat. Si l'annulation du voyage forfaitaire intervient avant le départ, le client sera remboursé de la totalité du prix du voyage, déduction faite des frais dus (frais de conseil, de service et de dossier conformément au point 3.2). Tout droit à des dommages-intérêts est exclu. Le client est toutefois libre, dans la mesure du possible, d'opter pour un voyage de remplacement. Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure à celui convenu contractuellement, le client peut exiger le remboursement de la différence de valeur. En cas de résiliation après le début du voyage, toute demande d'indemnisation du client est exclue, en particulier l'indemnisation des frais supplémentaires (par ex., frais de vol ou d'hôtel).
5.4. Circonstances intolérables
Si le client ou un participant au voyage sous sa responsabilité rend le respect du contrat intolérable pour DTCH du fait d'un comportement inapproprié, DTCH est en droit de se retirer du contrat ou de le résilier. Est également considéré comme comportement inapproprié le fait que l'état de santé du client ne corresponde manifestement pas aux conditions indiquées dans la description du service ou aux conditions supposées de bonne foi. Le client doit payer les frais de traitement conformément au point 4.3 et les frais d'annulation forfaitaires conformément au point 4.1.2.

6. MODIFICATIONS DU VOYAGE (CHANGEMENT DE RÉSERVATION)

6.1. Modifications de la part du client
6.1.1. Après la conclusion du contrat, le client n'a pas le droit de modifier le contenu du contrat (changement de réservation). DTCH s'efforce toutefois de répondre aux souhaits de changement de réservation du client dans la mesure du possible. Si DTCH procède à une modification de réservation à la demande du client, des frais de dossier d'au moins 100 CHF par personne ou d'au plus 200 CHF par commande seront facturés (en plus des éventuels frais supplémentaires).
6.1.2. La demande de changement de réservation doit être faite par écrit. Le changement de réservation devient contraignant dès lors qu'il a été confirmé par écrit par DTCH.
6.1.3. Les services supplémentaires déjà utilisés (par exemple, les forfaits de plongée) ne seront pas remboursés. Les prestations non encore utilisées (forfaits complets) seront remboursées, déduction faite des frais éventuels, à condition qu'une confirmation écrite du prestataire de services soit remise à DTCH et que les prestations n'aient pas été facturées.
6.2. Modifications de la part de DTCH et réserve du droit de modification
6.2.1. DTCH se réserve le droit de modifier ses offres de services à tout moment (réserve du droit de modification). En particulier, le voyagiste est autorisé à modifier unilatéralement et à tout moment les offres de services publiées (hôtel, compagnie aérienne, itinéraire de voyage, prix) dans ses catalogues, sur Internet, etc.
6.2.2. 6.2.2 Si des circonstances imprévisibles ou inévitables ou des cas de force majeure (par exemple, guerre et ses conséquences, grève, catastrophes naturelles, retrait du droit d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associés) empêchent la réalisation prévue du voyage, DTCH est autorisé à modifier certaines prestations (par exemple, hébergement, moyens de transport). Cela s'applique également en cas de problèmes de surréservation.
6.2.3. En cas de modification essentielle du contrat, le client a également le droit de se retirer gratuitement du contrat dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la notification de la modification.
6.2.4. Le client ne peut pas exercer les droits susmentionnés si lui-même ou un participant au voyage sous sa responsabilité rend le respect du contrat intolérable pour DTCH du fait d'un comportement inapproprié. Est également considéré comme comportement inapproprié le fait que l'état de santé du client ne corresponde manifestement pas aux conditions indiquées dans la description du service ou aux conditions supposées de bonne foi. DTCH se réserve également le droit d'augmenter les prix par la suite (point 3.2).

7. OBLIGATIONS DE COOPÉRATION DU CLIENT

7.1. Outre le paiement du prix du voyage, le client a les obligations de coopération suivantes :
- Le client doit immédiatement vérifier l'exactitude et l'intégralité des documents qui lui sont communiqués (par exemple facture, confirmation de voyage, documents de voyage), en particulier la conformité avec la réservation, et doit immédiatement informer DTCH par écrit en cas de divergences.
- Le client est responsable du respect des règles applicables en matière d'entrée sur le territoire de pays étrangers (notamment en ce qui concerne la validité du passeport, l'obtention des visas, les vaccinations, etc.).
- Le client est responsable du respect des heures d'arrivée (par exemple à l'aéroport) et des règles relatives aux bagages spécifiées par les prestataires de services. Si le client ne se présente pas ou se présente en retard pour le départ (no-show), le prix du voyage ne sera pas remboursé. L'obligation de transport n'est pas applicable. Si le client manque le vol de retour, il doit réserver un autre vol de retour à ses propres frais. Cela s'applique en particulier en cas de modifications du plan de vol.
- En cas de grossesse, la cliente doit s'informer au préalable des conditions de transport et se conformer à ces dernières. En outre, DTCH doit être informé par écrit de la grossesse.
- Compte tenu des exigences du voyage prévu, le client doit évaluer lui-même son état de santé et, le cas échéant, s'abstenir de voyager.

7.2. Si le client manque à ses obligations de coopération, DTCH décline toute responsabilité (point 9). Les demandes d'indemnisation du client pour cause de défauts (point 8) ne sont pas applicables.

8. RÉCLAMATIONS

8.1. Obligation de réclamation immédiate
En cas de réclamations pendant le voyage, le client doit immédiatement en informer le prestataire de services et le représentant local de DTCH ou, en leur absence, le centre de réservation. DTCH s'efforcera de trouver des solutions appropriées. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée sur place, le client doit obtenir une confirmation écrite du prestataire de services ou du représentant local (faits, liste des défauts). Toutefois, le prestataire de services et le représentant local ne sont pas autorisés à reconnaître les demandes avancées par le client.
8.2. Demandes d'indemnisation de la part du client
Le client doit communiquer sa réclamation par écrit à DTCH avec la confirmation indiquée au point 8.1 dans un délai de 30 jours à compter de la fin du voyage. En l'absence de notification et / ou de confirmation conformément au point 8.1, le client n'a droit à aucune indemnisation.

9. RESPONSABILITÉ

9.1. Étendue de la responsabilité
DTCH est responsable envers le client de la bonne exécution du contrat, en particulier du soin apporté à la sélection et au contrôle des prestataires de services ainsi que de l'organisation professionnelle du voyage, si aucune assurance du client ne prenne en charge les dommages.
9.2. Limitation et exclusion de responsabilité
9.2.1. La responsabilité en ce qui concerne tous les dommages autres que les dommages corporels est limitée à deux fois le prix du voyage pour chaque contrat.
9.2.2. DTCH n'est pas responsable si l'inexécution ou l'exécution non contractuelle du contrat de voyage est due :
- À des manquements du client (par exemple, non-respect des conditions d'entrée (par ex. refus de visa, etc.), non-transport pour cause de grossesse, sanctions pénales ainsi que d'autres raisons personnelles du client).
- A des manquements imprévisibles ou inévitables de tiers (par ex., retards d'entreprises de transport, grèves, perturbations dans la fourniture de services de tiers qui faisant uniquement l'objet d'une médiation)
- Circonstances imprévisibles ou inévitables ou cas de force majeure (par ex., guerre, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, dispositions des autorités, absence de permis de conduire, épidémies et pandémies et mesures officielles associées).

Sont réservées les limitations d'indemnisation prévues par les conventions internationales (par ex. le règlement sur les droits des passagers aériens, la Convention de Montréal) en cas de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution non contractuelle du contrat.
9.2.3. Si le client participe à un voyage de remplacement organisé par DTCH, la responsabilité de DTCH se limite à une éventuelle réduction de la valeur du voyage de remplacement par rapport au voyage contractuellement dû.
9.3. Cession des droits à indemnisation
Si DTCH indemnise le client pour le préjudice causé par un prestataire de services, le client cède par la présente à DTCH ses droits à indemnisation à l'encontre dudit prestataire.

10. PROTECTION DES DONNÉES

Nous traitons les données personnelles que vous mettez à notre disposition dans le respect de la législation applicable sur la protection des données. Vous trouverez de plus amples informations sur l'utilisation de vos données personnelles dans notre déclaration de protection des données (https://www.dertour-suisse.com/fr/site/protection-des-donnees). Si vous indiquez votre adresse courriel lors de la réservation de votre voyage, nous l'utiliserons afin de vous informer de nos offres de voyages. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations, vous pouvez révoquer cette utilisation à tout instant et gratuitement. Nous vous le rappellerons à chaque fois que nous utiliserons votre adresse courriel à cette fin. Vous pouvez également choisir de ne pas recevoir d'courriels publicitaires dès l'étape de la réservation.

11. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

11.1. Le rapport contractuel entre le client et DTCH est régi exclusivement par le droit suisse.
11.2. Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est Zurich.

12. DIVERS

12.1. Langue faisant foi
En cas de différences d'interprétation dues à une formulation différente dans les différentes versions linguistiques, la version allemande prévaut.
12.2. 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.
12.3. Ombudsman
Les parties sont libres, avant tout éventuel litige, de faire appel à l'Ombudsman de la branche suisse du voyage (www.ombudsman-touristik.ch) en vue de parvenir à un règlement extrajudiciaire.
12.4. Garantie de voyage
DTCH est membre du fonds de garantie de la branche suisse du voyage.

12.5. Assurances
DTCH recommande expressément la souscription d'une assurance voyage (frais d'annulation et incidents de voyage) ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. L'assurance voyage est intermédiée par DTCH et peut être souscrite lors de la réservation du voyage. Le contrat d'assurance et les conditions générales (CGV) sont conclus directement avec la compagnie d'assurance. DTCH peut modifier unilatéralement les CGA à tout moment. Les différentes marques de DTCH publient la version actuelle des CGA par voie électronique.

APPENDICE AU POINT 4.1.2
Frais d'annulation
Pour la marque Hotelplan, travelhouse, tourisme pour tous et Migros Vacances, les dispositions suivantes s'appliquent:

1. Forfaits et prestations individuelles
En plus des frais de traitement selon le point 4.3, les frais suivants en pourcentage du prix du voyage s'appliquent :

31–15 jours avant départ 30 %,
14–8 jours avant départ 50 %,
7–1 jours avant départ 80 %,
3–0 jours avant 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.

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.

Circuits
- 45–30 jours avant le départ 25 %
- 29–8 jours avant le départ 50 %
- 7–3 jours avant le départ 80 %
- moins de 2 jours avant le départ 100 %

Circuit avec nombre minimal de participants :
- moins de 29 jours avant le départ 100%

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 jan vier 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 mentionnées dans les publications figurent sur la confirmation de la réservation.

- Dispositions pour l'héliski et les expéditions à ski
- Jusqu'à 91 jours avant le départ pour les voyages d'héliski conventionnels 25 %
- Jusqu'à 91 jours avant le départ pour tout forfait héliski en groupes privés 50 %
- 90 jours avant le départ jusqu'au jour du départ 100 %

Selon la prestation, des frais d'annulation différents allant jusqu'à 100 % peuvent s'appliquer. Votre service de réservation se chargera de vous renseigner sur les conditions actuelles en vigueur.

DERTOUR Suisse SA, le 13 mai 2026

DERTOUR SUISSE

Conditions générales de voyage et de contrat de DERTOUR Suisse SA

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat (ci-après « CGVC ») font partie intégrante du contrat de voyage entre le client et DERTOUR Suisse SA (Herostrasse 12, 8048 Zurich, ci-après « DTCH »). Elles s'appliquent en ce qui concernent les marques Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports Travel, Helvetic Tours, Hotelplan, Golf and Travel, Kontiki, Manta Voyages, Migros Vacances, Dorado Latin Tours, Asia365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours susse et MICExperts. Les droits et obligations du client et de DTCH découlent du contrat individuel écrit, des présentes CGVC et des dispositions légales. En outre, les informations générales de voyage figurant dans les publications de DTCH doivent également être respectées. Par souci de simplicité, lorsque les termes suivants ne font référence qu'au client, ce terme désigne tant les clients que les clientes.

1. CONCLUSION DU CONTRAT

1.1. Prise d'effet du contrat

Les descriptions de prestations publiées par DTCH (par exemple sur Internet ou dans des prospectus de voyage) doivent s'entendre comme une invitation à soumettre une offre (art. 7, al. 2, CO). Le client peut réserver en personne, par téléphone, par écrit (par exemple, courrier postal, courriel, WhatsApp, Chat) ou par Internet. Avec la réservation, le client fait une offre contraignante à DTCH pour la conclusion d'un contrat de voyage. La réservation définitive du contrat de voyage prend effet dès l'acceptation de la réservation (oralement, par écrit, par courriel, etc.).

1.2. Parties au contrat

1.2.1. Le contrat de voyage est conclu entre le client et DTCH. En tant que partenaire contractuel de DTCH, le client est responsable de tous les participants qu'il inscrit pour le voyage. Les présentes CGVC sont contraignantes pour tous les participants.

1.2.2. En cas de simple médiation de prestations de tiers, le contrat est conclu entre le client et l'entreprise tierce. Dans ce cas, DTCH n'est pas partie au contrat et les présentes CGVB ne sont pas applicables. Cela vaut également pour les réservations de vols seuls, pour lesquelles le contrat est conclu directement avec la compagnie aérienne et DTCH n'est pas responsable de l'exécution du contrat.

1.3. Réserve provisoire

Des réservations provisoires sont possibles pour certaines prestations. Elles ne constituent pas un contrat de voyage et ne sont pas contraignantes pour les parties.

2. SERVICES DE DTCH

2.1. Objet des services

L'objet des services est essentiellement déterminée par les informations communiquées par DTCH par écrit (par exemple par courriel, confirmation de voyage, facture) et conformément aux descriptions des services fournies dans les publications générales de DTCH (par exemple sur Internet ou dans les prospectus de voyage). En cas d'événements imprévus et inévitables ou de force majeure, tels que guerre, grève, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associées, l'objet des services de DTCH est limité ou réduit. Dans les cas susmentionnés, les descriptions des services figurant dans les publications générales de DTCH ne sont pas contraignantes. Le client n'a pas droit à un remboursement du prix du voyage en cas de prestation de services limitée ou réduite du fait d'un événement imprévu et inévitable (force majeure). Toute autre demande d'indemnisation à quelque titre que ce soit sera refusée.

En cas de contradictions, les informations communiquées par écrit font foi. Les demandes spéciales du client ainsi que les accords accessoires ultérieurs nécessitent une confirmation écrite explicite de DTCH pour être valables.

Les prestations de DTCH englobent l'ensemble des services liés au conseil, à l'analyse des besoins, à l'élaboration de propositions de voyage, aux réservations, aux modifications de réservation, aux annulations et aux résiliations de contrat. Ces services font l'objet de frais distincts (cf. point 3.2).

2.2. Cas particulier des installations hôtelières

La disponibilité des installations hôtelières indiquées dans les descriptions des services (par exemple, équipements de sport et de bien-être, salles de conférence) ne peut être garantie. Certaines installations peuvent ne pas être situées à proximité immédiate du lieu d'hébergement et / ou peuvent être fournies par des tiers.

3. PRIX ET FRAIS

3.1. Détermination des prix

Le prix du voyage est déterminé en premier lieu par les informations communiquées par DTCH par écrit (par exemple par courriel, confirmation de voyage, facture) et, en second lieu, par les prix publiés dans les publications générales de DTCH (par exemple sur Internet ou dans les prospectus de voyage). Sauf indication contraire, les prix s'entendent par personne et en francs suisses (TVA incluse), avec hébergement en chambre double et pour un maximum de 9 participants. A partir de 10 personnes, les prix peuvent varier. Les prix en vigueur au moment de la réservation sont déterminants. Les voyages sur plusieurs périodes tarifaires sont facturés au prorata des différentes prix saisonniers applicables. Sont réservés les frais du centre de réservation pour le traitement et la réservation ainsi que les frais supplémentaires éventuels pour le voyage et sur place (par exemple, frais de visa, taxes touristiques).

3.2. Frais

DTCH fournit des prestations payantes (cf. point 2.1) qui ne sont pas comprises dans le prix forfaitaire du voyage et ne sont pas remboursables. DTCH facture les frais suivants pour ces prestations :

- Frais de conseil : frais liés à l'élaboration personnalisée des demandes de voyage (établissement de l'offre), forfait de 100 CHF ou 150 CHF selon la marque de distribution. Ces frais sont pris en compte lors de la réservation ;
- Frais de service (par réservation) : frais (conformément à l'offre) liés aux frais de réservation et d'organisation du voyage (frais administratifs et opérationnels) ;
- Frais de dossier : frais (conformément à l'offre et aux points 4.3 et 5) en cas de modification de réservation, d'annulation ou de résiliation du voyage forfaitaire par le client. .

Les frais susmentionnés sont dus indépendamment du prix (forfaitaire) du voyage et ne sont pas remboursés si aucune réservation n'est effectuée, si DTCH doit annuler le voyage forfaitaire en raison de circonstances imprévisibles ou inévitables ou d'un cas de force majeure (par ex. guerre et ses conséquences, grève, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles qui en découlent) ou si le client se retire du voyage forfaitaire.

Pour les clients commerciaux, les barèmes tarifaires mentionnés dans la convention-cadre distincte s'appliquent.

3.3. Augmentations de prix

3.3.1. En cas d'augmentations ultérieures des coûts réels supportés, DTCH se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage en conséquence postérieurement à la conclusion du contrat, en particulier dans les cas suivants :

- Augmentation des coûts de transport (par exemple, suppléments carburant)
- Introduction de nouvelles taxes et / ou de nouveaux droits ou augmentation des taxes et / ou des droits (par exemple, droits d'atterrissage, augmentation de la TVA)
- Changements des taux de change
- Erreurs de facturation et de publication

3.3.2. Les augmentations de prix peuvent être exigées au plus tard 21 jours avant le début prévu du voyage. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 % du prix du voyage, le client a le droit de résilier le contrat sans frais dans les 5 jours ouvrables suivant la notification de l'augmentation de prix. Dans ce cas, le client est libre de prendre un voyage de remplacement dans la mesure des possibilités. Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la valeur réduite. Toute autre demande d'indemnisation est exclue.

3.4. Conditions de paiement

Un acompte de 30 % du prix du voyage doit être versé dans un délai de 10 jours à compter de la conclusion du contrat. Le solde est dû 45 jours avant la date prévue pour le début du voyage. Dans les cas suivants, la totalité du prix du voyage est due au moment de la conclusion du contrat :

- Conclusion du contrat moins de 45 jours avant la date prévue pour le début du voyage
- Voyage faisant l'objet de conditions spéciales (par exemple, offres spéciales)
- Réservations en ligne, avec prix en francs suisse
- Billets d'avion devant être émis immédiatement

3.5. Retard de paiement

Les dates de paiement mentionnées ci-dessus sont des jours de l'exécution (art. 102 al. 2 CO). Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, le client est en défaut sans qu'un rappel soit nécessaire. DTCH a le droit de résilier le contrat sans fixer de délai et de refuser la prestation de voyage. Dans ce cas, les frais d'annulation sont dus conformément au point 4.1.2. Les documents de voyage ne sont envoyés au client qu'après le paiement intégral du prix du voyage.

4. RÉSILIATION OU ANNULATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

4.1. Annulation avant le début du voyage

4.1.1. Le client peut se retirer du voyage à tout moment avant le début du voyage. La déclaration de retrait doit être faite par écrit. Le retrait devient contraignant dès qu'il a été confirmé par écrit par DTCH. La date décisive pour la détermination des frais d'annulation en découlant est la date de notification de la déclaration de retrait à DTCH.

4.1.2. Le client doit payer à DTCH – en fonction de la date du retrait – des frais d'annulation forfaitaires ainsi que des frais de dossier (point 4.3). Le montant des droits est déterminé en fonction des conditions d'annulation de la marque concernée (voir Annexe). Les montants de l'indemnisation couvrent les coûts présumés de DTCH et sont raisonnables dans ce contexte. DTCH se réserve le droit de faire valoir des demandes d'indemnisation dépassant le montant forfaitaire des frais d'annulation.

4.1.3. Le client est tenu de s'acquitter de frais forfaitaires d'annulation et de dossier conformément au point 4.1.2 s'il ne remplit pas, au moment de la réservation ou du voyage, les formalités sanitaires requises par le pays de destination (par ex. vaccination, vaccination contre la Covid-19, test PCR, etc.) pour des raisons personnelles et qu'il renonce donc au voyage. Des frais d'annulation et de traitement forfaitaires sont à la charge du client conformément au paragraphe 4.1.2 si, au moment de la réservation ou du voyage, il existe une obligation de quarantaine imposée par l'Office fédéral de la santé publique suisse pour les personnes non vaccinées et non guéries (par ex. virus Covid-19) après le voyage de retour de certaines destinations et que le client ne se conforme pas aux formalités sanitaires pour des raisons personnelles et renonce donc au voyage.

4.1.4. Les frais forfaitaires d'annulation et de traitement selon le paragraphe 4.1.2 sont à la charge du client si le DFAE et/ou l'OFSP ont expressément déconseillé le voyage dans la région de voyage prévue au moment de la réservation et que le client réserve le voyage malgré une information correspondante de DTCH et se désiste avant le début du voyage. Dans ce cas, toute responsabilité de DTCH est exclue. Le client reconnaît que la conclusion du contrat de voyage relève dans ce cas de son seul domaine de responsabilité.

4.1.5. Les cas suivants sont exclus de la clause 4.1.2:

- Pour les vols, les services hôteliers ou les offres de tiers, les voyages en bateau ainsi que la location de voitures et de camping-cars, ce sont les conditions générales du prestataire de services concerné (par exemple, compagnie aérienne, tour-opérateur, compagnie maritime) qui s'appliquent. Le client est informé de ces conditions au moment de la conclusion du contrat.
- Si le DFAE et/ou l'OFSP déconseillent expressément tout voyage dans la région prévue, le client n'est tenu de payer que les frais visés aux points 3.2 et 4.3 (frais de conseil, de service et de dossier), ainsi que les éventuelles primes d'assurance et les frais de visa.
- Si une personne de remplacement proposée par le client se déclare prête à reprendre le contrat avec tous les droits et obligations en lieu et place du client et à commencer le voyage dans les conditions convenues, seuls les frais de traitement (point 4.3) et les éventuels frais supplémentaires sont dus en sus du prix du voyage. La personne remplaçante doit satisfaire à toutes les conditions requises pour le voyage (par exemple, exigences légales ou administratives, exigences en matière de visa) et le changement doit être accepté par les prestataires de services. Le client est solidairement responsable avec la personne de remplacement du paiement du prix et des frais supplémentaires éventuels.
- En cas d'augmentation ultérieure des prix, le client a le droit de résilier le contrat conformément aux dispositions du point 3.3.

4.2. Résiliation du contrat pendant le voyage

Si le client résilie le contrat pendant le voyage ou s'il ne souhaite plus bénéficier de certaines prestations, il ne peut prétendre à aucun remboursement du prix du voyage ni des frais payés (point 3.2).

4.3. Frais de dossier en cas d'annulation

En cas d'annulation du voyage par le client, DTCH facture des frais de dossier de 100 CHF (pour 1 personne) et de 200 CHF (à partir de 2 personnes) afin de couvrir les frais liés à l'annu-

lation (notamment le traitement du dossier et les démarches auprès des prestataires). Ces frais sont à la charge du client indépendamment des frais d'annulation.

5. RÉSILIATION OU ANNULATION DU CONTRAT PAR DTCH

5.1. Erreur substantielle

En cas d'erreur substantielle lors de la conclusion du contrat, notamment en cas d'erreurs de calcul et / ou de publication du prix du voyage, DTCH est en droit de résilier le contrat. Le client a droit au remboursement des paiements effectués.

5.2. Défaut d'atteinte du nombre minimum de participants

Si le nombre minimal de participants prévu pour un voyage n'est pas atteint, DTCH a le droit de résilier le contrat jusqu'à 21 jours au plus tard avant la date prévue pour le début du voyage. Le client a droit au remboursement des paiements effectués. Le client est également libre de faire un voyage de remplacement dans la mesure où cela est possible. Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la valeur réduite. Toute autre demande d'indemnisation est exclue.

5.3. Circonstances imprévisibles ou inévitables

Si des circonstances imprévisibles ou inévitables, ou un cas de force majeure (par ex. guerre et ses conséquences, grève, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associées) empêchent la réalisation du voyage, DTCH est en droit de résilier le contrat. Si l'annulation du voyage forfaitaire intervient avant le départ, le client sera remboursé de la totalité du prix du voyage, déduction faite des frais dus (frais de conseil, de service et de dossier conformément au point 3.2). Tout droit à des dommages-intérêts est exclu. Le client est toutefois libre, dans la mesure du possible, d'opter pour un voyage de remplacement. Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure à celui convenu contractuellement, le client peut exiger le remboursement de la différence de valeur. En cas de résiliation après le début du voyage, toute demande d'indemnisation du client est exclue, en particulier l'indemnisation des frais supplémentaires (par ex., frais de vol ou d'hôtel).

5.4. Circonstances intolérables

Si le client ou un participant au voyage sous sa responsabilité rend le respect du contrat intolérable pour DTCH du fait d'un comportement inapproprié, DTCH est en droit de se retirer du contrat ou de le résilier. Est également considéré comme comportement inapproprié le fait que l'état de santé du client ne corresponde manifestement pas aux conditions indiquées dans la description du service ou aux conditions supposées de bonne foi. Le client doit payer les frais de traitement conformément au point 4.3 et les frais d'annulation forfaitaires conformément au point 4.1.2.

6. MODIFICATIONS DU VOYAGE (CHANGEMENT DE RÉSERVATION)

6.1. Modifications de la part du client

6.1.1. Après la conclusion du contrat, le client n'a pas le droit de modifier le contenu du contrat (changement de réservation). DTCH s'efforce toutefois de répondre aux souhaits de changement de réservation du client dans la mesure du possible. Si DTCH procède à une modification de réservation à la demande du client, des frais de dossier d'au moins 100 CHF par personne ou d'au plus 200 CHF par commande seront facturés (en plus des éventuels frais supplémentaires).

6.1.2. La demande de changement de réservation doit être faite par écrit. Le changement de réservation devient contraignant dès lors qu'il a été confirmé par écrit par DTCH.

6.1.3. Les services supplémentaires déjà utilisés (par exemple, les forfaits de plongée) ne seront pas remboursés. Les prestations non encore utilisées (forfaits complets) seront remboursées, déduction faite des frais éventuels, à condition qu'une confirmation écrite du prestataire de services soit remise à DTCH et que les prestations n'aient pas été facturées.

6.2. Modifications de la part de DTCH et réserve du droit de modification

6.2.1. DTCH se réserve le droit de modifier ses offres de services à tout moment (réserve du droit de modification). En particulier, le voyagiste est autorisé à modifier unilatéralement et à tout moment les offres de services publiées (hôtel, compagnie aérienne, itinéraire de voyage, prix) dans ses catalogues, sur Internet, etc.

6.2.2. Si des circonstances imprévisibles ou inévitables ou des cas de force majeure (par exemple, guerre et ses conséquences, grève, catastrophes naturelles, retrait du droit d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associés) empêchent la réalisation prévue du voyage, DTCH est autorisé à modifier certaines prestations (par exemple, hébergement, moyens de transport). Cela s'applique également en cas de problèmes de surréservation.

6.2.3. En cas de modification essentielle du contrat, le client a également le droit de se retirer gratuitement du contrat dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la notification de la modification.

6.2.4. Le client ne peut pas exercer les droits susmentionnés si lui-même ou un participant au voyage sous sa responsabilité rend le respect du contrat intolérable pour DTCH du fait d'un comportement inapproprié. Est également considéré comme comportement inapproprié le fait que l'état de santé du client ne corresponde manifestement pas aux conditions indiquées dans la description du service ou aux conditions supposées de bonne foi. DTCH se réserve également le droit d'augmenter les prix par la suite (point 3.2).

7. OBLIGATIONS DE COOPÉRATION DU CLIENT

7.1. Outre le paiement du prix du voyage, le client a les obligations de coopération suivantes :

- Le client doit immédiatement vérifier l'exactitude et l'intégralité des documents qui lui sont communiqués (par exemple facture, confirmation de voyage, documents de voyage), en particulier la conformité avec la réservation, et doit immédiatement informer DTCH par écrit en cas de divergences.
- Le client est responsable du respect des règles applicables en matière d'entrée sur le territoire de pays étrangers (notamment en ce qui concerne la validité du passeport, l'obtention des visas, les vaccinations, etc.).
- Le client est responsable du respect des heures d'arrivée (par exemple à l'aéroport) et des règles relatives aux bagages spécifiées par les prestataires de services. Si le client ne se présente pas ou se présente en retard pour le départ (no-show), le prix du voyage ne sera pas remboursé. L'obligation de transport n'est pas applicable. Si le client manque le vol de retour, il doit réserver un autre vol de retour à ses propres frais. Cela s'applique en particulier en cas de modifications du plan de vol.
- En cas de grossesse, la cliente doit s'informer au préalable des conditions de transport et se conformer à ces dernières. En outre, DTCH doit être informé par écrit de la grossesse.
- Compte tenu des exigences du voyage prévu, le client doit évaluer lui-même son état de santé et, le cas échéant, s'abstenir de voyager.

7.2. Si le client manque à ses obligations de coopération, DTCH décline toute responsabilité (point 9). Les demandes d'indemnisation du client pour cause de défauts (point 8) ne sont pas applicables.

8. RÉCLAMATIONS

8.1. Obligation de réclamation immédiate

En cas de réclamations pendant le voyage, le client doit immédiatement en informer le prestataire de services et le représentant local de DTCH ou, en leur absence, le centre de réservation. DTCH s'efforcera de trouver des solutions appropriées. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée sur place, le client doit obtenir une confirmation écrite du prestataire de services ou du représentant local (faits, liste des défauts). Toutefois, le prestataire de services et le représentant local ne sont pas autorisés à reconnaître les demandes avancées par le client.

8.2. Demandes d'indemnisation de la part du client

Le client doit communiquer sa réclamation par écrit à DTCH avec la confirmation indiquée au point 8.1 dans un délai de 30 jours à compter de la fin du voyage. En l'absence de notification et / ou de confirmation conformément au point 8.1, le client n'a droit à aucune indemnisation.

9. RESPONSABILITÉ

9.1. Étendue de la responsabilité

DTCH est responsable envers le client de la bonne exécution du contrat, en particulier du soin apporté à la sélection et au contrôle des prestataires de services ainsi que de l'organisation professionnelle du voyage, si aucune assurance du client ne prenne en charge les dommages.

9.2. Limitation et exclusion de responsabilité

9.2.1. La responsabilité en ce qui concerne tous les dommages autres que les dommages corporels est limitée à deux fois le prix du voyage pour chaque contrat.

9.2.2. DTCH n'est pas responsable si l'inexécution ou l'exécution non contractuelle du contrat de voyage est due :

- À des manquements du client (par exemple, non-respect des conditions d'entrée (par ex. refus de visa, etc.), non-transport pour cause de grossesse, sanctions pénales ainsi que d'autres raisons personnelles du client).
- A des manquements imprévisibles ou inévitables de tiers (par ex., retards d'entreprises de transport, grèves, perturbations dans la fourniture de services de tiers qui faisant uniquement l'objet d'une médiation)
- Circonstances imprévisibles ou inévitables ou cas de force majeure (par ex., guerre, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, dispositions des autorités, absence de permis de conduire, épidémies et pandémies et mesures officielles associées).

Sont réservées les limitations d'indemnisation prévues par les conventions internationales (par ex. le règlement sur les droits des passagers aériens, la Convention de Montréal) en cas de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution non contractuelle du contrat.

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

9.3. Cession des droits à indemnisation

Si DTCH indemnise le client pour le préjudice causé par un prestataire de services, le client cède par la présente à DTCH ses droits à indemnisation à l'encontre dudit prestataire.

10. PROTECTION DES DONNÉES

Nous traitons les données personnelles que vous mettez à notre disposition dans le respect de la législation applicable sur la protection des données. Vous trouverez de plus amples informations sur l'utilisation de vos données personnelles dans notre déclaration de protection des données (https://www.dertour-suisse.com/fr/site/protection-des-donnees). Si vous indiquez votre adresse courriel lors de la réservation de votre voyage, nous l'utiliserons afin de vous informer de nos offres de voyages. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations, vous pouvez révoquer cette utilisation à tout instant et gratuitement. Nous vous le rappellerons à chaque fois que nous utiliserons votre adresse courriel à cette fin. Vous pouvez également choisir de ne pas recevoir d'courriels publicitaires dès l'étape de la réservation.

11. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

11.1. Le rapport contractuel entre le client et DTCH est régi exclusivement par le droit suisse.

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

12. DIVERS

12.1. Langue faisant foi

En cas de différences d'interprétation dues à une formulation différente dans les différentes versions linguistiques, la version allemande prévaut.

12.2. 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.

12.3. Ombudsman

Les parties sont libres, avant tout éventuel litige, de faire appel à l'Ombudsman de la branche suisse du voyage (www.ombudsman-touristik.ch) en vue de parvenir à un règlement extrajudiciaire.

12.4. Garantie de voyage

DTCH est membre du fonds de garantie de la branche suisse du voyage.

12.5. Assurances

DTCH recommande expressément la souscription d'une assurance voyage (frais d'annulation et incidents de voyage) ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. L'assurance voyage est intermédiée par DTCH et peut être souscrite lors de la réservation du voyage. Le contrat d'assurance et les conditions générales (CGV) sont conclus directement avec la compagnie d'assurance. DTCH peut modifier unilatéralement les CGA à tout moment.

Les différentes marques de DTCH publient la version actuelle des CGA par voie électronique.

APPENDICE AU POINT 4.1.2

Frais d'annulation

Pour la marque KUONI, Hotelplan, travelhouse, Helvetic Tours et Migros Vacances les dispositions suivantes s'appliquent :

ANNULATION DE VOYAGES FORFAITAIRES AVEC VOL CHARTER, VOL CHARTER SEUL OU HÔTEL SEUL (PRESTATION HÔTELIÈRE SANS VOL)

En plus des frais de traitement selon le point 4.3, les frais

suivants en pourcentage du prix du voyage s'appliquent :
31–15 jours avant l'arrivée 30 %,
14–8 jours avant l'arrivée 50 %,
7–1 jours avant l'arrivée 80 %,
Le jour de l'arrivée / no show 100 %.

ANNULATION DE VOYAGES FORFAITAIRES AVEC DES VOLS DE LIGNE OU DES TRANSPORTEURS À BAS PRIX AINSI QUE DES OFFRES DYNAMIC
(des voyages forfaitaires composés et calculés au prix du jour). À partir de la date de la réservation 100 %

CONDITIONS SPÉCIALES
Selon le type de prestation réservée (hôtel, billets, motor-homes etc.), le fournisseur ou la période de voyage (en particulier les jours fériés comme Noël / Nouvel An, etc.), des conditions divergentes jusqu'à 100 % du prix du voyage peuvent s'appliquer à partir du moment de la réservation. Des conditions spéciales de paiement et d'annulation s'appliquent également aux voyages de groupe. Les conditions vous seront communiquées avant, respectivement au moment de la réservation et / ou avec la confirmation écrite.

DERTOUR Suisse SA le 13 mai 2026