CGCV et Protection des données Migros Vacances

août 2025

MIGROS Ferien·Vacances

CGCV Migros Vacances (août 2023)

Conditions générales de contrat et de voyage pages 1–4

Protection des données (août 2025)

Déclaration de protection des données pages 5–16

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 voyagistes).

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 contratuels 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'entrée dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de leur respect en matière de passeport, visa, douane, devises, vaccination et santé et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires. Tous les préjudices résultant de la non-observation de ces prescriptions sont à votre charge. Concernant les vaccinations, veuillez vous informer auprès de healthytravel (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'emport 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 procèdera 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, frais de dossier et taxes forfaitaires en plus. Si aucuns frais d'annulation ne figurent sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du 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 29e 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 en 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, frais de dossier et taxes forfaitaires en plus. Si aucuns frais d'annulation ne figurent sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du 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 voyagistes tiers
Lors de voyages forfaitaires assurés par des voyagistes 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 remboursons les prestations convenues ayant été supprimées ou vos frais supplémentaires pour autant que nous n'ayons pas été en mesure de vous offrir sur place une prestation de valeur égale et que votre responsabilité ne soit pas impliquée. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage et ne comprend que le préjudice immédiat. 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 voyagiste n'est de principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un tel retard. Si un passager manque son avion, le voyagiste est libéré de toutes ses obligations. Cependant, nous aiderons volontiers ce passager à trouver un vol de remplacement. Les voyagistes 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 voyagistes 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.

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 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. 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, motorhomes, 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.com/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.com/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/
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.

PROTECTION DES DONNÉES

Par la présente déclaration de protection des données, nous vous informons sur le traitement de vos données personnelles par nos soins ainsi que sur les droits dont vous disposez en cas de médiation ou d'organisation d'une prestation de voyage.

(Statut : 29 août 2025)

1. Qui est responsable du traitement des données et à qui pouvez-vous vous adresser ?

Le responsable du traitement des données est MTCH AG, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg. Pour toute question concernant la protection des données, vous pouvez vous adresser à l'adresse e-mail suivante : gdpr@hotelplan.com.

2. Quelles données et quelles sources utilisons-nous ?

Nous traitons les données que nous recevons dans le cadre de notre relation contractuelle avec vous ou sur la base de votre consentement. Nous recevons les données directement de votre part, par exemple dans le cadre de la réservation d'un voyage ou d'une autre passation de commande, par exemple via une agence de voyage.

Si vous nous communiquez des données personnelles d'autres personnes (par exemple, un compagnon de voyage) en tant que personne inscrite au voyage, vous devez vous assurer qu'elles sont d'accord et que vous pouvez leur transmettre ces données. Vous devez veiller à ce que ces personnes sachent comment leurs données personnelles sont traitées par nos soins et quels sont leurs droits.

Dans la mesure où cela est nécessaire, nous traitons les données suivantes :

- 1. données d'identification/d'authentification (nom, prénom de tous les voyageurs, numéro de la transaction, nom d'utilisateur, mots de passe, données relatives à la carte d'identité/au passeport)
- 2. données démographiques (âge, date de naissance de tous les voyageurs)
- 3. caractéristiques physiques (salutations, sexe de tous les voyageurs)
- 4. données de communication (adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, correspondance écrite, correspondance électronique)
- 5. données du compte (numéro IBAN, numéro de carte de crédit)
- 6. données du voyage (type de voyage, prix du voyage, destination, date du voyage, durée du voyage, données de l'hôtel, type de chambre, données du vol, historique du voyage)
- 7. si vous avez fourni des données particulières (aides à la mobilité, demandes de repas, grossesses, si elles ont été communiquées)
- 8. données publicitaires et commerciales (historique de nos offres publicitaires, nouvelles offres potentiellement intéressantes)
- 9. préférences (vos préférences, vos évaluations concernant vos voyages, si nous les avons organisés)
- 10. comportement (comportement sur nos pages web/application, localisation)
- 11. relation familiale (enfants qui voyagent avec vous)
- 12. données dans le cadre de réclamations et de cas de crise

3. Sur quelle base juridique et dans quel but vos données sont-elles utilisées ?

3.1 Nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande ou à l'exécution d'obligations contractuelles avec vous (art. 31, al. 2, let. a, LPD)

Nous traitons vos données 1-7, 11, 12 pour l'établissement de l'offre et l'exécution de nos contrats avec vous, c'est-à-dire en particulier pour la médiation, l'organisation et la réalisation de prestations de voyage, y compris la gestion des réclamations (plaintes) et des crises (contrat de médiation/de voyage) par nous-mêmes ou par des tiers autorisés. Les autres objectifs sont

- Pour la mise à disposition de portails/applications clients (contrat d'utilisation)
- Pour mettre à disposition des possibilités de contact avec nous (par ex. formulaire de contact, prise de rendez-vous pour des conseils) (contrat d'intermédiaire/de voyage)
- Pour participer à des jeux, concours ou actions similaires (contrat de jeu) :

De temps en temps, nous vous offrons la possibilité de participer à des jeux ou concours et à des actions similaires.

Pour le déroulement de ces actions, des données personnelles telles que la civilité, le prénom, le nom, l'adresse, l'adresse e-mail, la communication peuvent être traitées. Toutes les données personnelles fournies dans le cadre d'une telle action sont utilisées exclusivement pour le déroulement de l'action, par exemple pour déterminer le gagnant, l'informer ou lui envoyer son prix. Les données sont supprimées à la fin de l'action, lorsque les délais de conservation prioritaires ont expiré. La base juridique pour le déroulement de l'action est l'article 31, paragraphe 2, lettre a de la LPD (contrat de jeu-concours).

3.2 Sur la base de dispositions légales (art. 31, al. 1 LPD)

Nous sommes soumis à diverses obligations légales et exigences réglementaires (par exemple, droit des voyages, législation fiscale). Aux fins de vérification de l'identité et de l'âge, de prévention des délits (par ex. fraude), de respect des obligations fiscales/administratives de contrôle et de déclaration, d'évaluation et de gestion des risques ainsi que de conservation financière et fiscale, vos données (1.-7., 11, 12) seront traitées par nous ou par des tiers autorisés.

3.3 Traitement des données pour la protection d'intérêts vitaux (art. 31, al. 2, let. a LPD)

Afin de protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne physique, par exemple pour pouvoir fournir une liste d'évacuation aux forces d'intervention en cas d'urgence, vos données (1-7, 11, 12) peuvent être traitées par nous ou par des tiers autorisés.

3.4 Pour la sauvegarde d'intérêts légitimes prépondérants (art. 31 al. 2 let. a LPD)

Dans le cadre d'une mise en balance des intérêts, pour préserver nos intérêts légitimes prépondérants ainsi que les intérêts de tiers, vos données peuvent être traitées par nous ou par des tiers autorisés. Cela se fait aux fins suivantes :

- Fonctionnement, disponibilité et sécurité des activités commerciales (par exemple, informatique, autres services), nom, prénom, données d'utilisateur, mots de passe
- Développement de prestations de service/de voyage et de produits complémentaires (par ex. gestion de la qualité), nom, prénom,adresses_email, évaluations
- Gestion des ventes
- Publicité, études de marché et d'opinion, acquisition de nouveaux clients, nom, prénom, adresse e-mail, dates de voyage
- la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice - l'intérêt légitime est notamment présent lors de la conclusion d'opérations présentant un risque de défaillance financière, (1.-7., 11, 12)
- Prévention et Enquête sur des délits (par exemple, fraude) - l'intérêt légitime est particulièrement présent lors de la conclusion de transactions présentant un risque de défaillance financière), (1.-7., 11, 12)
- Traitement des demandes et fourniture des informations nécessaires (par exemple, formulaire de contact), (1. - 7., 11, 12)

Notre intérêt pour le traitement en question découle des finalités respectives (réalisation de bénéfices, prévention des risques juridiques, établissement, exercice ou défense de droits juridiques, mise à disposition et sécurité de nos activités commerciales, exécution efficace des tâches, optimisation des processus, protection contre le risque de défaillance financière).

Dans la mesure où la finalité concrète le permet, nous traitons vos données de manière pseudonymisée.

3.4.1 Traitement des données à des fins de publicité directe (art. 31, al. 2, let. a, LPD)

Nous traitons vos données à des fins de publicité directe, pour l'envoi d'e-mails adaptés à vos voyages et contenant des informations et des offres relatives à vos voyages. Nous utilisons à cet effet le profilage expliqué au paragraphe 10. Le traitement des données s'effectue sur la base de l'art. 31, al. 2, let. a LPD en relation avec l'art. 3. art. 3 al. 1 let. o LCD et dans l'intérêt de vous informer sur les nouveaux produits et services. Chaque client dispose d'un droit d'opposition propre à ce traitement, conformément à l'article 32, paragraphe 2, lettre c de la LPD, dont l'exercice entraîne la fin du traitement à des fins de publicité directe. Vos données sont bloquées à des fins de prospection. Vos données sont effacées lorsque les délais de conservation prioritaire ont expiré.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire des e-mails destinés aux clients existants, avec effet pour l'avenir. Vous pouvez le faire en nous contactant directement à l'adresse datenschutz@dertouristik.ch ou, le cas échéant, en cliquant sur un lien dans les e-mails destinés aux clients existants, sans que cela n'entraîne de frais.

3.5 Sur la base de votre consentement (art. 31, al. 1 LPD)

Si vous nous avez donné votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel, ce consentement constitue le motif justificatif du traitement mentionné. Vous avez notamment accepté, le cas échéant, d'être contacté à des fins publicitaires par e-mail, courrier, téléphone ou service de messagerie. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment avec effet pour l'avenir. Pour ce faire, veuillez vous adresser à notre adresse de contact. La révocation n'a d'effet que pour les traitements futurs, pas pour les traitements déjà effectués.

Des consentements séparés peuvent être acordés pour les services suivants :

- Envoi de la newsletter

Vous avez la possibilité de vous inscrire à notre newsletter gratuite sur certaines de nos pages web. La newsletter contient des offres actuelles de services de voyage, des offres spéciales attrayantes et des jeux-concours ainsi que des enquêtes (comme des inspirations concernant votre prochain voyage, des équipements/littérature de voyage, des attractions ou des services financiers). Si vous vous abonnez à la newsletter, nous traitons les données énumérées ci-dessous. Nous ne les traitons que dans la mesure où nous les recevons effectivement.

- Données que vous nous communiquez lors de l'abonnement à la newsletter (adresse e-mail, titre, prénom, nom de famille, le cas échéant date de naissance, préférences en matière de contenu)
- données prouvant votre consentement à recevoir la newsletter (adresse IP, horodatage du consentement)
- données relatives à l'utilisation de la newsletter (ouvertures, clics sur les liens contenus, accessibilité de l'adresse e-mail, données relatives au terminal utilisé)
- Les données générées lors de l'utilisation de notre site web (par ex. identifiants, page consultée, réservation d'une prestation, abandon du panier d'achat), ces informations sont utilisées temporairement pour personnaliser le contenu de la newsletter en fonction de votre profil et sont ensuite supprimées. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire de la newsletter avec effet pour l'avenir. Pour ce faire, il suffit de nous contacter directement et d'utiliser le lien "Se désabonner de la newsletter" qui se trouve dans chaque newsletter ou, le cas échéant, via un lien dans l'e-mail pour les clients existants, sans frais. Vos données seront bloquées à des fins publicitaires. Vos données seront supprimées lorsque les délais de conservation prioritaires auront expiré.
- préférences (par exemple, vos préférences, vos évaluations concernant vos voyages, si nous les avons organisés)

4. Qui reçoit mes données ?

Vos données personnelles ne sont transmises que dans le respect des dispositions de la LPD et uniquement si un motif justificatif le permet. Vos données ne sont transmises qu'aux services qui en

ont besoin pour remplir nos obligations contractuelles et légales ou pour accomplir leurs tâches respectives, par exemple

- les services chargés de l'exécution du voyage/du traitement de votre demande, à l'intérieur et à l'extérieur du responsable (par exemple, le service clientèle, la gestion de la protection des données, la comptabilité, le conseil juridique interne et externe, la conformité)
- Prestataires de services d'impression et d'envoi (par ex. impression et envoi de factures/confirmation de voyage/documents de voyage)
- Agence de destination (par ex. guide, réservation d'hôtel, service de transfert et éventuellement d'excursion)
- Prestataire de transport (compagnie aérienne, éventuellement ferroviaire)
- Opérateur d'hébergement (gestion hôtelière)
- Assureur
- Prestataires d'autres services réservés
- Partenaires pour la réalisation de publicité, d'études de marché et d'opinion, acquisition de nouveaux clients
- es organismes publics (autorités fiscales, ambassades du pays de destination) en cas d'obligation légale ou administrative (par exemple, obligations de conservation, obtention de VISA, obtention des conditions d'entrée)
- autres organismes pour lesquels vous nous avez donné votre consentement au traitement des données

5. Combien de temps mes données personnelles sont-elles conservées ?

Dans la mesure où cela est nécessaire, nous traitons vos données personnelles pour la durée de notre relation commerciale, ce qui comprend également l'initiation et l'exécution d'un contrat. En outre, nous sommes soumis à différentes obligations de conservation et de documentation, qui découlent notamment du droit des voyages et des lois fiscales.

-conservation pendant 6 ans selon le droit allemand

commence à la fin de l'année civile au cours de laquelle la dernière inscription dans le livre de commerce a été faite, l'inventaire dressé, le bilan d'ouverture ou les comptes annuels arrêtés, les comptes individuels établis conformément à l'article 325, paragraphe 2a, ou les comptes consolidés, la lettre de commerce reçue ou envoyée ou la pièce comptable créée conformément aux délais de conservation légaux découlant de l'article 257, paragraphe 2a, du Code de commerce. 5 HGB (CODE DE COMMERCE ALLEMAND) pour les lettres commerciales et commence à la fin de l'année civile au cours de laquelle la dernière inscription a été faite dans le livre, l'inventaire, le bilan d'ouverture, les comptes annuels ou le rapport de gestion ont été établis, la lettre commerciale ou d'affaires a été reçue ou envoyée ou la pièce comptable a été créée, en outre l'enregistrement a été effectué ou les autres documents ont été créés conformément au § 147 alinéa 4 AO (CODE DE FISCAL ALLEMAND) pour les lettres commerciales et d'affaires, autres documents, dans la mesure où ils sont importants pour l'imposition

-conservation pendant 10 ans selon le droit allemand

commence à la fin de l'année civile au cours de laquelle la dernière inscription a été faite dans le livre de commerce, l'inventaire a été dressé, le bilan d'ouverture ou les comptes annuels ont été arrêtés, les comptes individuels selon l'article 325 alinéa 2a ou les comptes consolidés ont été établis, la lettre commerciale a été reçue ou envoyée ou la pièce comptable a été créée conformément aux délais de conservation légaux de l'article 257 alinéa 2a. 5 HGB (CODE DE COMMERCE ALLEMAND) pour les livres de commerce, les inventaires, les bilans d'ouverture, les comptes annuels, les comptes individuels selon l'art. 325 al. 2a, les rapports de gestion, les comptes consolidés, les rapports de gestion du groupe ainsi que les instructions de travail et autres documents d'organisation nécessaires à leur compréhension, les pièces justificatives pour les écritures passées dans les livres de comptes selon l'art. 238 al. 1 et commence à la fin de l'année civile au cours de laquelle la dernière inscription dans le livre a été faite, l'inventaire, le bilan d'ouverture, les comptes annuels ou le rapport de gestion ont été établis, la lettre commerciale ou d'affaires a été reçue ou envoyée ou la pièce comptable a été créée, en outre l'enregistrement a été effectué ou les autres documents ont été créés conformément à l'article 147, paragraphe 1, de la loi sur la comptabilité. 4 AO (CODE DE FISCAL ALLEMAND) pour

les livres et enregistrements, les inventaires, les comptes annuels, les rapports de gestion, le bilan d'ouverture ainsi que les instructions de travail et autres documents organisationnels nécessaires à leur compréhension, les pièces comptables, les documents visés à l'article 15, paragraphe 1, et à l'article 163 du code des douanes de l'Union

-conservation pendant 10 ans selon le droit suisse

Art. 958 f loi fédérale complétant le Code civil suisse

Les livres et les pièces comptables ainsi que le rapport de gestion et le rapport de révision doivent être conservés pendant dix ans. Le délai de conservation commence à courir à la fin de l'exercice comptable. Les livres et les pièces comptables peuvent être conservés sur papier, sous forme électronique ou d'une manière comparable, pour autant que cela garantisse la concordance avec les opérations et les faits sous-jacents et qu'ils puissent être rendus lisibles à tout moment.

Prescription des créances Loi fédérale complétant le Code civil suisse Art. 127 prescription générale de 10 ans pour toutes les créances pour lesquelles le droit civil fédéral n'en dispose pas autrement.

Loi fédérale complétant le Code civil suisse art. 130. La prescription court dès l'exigibilité de la créance. Loi fédérale complétant le Code civil suisse art. 132. Dans le calcul du délai, le jour à partir duquel la prescription court ne doit pas être compté et la prescription ne doit être considérée comme terminée que lorsque le dernier jour s'est écoulé sans avoir été utilisé.

Vous pouvez vous opposer à tout moment et gratuitement au traitement à des fins publicitaires sur demande informelle, auquel cas les données seront bloquées à des fins publicitaires. Vos données seront supprimées lorsque les délais de conservation prioritaires auront expiré.

La suppression de vos données personnelles sur la base de votre consentement a lieu dès que l'objectif a été atteint ou jusqu'à leur révocation et lorsque les délais de conservation prioritaires ont expiré.

6. Mes données seront-elles transférées vers un pays tiers ?

Nous transmettons vos données à des destinataires conformément aux dispositions de l'art. 16, al. 1 LPD, si le Conseil fédéral a constaté que la législation de l'État concerné ou l'organe international garantit une protection appropriée ou si aucune décision du Conseil fédéral n'a été prise conformément à l'al. 1, les données personnelles peuvent être communiquées à l'étranger si une protection des données appropriée est garantie conformément à l'art. 16, al. 2 LPD et à l'art. 17, al. 1 LPD :

- les clauses standard de protection des données que le PFPDT a préalablement approuvées, délivrées ou reconnues
- la personne concernée a expressément consenti à la divulgation.
- La communication est directement liée à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat :

entre le responsable du traitement et la personne concernée ; ou

entre le responsable et son cocontractant dans l'intérêt de la personne concernée.

- La communication est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice ou auprès d'une autre autorité étrangère compétente.
- la divulgation est nécessaire pour protéger la vie ou l'intégrité physique de la personne concernée ou d'un tiers, et il n'est pas possible d'obtenir le consentement de la personne concernée dans un délai raisonnable

Vous pouvez obtenir des informations et des copies à ce sujet via le contact indiqué.

7. Ai-je des droits spécifiques en ce qui concerne l'utilisation de mes données ?

Vous avez, dans les conditions légales respectives, le droit d'accès (art. 25 en tenant compte des restrictions de l'art. 26 LPD), de rectification, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que de portabilité des données (art. 28 LPD).

En outre, vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement des données à caractère personnel vous concernant, effectué sur la base de l'article 31, paragraphe 2, de la LPD. Cela vaut également pour le "profilage" fondé sur cette disposition. En cas d'opposition justifiée, nous ne traiterons plus ces données à caractère personnel à ces fins. Vous pouvez exercer vos droits sans formalité à notre adresse de contact. Vous disposez également d'un droit de recours auprès d'une autorité de surveillance de la protection des données.

Préposé fédéral à la protection des données et à la transparance

Feldeggweg 1

3005 Bern

www.edoeb.admin.ch

8. Ai-je l'obligation de fournir mes données ?

Dans le cadre de notre relation commerciale, vous ne devez fournir que les données personnelles nécessaires à l'établissement, à l'exécution et à la fin d'une relation commerciale ou que nous sommes légalement tenus de collecter. Sans ces données, nous devrons en règle générale refuser de conclure le contrat ou d'exécuter la commande ou ne plus pouvoir exécuter un contrat existant et, le cas échéant, y mettre fin.

9. Existe-t-il une prise de décision automatisée dans les cas individuels ?

Pour l'établissement et l'exécution de la relation commerciale, nous n'utilisons en principe pas de prise de décision automatisée conformément à l'article 21 de la LPD. Si nous devions utiliser ces procédures dans des cas particuliers, vous en seriez informé(e) séparément, dans la mesure où la loi l'exige.

10. Mes données sont-elles utilisées d'une manière ou d'une autre à des fins de profilage ?

Si vous avez réservé un voyage chez nous, nous traitons vos données de manière partiellement automatisée dans le but d'évaluer votre intérêt potentiel pour certains produits, offres et services ("profilage" conformément à l'article 5, point f), de la LPD). L'évaluation s'effectue à l'aide de méthodes statistiques et d'études de marché, de procédures tenant compte des voyages, prestations de services que vous avez réservés jusqu'à présent.

et de votre comportement de réservation. Nous prenons en compte l'historique de vos réservations chez nous ainsi que les caractéristiques des réservations et des voyages, produits et services réservés. En règle générale, une sélection des caractéristiques mentionnées est utilisée avec la même pondération, mais elles peuvent également être utilisées dans leur ensemble avec une pondération non prédéfinie.

Nous utilisons les résultats de ces analyses pour des études de marché et d'opinion, une approche ciblée et adaptée aux besoins des clients ainsi que pour l'acquisition de nouveaux clients. Cette forme d'utilisation des données s'effectue sur la base juridique de l'art. 31, alinéa 2, lettre a de la LPD en raison de l'intérêt légitime prépondérant à la publicité directe, aux études de marché et d'opinion ainsi qu'à l'acquisition de nouveaux clients.

Afin de pouvoir évaluer un risque potentiel de non-paiement, nous établissons un pronostic sur la probabilité de non-paiement de votre paiement dans le cadre de la réservation effectuée, sur la base des informations dont nous disposons sur les comportements frauduleux et des informations accessibles au public.

Pour ce calcul de la probabilité de risque, les données de contact, les coordonnées bancaires, la date de naissance et le numéro de téléphone sont utilisés avec la même pondération.

Les résultats nous aident à prendre des décisions individuelles pour prévenir les dommages causés par la fraude et assurer le suivi des demandes d'indemnisation.

Ce traitement des données est effectué sur la base juridique de l'article 31, paragraphe 1, point a), de la LPD, en raison de l'intérêt légitime prépondérant à la prévention des dommages causés par la fraude et au suivi des revendications juridiques.

Plug-Ins

Utilisation de YouTube

Nous utilisons sur notre site web la fonction d'intégration de vidéos YouTube de Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande ; "YouTube"). YouTube est une entreprise liée à Google LLC (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA ; "Google").

La fonction affiche les vidéos déposées sur YouTube dans un iFrame sur le site web. L'option "Mode de protection des données étendu" est alors activée. Ainsi, YouTube n'enregistre aucune information sur les visiteurs du site. Ce n'est que lorsque le client regarde une vidéo que des informations à ce sujet sont transmises à YouTube et y sont enregistrées. Le cas échéant, les données sont transmises aux États-Unis.

De plus amples informations sur la collecte et l'utilisation des données par YouTube et Google, sur les droits y afférents et sur les possibilités de protection de la sphère privée sont disponibles dans les informations sur la protection des données de YouTube (https://www.youtube.com/t/privacy).

Utilisation de Google Maps

Nous utilisons sur notre site web la fonction d'intégration des cartes GoogleMaps de Google LLC (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA ; "Google").

Dans la mesure où le client a sa résidence habituelle dans l'Espace économique européen ou en Suisse, Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande) est le responsable des données. Google Ireland Limited est donc l'entreprise associée à Google qui est responsable du traitement des données et du respect des lois applicables en matière de protection des données.

Cette fonction permet la représentation visuelle d'informations géographiques et de cartes interactives. Dans ce cadre, Google collecte, traite et utilise également les données des visiteurs des sites web lors de la consultation des pages dans lesquelles des cartes GoogleMaps sont intégrées.

Dans le champ d'application du RGPD, le traitement est effectué sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD, en raison de l'intérêt légitime à concevoir notre site Web de manière ciblée et adaptée aux besoins.

Vous trouverez de plus amples informations sur la collecte et l'utilisation des données par Google dans les informations sur la protection des données de Google à l'adresse www.google.com/privacypolicy.html. Il y est également possible de modifier les paramètres dans le centre de protection des données, afin que le client puisse gérer et protéger ses données traitées par Google.

L'analyse et le suivi du site web

Utilisation de cookies

Lorsque vous visitez notre site Web, des informations sous forme de cookies peuvent être stockées sur votre ordinateur afin, par exemple, de reconnaître les préférences des visiteurs et de concevoir le site Web en conséquence. Cela nous aide, par exemple, à faciliter la navigation et à atteindre un haut degré de convivialité.

Les cookies sont des fichiers texte qui sont stockés sur le disque dur de l'utilisateur lorsqu'il visite un site Web. Ils sont sans danger pour votre ordinateur et ne peuvent pas être consultés par des tiers. Ils permettent de stocker des informations pendant un certain temps et d'identifier l'ordinateur de l'utilisateur.

Si vous acceptez nos cookies, ils resteront sur votre ordinateur pendant une période de 30 jours, à moins que vous ne les supprimiez au préalable. Lors d'une réservation en ligne, des cookies sont temporairement stockés pour le déroulement de la réservation. Ceux-ci sont automatiquement supprimés après 30 minutes d'inactivité ou après la fermeture du site Web.

Vous pouvez vous opposer à tout moment à la collecte et au stockage de vos données via ce service. Si vous voulez éviter l'activation des cookies, désactivez-les dans votre navigateur. Veuillez noter toutefois que la désactivation des cookies peut restreindre l'utilisation du site Web et des services offerts.

Google Analytics

Ce site Web utilise Google Analytics, un service d'analyse Web de Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow St, Dublin 4, Irlande (« Google »). Google Analytics utilise des cookies qui sont stockés sur votre ordinateur et permettent une analyse de votre utilisation de ce site Web. Les informations générées par les cookies concernant votre utilisation de ce site Web sont généralement transférées à un serveur de Google aux États-Unis et y sont stockées.

Nous attirons votre attention sur le fait que le code « gat._anonymizeIp() ; » a été ajouté à Google Analytics pour assurer la collecte anonyme des adresses IP (masquage IP). Si l'anonymisation de la propriété intellectuelle est activée sur nos sites Web, votre adresse IP sera préalablement réduite par Google dans les États membres de l'Union européenne ou dans d'autres États parties à l'accord sur l'Espace économique européen.

Ce n'est que dans des cas exceptionnels que l'adresse IP complète sera transmise à un serveur Google aux Etats-Unis et y sera raccourcie. Google utilisera les informations mentionnées afin d'évaluer votre utilisation de nos sites Web, de compiler des rapports sur les activités de notre site Web et de nous fournir d'autres services liés à l'utilisation du site Web et de l'Internet.

L'adresse IP transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics n'est pas fusionnée avec d'autres données de Google. La transmission de ces données par Google à des tiers n'a lieu que pour des raisons légales ou dans le cadre du traitement des données de commande. Google ne mettra en aucun cas vos données en relation avec d'autres données collectées par Google.

En utilisant ces sites Web, vous consentez au traitement des données vous concernant par Google et au traitement des données décrit ci-dessus, ainsi qu'à l'usage auquel elles sont destinées. Vous pouvez refuser l'utilisation de cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de votre navigateur. Vous pouvez également empêcher Google de collecter et de traiter des données en téléchargeant et en installant le plugin de navigateur disponible sur le lien suivant
: http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr.

Vous trouverez de plus amples informations sur les conditions d'utilisation et la protection des données sur http://www.google.com/analytics/terms/fr.html ou https://www.google.de/intl/fr/policies/

Publicité en ligne basée sur l'utilisation

Ce site Web recueille et traite de manière anonyme des informations sur votre comportement d'utilisation (par exemple, les sous-pages que vous avez appelées lors de votre visite). Nous utilisons ces données pour vous fournir de la publicité liée aux intérêts et donc aussi pour vous offrir une valeur

ajoutée. Un cookie est stocké sur votre ordinateur pour enregistrer votre comportement d'utilisation. Afin d'optimiser la publicité en fonction de vos intérêts d'utilisation, nous utilisons les outils énumérés ci-dessous et travaillons avec ces fournisseurs. Ces informations sont stockées sous un pseudonyme de sorte que l'identification personnelle est généralement exclue. Vous pouvez empêcher l'enregistrement de cookies en sélectionnant « Ne pas accepter les cookies » dans les paramètres de votre navigateur. Vous pouvez également configurer votre navigateur pour qu'il vous demande si vous êtes d'accord avant d'installer des cookies. Enfin, vous pouvez également supprimer les cookies une fois qu'ils ont été configurés à tout moment. Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que, dans ce cas, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser toutes les fonctions de nos sites Web dans toute leur étendue. Vous devrez peut-être réactiver les cookies opt-out qui ont déjà été configurés après que les cookies ont été supprimés. Nous utilisons les outils et les fournisseurs suivants pour recueillir des données pour la diffusion de publicités en ligne basées sur l'utilisation:

Google Ads
Informations sur la protection des données du fournisseur: https://support.google.com/google-ads/answer/1722022?hl=fr
Possibilité de contestation (opt-out): https://www.google.com/settings/u/0/ads/anonymous?hl=fr

Google Tag Manager
Informations sur la protection des données du fournisseur: https://support.google.com/tagmanager/answer/7157428
Possibilité de contestation (opt-out): https://policies.google.com/privacy#infochoices

Lien avec les médias sociaux

Sur notre site Web, vous trouverez des liens vers des réseaux de médias sociaux tels que Facebook, Twitter, Instagram, YouTube et Pinterest. Il ne s'agit pas de plug-ins fournis par le fournisseur, qui transmettent des données au fournisseur lorsque la page est chargée sans que l'utilisateur n'ait aucune influence.

Derrière les boutons vers les réseaux de médias sociaux, il n'y a qu'un lien vers le réseau de médias sociaux, y compris le transfert du site Web à partager. Aucune donnée d'utilisateur n'est transmise du site Web au réseau de médias sociaux.

Si vous êtes déjà connecté au service de médias sociaux concerné au moment où vous cliquez sur le bouton, la boîte de dialogue de partage le détectera afin que vous puissiez partager le contenu directement. Si ce n'est pas le cas, il vous sera demandé de vous connecter au réseau des médias sociaux.

A partir de là, vous serez sur le site web du réseau de médias sociaux respectif.

En cliquant sur le bouton pour Facebook, vous accédez à un site Web de Facebook Inc, 1601 S. California Ave, Palo Ave, CA 04304, USA. Vous trouverez des informations sur la collecte, le stockage et l'utilisation de vos données par Facebook Inc. dans les directives de protection des données du fournisseur : https://www.facebook.com/about/privacy/

En cliquant sur le bouton pour Twitter, vous accédez à un site Web de Twitter Inc, 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA. Vous trouverez des informations sur la collecte, le stockage et l'utilisation de vos données par Twitter Inc. dans les directives de protection des données du fournisseur : https://twitter.com/privacy?lang=fr

Cliquez sur le bouton Instagram pour accéder au site Web d'Instagram LLC, 1601 Willow Rd, Menlo Park, CA49025, USA. Les informations sur la collecte, le stockage et l'utilisation de vos données par Instagram LLC se trouvent dans la politique de confidentialité du fournisseur: help.instagram.com/155833707900388/

En cliquant sur le bouton pour Pinterest, vous accédez à un site Web de Pinterest Inc. 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA. Les informations sur la collecte, le stockage et l'utilisation de

vos données par Pinterest Inc. se trouvent dans la politique de confidentialité du fournisseur : https://policy.pinterest.com/fr/privacy-policy

En cliquant sur le bouton pour YouTube, vous accédez à un site Web de YouTube LCC, 901 Cherry Ave, San Bruno, CA 94066, USA. Vous trouverez des informations sur la collecte, le stockage et l'utilisation de vos données par YouTube dans les règles de protection des données du fournisseur : https://policies.google.com/privacy?hl=fr&gl=fr&gl=fr

Plugins de médias sociaux

Notre site Web utilise des plug-ins du réseau social facebook.com, qui est exploité par Facebook Inc, 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94205, USA.

En visitant un site Web plug-in sur notre site Web, une connexion directe aux serveurs Facebook est automatiquement établie. Ceci transfère le contenu du plug-in respectif à votre navigateur et l'intègre dans l'affichage du site Web. Cela donne à Facebook l'information sur le site Web que vous avez visité. Si vous êtes connecté à Facebook en tant que membre d'un site Web branché pendant votre visite, Facebook associera ces informations à votre compte Facebook.

En utilisant activement une fonction de plug-in, comme cliquer sur le bouton « Like Me » ou faire un commentaire, ces informations sont également attribuées et stockées sur votre compte utilisateur Facebook lorsque vous êtes connecté.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le transfert de vos données à Facebook, il est nécessaire que vous vous déconnectiez de Facebook avant de visiter notre site Web avec des plug-ins afin d'empêcher le transfert des données.

Pour plus d'informations sur l'objectif, la collecte et l'utilisation de vos informations par Facebook, ainsi que sur vos droits et les moyens de protéger votre vie privée, veuillez consulter la déclaration de confidentialité de Facebook: https://www.facebook.com/about/privacy/

Ce site contient des plugins « Addthis » qui vous permettent de mettre en signet ou de partager du contenu intéressant. Lorsque « Addthis » est utilisé, des cookies sont utilisés. Les données générées (telles que l'heure d'utilisation ou la langue du navigateur) sont transférées à Add This LLC aux États-Unis et y sont traitées. Vous trouverez ici de plus amples informations sur le traitement des données par Add This LLC et la protection des données assurée par Add This LLC. En particulier, ce site Web contient des informations sur le type de données traitées et la finalité pour laquelle elles sont utilisées. Nous ne traitons pas les données concernées. En utilisant le champ « Addthis », vous acceptez le traitement des données par Add This LLC dans la mesure indiquée sur le site Web. Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données en utilisant un « Opt Out Cookies ». De plus amples détails peuvent également être trouvés sur le site Web d'Add This LLC susmentionné.

Pages du formulaire

Sur notre site web il y a aussi la possibilité d'entrer en contact avec nous sur différents sujets. Il s'agit par exemple de formulaires pour les demandes de réservation, les demandes de rappel, les retours d'information, les demandes spéciales des clients, etc.

En fonction de l'arrière-plan du contact, diverses données sont demandées dans le formulaire. Les données personnelles telles que le titre, le prénom, le prénom, le nom et l'adresse électronique sont généralement obligatoires pour établir le contact et l'adresse personnelle. Si vous utilisez un formulaire pour un rappel ou une demande de rendez-vous, des données supplémentaires telles que le numéro de téléphone peuvent également être demandées. Pour les demandes de renseignements sur les voyages ou les questions sur les processus existants, vous pouvez également saisir votre numéro de réservation ou de facture.

Intégrité des données

Afin de protéger vos données contre tout accès non désiré, nous utilisons une méthode de cryptage sur certaines pages. Vos données sont ensuite transmises de votre ordinateur à notre serveur et vice versa via Internet en utilisant le cryptage TLS 1.2 (ou supérieur). Vous pouvez reconnaître ceci par le fait que le symbole du cadenas sur la barre d'état de votre navigateur est fermé et que la ligne d'adresse commence par https://

Droits de la personne concernée

Les personnes concernées ont le droit d'obtenir des informations sur leurs données personnelles auprès du responsable du traitement et de faire rectifier ou effacer les données incorrectes si l'une des raisons énoncées dans la loi suisse sur la protection des données s'applique, par exemple si les données ne sont plus nécessaires aux fins poursuivies. Il existe également le droit de limiter le traitement si l'une des conditions spécifiées dans la loi suisse sur la protection des données s'applique et dans les cas du droit à la transférabilité des données spécifié dans la loi suisse sur la protection des données. Si les données sont collectées sur la base de la loi suisse sur la protection des données, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière. Nous ne traiterons alors plus les données personnelles à moins qu'il n'existe des raisons impérieuses et démontrables dignes de protection pour le traitement qui l'emportent sur les intérêts, droits et libertés de la personne concernée, ou que le traitement serve à faire valoir, à exercer ou à défendre des droits légaux.

Droit de recours auprès d'une autorité de surveillance

Toute personne concernée a le droit de faire appel auprès d'une autorité de contrôle si elle estime que le traitement des données la concernant est contraire à la législation sur la protection des données. Le droit de recours peut être exercé devant l'autorité de contrôle du pays de résidence de la personne concernée.

Coordonnées du délégué à la protection des données

Si vous avez des questions sur la protection des données, n'hésitez pas à nous contacter.

Coordinateur de la protection des données :

MTCH AG
Datenschutzkoordinator
Sägereistrasse 20
8152 Glattbrugg

E-Mail: gdpr@hotelplan.com