

# CONDITIONS D'UTILISATION DES TRAVEL & CONCIERGE SERVICES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## CONDITIONS D'UTILISATION DES TRAVEL & CONCIERGE SERVICES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### A. Conditions Générales

Dans le but de simplifier la lisibilité des présentes conditions, seule la forme masculine a été utilisée pour la désignation du client; la forme féminine est chaque fois implicitement comprise.

#### 1. Bénéficiaires

L'accès aux Travel & Concierge Services (ci-après: «prestations T&C») est réservé aux clients de certaines cartes à débit différé et cartes de crédit (ci-après: «carte(s)») émises par Swisscard AECS GmbH (ci-après: «émettrice») qui comprennent ces prestations T&C à titre de prestation accessoire à la relation de carte (ci-après: «client»).

#### 2. Rapport avec les conditions d'utilisation des cartes à débit différé et des cartes de crédit

Les conditions générales de l'émettrice applicables au produit de carte concerné (ci-après: «CG») s'appliquent également aux prestations T&C dont il est question ici, sauf disposition contraire des présentes.

#### 3. Champ d'application des présentes conditions

En fonction des prestations T&C que le client acquiert auprès de l'émettrice, différentes conditions contractuelles s'appliquent:

En règle générale, l'émettrice n'interviendra à l'égard du client **qu'à titre de simple intermédiaire** pour la fourniture de prestations individuelles de voyage, lifestyle ou autres prestations analogues (collectivement ci-après: «prestations de tiers») de tiers (ci-après: «prestataires de services») et conclura des contrats avec ces prestataires de services au nom et pour le compte du client; par exemple, lorsque le client réserve un vol par l'intermédiaire de l'émettrice, qu'il effectue une réservation de chambre d'hôtel, qu'il fait réserver une voiture de location ou une table dans un restaurant, qu'il commande des billets pour un concert ou que l'émettrice sert d'intermédiaire au client pour l'achat d'un arrangement forfaitaire. Pour toutes ces prestations de conseil et de courtage, **les conditions de courtage** exposées à la **partie B** s'appliquent aux rapports entre le client et l'émettrice. Le contrat respectif de voyage, de transport, d'hébergement, de location ou d'organisation d'un voyage (etc.) est ainsi conclu directement entre le client et le prestataire de services correspondant. Par conséquent, les conditions générales respectives (ou les conditions de transport, de location ou d'organisation) des prestataires de services (ci-après: «CG prestataires de services») s'appliquent aux prestations de tiers qui font l'objet du courtage par l'émettrice. Ainsi, ce n'est pas l'émettrice, mais exclusivement le prestataire de services respectif qui est responsable de la fourniture diligente et qui conforme au contrat des prestations de tiers.

Lorsque l'émettrice offre au client (exceptionnellement) un de ses propres arrangements forfaitaires, en ce sens qu'elle organise spécialement pour le client un voyage à forfait adapté à ses souhaits individuels, l'émettrice agit elle-même comme organisateur de voyages et les **conditions d'organisation de voyages** exposées à la **partie C** s'appliquent en complément à la partie B. En ayant recours aux prestations T&C, le client confirme avoir lu, compris et accepté les présentes conditions d'utilisation des Travel & Concierge Services.

#### 4. Mandataire pour la fourniture des prestations T&C

Les prestations T&C sont fournies, jusqu'à nouvel avis, au nom et pour le compte de l'émettrice par Ten Lifestyle Management Switzerland GmbH.

### B. Conditions contractuelles pour le courtage de prestations de tiers (conditions de courtage)

#### 1. Conclusion du contrat et dispositions particulières sur le transport

##### 1.1 Conclusion du contrat

Le client peut charger l'émettrice, par écrit (courrier, fax, e-mail), oralement (par téléphone) ou sous forme électronique (plateforme en ligne) de jouer le rôle d'intermédiaire pour la conclusion d'un contrat correspondant sur des prestations de tiers entre le client et le prestataire de services (ci-après: «demande de réservation»). La demande de réservation lie toujours le client. En cas de réservation électronique (plateforme en ligne), la demande de réservation est réputée réalisée à la conclusion de la procédure de réservation.

L'émettrice se réserve expressément le droit de refuser une demande de réservation ou de ne pas l'exécuter et informera immédiatement le client du refus d'une demande de réservation. Si l'émettrice transmet la demande de réservation du client au prestataire de services, alors le contrat est conclu directement entre le client et le prestataire de services (ci-après: «réservation définitive»), dès que la déclaration d'acceptation (ci-après: «confirmation de réservation») du prestataire de services parvient à l'émettrice ou directement au client. La confirmation de réservation peut être effectuée oralement (par téléphone) ou par écrit. En principe, les confirmations de réservation sont **envoyées au client par e-mail; le client y consent expressément.**

Si la demande de réservation du client inclut d'autres personnes en plus de celui-ci (ci-après: «accompagnants»), le client répond de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix et le traitement de données personnelles) comme des siennes propres. Le client veille à ce qu'il soit

expressément autorisé par tous les accompagnants à réaliser la demande de réservation en leur nom conformément aux présentes conditions d'utilisation des Travel & Concierge Services ainsi qu'à conclure les contrats portant sur des prestations de tiers indiqués dans la demande de réservation en leur faveur ou en leur nom. Les communications de l'émettrice concernant les accompagnants ont lieu en principe par l'intermédiaire du client.

Si la confirmation de réservation diverge de la demande de réservation du client, l'émettrice en informera le client immédiatement. La confirmation de réservation est alors considérée comme une nouvelle offre de conclusion d'un contrat entre le client et le prestataire de services. Si le client ne refuse pas expressément la nouvelle offre dans un délai de deux jours ouvrables, le contrat est conclu avec le prestataire de services pour les prestations de tiers indiquées dans la confirmation de réservation. Le client doit examiner à leur réception si la confirmation de réservation ainsi que tous les documents remis par la même occasion (p.ex. billets de train ou d'avion, billets de spectacles, etc.) sont complet et exacts. D'éventuelles erreurs doivent être immédiatement communiquées à l'émettrice, au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la réception des documents. Les CG prestataires de services et les conventions contractuelles conclues avec les prestataires de services s'appliquent également à tous les accompagnants. Les CG prestataires de services peuvent, en règle générale, être consultées sur le site internet ou l'offre du prestataire de services respectif ou être demandées à celui-ci.

#### 1.2 Passeport, visas, vaccins

L'émettrice informe le client au plus tard dans la confirmation de réservation des prescriptions applicables aux ressortissants Suisses et aux citoyens de l'Union Européenne en matière de passeport et d'entrée dans le pays de destination choisi. Pour les ressortissants d'autres Etats, l'émettrice n'a pas d'obligation d'information; il appartient à ces clients, respectivement à leurs accompagnants, de se renseigner sur les prescriptions d'entrée ou de transit correspondantes. Les informations relatives aux dispositions sur l'entrée ou le transit sont réputées correctes si, au moment de la confirmation de réservation, elles correspondent aux informations publiées par les services compétents ou généralement accessibles au public. L'émettrice n'assume aucune responsabilité si l'entrée dans un pays est refusée parce que les conditions requises ne seraient pas remplies. Le respect des prescriptions en matière de passeport, de visa, douanières, de devises, de vaccins et de santé, l'obtention et la possession au cours du voyage des documents nécessaires relèvent de la responsabilité exclusive du client et de ses accompagnants. L'émettrice est disposée à assister le client ou ses accompagnants pour l'obtention de visas, s'ils en font expressément la demande, contre une rémunération correspondante. Toute responsabilité pour l'octroi ou l'envoi tardif ou incorrect, respectivement le refus d'un visa et ses conséquences est exclue.

Pour la réservation de vols, l'émettrice nécessite toujours les données exactes du client ou d'éventuels accompagnants telles qu'elles figurent dans le passeport ou la carte d'identité (ci-après collectivement: «passeport»). Si le client a dû communiquer à l'émettrice les données de son passeport (ainsi que celles de ses accompagnants) pour réaliser la réservation du vol, il relève de sa responsabilité d'informer l'émettrice d'éventuelles modifications des données du passeport avant le départ. L'émettrice n'assume aucune responsabilité si l'entrée dans un pays de destination ou de transit ou déjà l'embarquement sur le vol réservé est refusé au client ou à ses accompagnants parce que les données figurant sur la carte d'embarquement ne correspondent pas à celles du passeport.

### 2. Prix, frais et conditions de paiement

#### 2.1 Prix et frais

Les prix, ainsi que les conditions de paiement, d'annulation et de modification des prestations de tiers font l'objet du contrat entre le client et les prestataires de services.

L'émettrice peut facturer des frais supplémentaires au client pour ses prestations T&C. Les frais de l'émettrice dans leur version en vigueur figurent dans le tableau de frais correspondant pour les Travel & Concierge Services sous [www.swisscard.ch/fr/conditions-et-informations-juridiques](http://www.swisscard.ch/fr/conditions-et-informations-juridiques) ou peuvent être demandées à l'émettrice.

Si et dans la mesure où l'émettrice a droit à des commissions commerciales usuelles (d'agence de voyage), des remboursements, des supercommissions ou autres rémunérations analogues (ci-après collectivement: «**remboursements**») en vertu de ses rapports contractuels avec le prestataire de services, ces remboursements reviennent exclusivement à l'émettrice. Ces remboursements peuvent s'élever à 10% au maximum du prix de la prestation de tiers et le client renonce expressément, par les présentes, à ce que de tels remboursements lui soient remis ou transférés.

#### 2.2 Conditions de paiement

L'émettrice indiquera par écrit au client les prix des prestataires de services, ainsi que les éventuels frais de l'émettrice, avant la réservation définitive, pour chacune des prestations de tiers du prestataire de services, respectivement pour chacune des prestations T&C de l'émettrice et l'informeront des conditions essentielles de paiement et d'annulation. Tous les coûts en relation avec les prestations de tiers (y compris d'éventuels suppléments des prestataires de services en cas de paiement par carte, droits et taxes) ainsi que d'éventuels frais de l'émettrice sont débités de la carte du client.

#### 2.3 Modifications du prix

Les prix sont réputés en principe sans engagement jusqu'à la réservation définitive et peuvent être modifiés en tout temps.

### 3. Annulation/modification des prestations de tiers par le client

#### 3.1 En général

Si le client annule une prestation de tiers, la modifie ou ne peut l'utiliser (ci-après collectivement: «annulation/modification»), les conditions respectives du prestataire de services concerné (y compris les CG prestataire de services) s'appliquent. Il appartient au client, respectivement aux accompagnants de notifier une annulation/modification le plus tôt possible et par écrit, que ce soit directement au prestataire de services concerné ou à l'émettrice. L'émettrice fera ce qui est en son pouvoir pour assister le client en cas d'annonce d'une annulation/modification de la prestation de tiers et tentera de maintenir les frais supplémentaires le plus bas possible. Tous les frais supplémentaires encourus sont à la charge du client.

#### 3.2 Vols de ligne «vol seulement»

Le client prend acte du fait qu'il se peut qu'il doit supporter des frais élevés en raison des conditions très strictes des compagnies aériennes concernant l'annulation/modification de vols (p.ex. changement de réservation, modification du nom, etc.). Selon la compagnie aérienne et la catégorie de tarif, jusqu'à 100% du prix du voyage peuvent être débités immédiatement après la réservation définitive. L'émettrice met à la charge du client les coûts prélevés par la compagnie aérienne, qui sont facturés en sus d'éventuels frais de l'émettrice. Si le client ne prend pas le vol réservé (no show), en règle générale aucun remboursement n'est effectué.

#### 3.3 Voyages en train

En cas de voyage en train, il peut arriver qu'en raison de conditions tarifaires spéciales, des frais de réservations/billets de train ne puissent pas être ou pas intégralement remboursés.

#### 3.4 Réservation d'hébergement

Les conditions d'annulation/modification peuvent largement différer les unes des autres en fonction du type d'hébergement, de la saison et du pays. Les frais d'annulation/modification fluctuent à cet égard entre 100% du prix pour la première nuit de la réservation en cas d'annulation réalisée moins de 24 heures à l'avance et 100% du total des frais d'hébergement à partir de la réservation définitive.

#### 3.5 Réservation de voitures de location

Lors de la réservation de voitures de location auprès des agences de location usuelles représentées dans le monde entier, le contrat de location portant sur le véhicule concret est conclu en règle générale qu'à la date du début de la location sur place, entre le client en qualité de locataire et l'agence de location. Jusqu'à cette date, seul existe un contrat de réservation entre le client et l'agence de location, sous forme de confirmation de réservation. Les conditions d'annulation/modification qui y sont indiquées lient le client.

Lors de la réservation de véhicules de location, seule une catégorie véhicule (respectivement, la catégorie directement supérieure sans frais supplémentaires) est promise, mais en aucun cas un type spécifique de véhicule. Le client doit en outre être très attentif aux prestations supplémentaires réservées ainsi qu'au type et au montant des prestations d'assurance. En particulier, les couvertures d'assurance facultatives très différentes et entraînant un supplément peuvent dépasser largement le prix de location initial (prix de base). La renonciation à certaines prestations d'assurance entraîne cependant en cas de sinistre/d'accident des risques financiers élevés pour le client. L'émettrice recommande ainsi au client de veiller sur place, avant la signature du contrat de location, et de s'assurer auprès de l'agence de location que toutes les couvertures d'assurance nécessaires soient indiquées par écrit.

### 4. Responsabilité

L'émettrice décline toute responsabilité pour les prestations de tiers.

La responsabilité de l'émettrice est – sous réserve d'une faute grave (dol, négligence grave) – limitée aux dommages directs causés par l'inexécution ou la mauvaise exécution fautive de ses prestations T&C et elle est limitée quant à son montant au double de la valeur de la prestation de tiers. Demeurent réservées les limitations des indemnités prévues dans les traités internationaux en cas de dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat de transport.

Toute responsabilité pour dommages indirects ou réfléchis (y compris le gain manqué) est exclue par les présentes.

En outre, l'émettrice n'assume pas de responsabilité si: – le client met des informations inexactes ou incomplètes à disposition de l'émettrice et les prestations T&C souhaitées ne peuvent, de ce fait, pas du tout ou pas correctement être fournies, – les instructions du client n'ont pas été données de manière suffisamment claire et l'émettrice ne peut l'atteindre pour lui demander une clarification de ses instructions, – les prestations T&C de l'émettrice ne peuvent pas être fournies pour un motif de force majeure (y compris d'éventuels retards), notamment en raison d'une défaillance du système de télécommunication ou de l'internet.

### 5. Assurances et sécurité en voyage

#### 5.1 Assurances

Avant la conclusion d'une réservation définitive, le client devrait examiner si lui et ses accompagnants sont suffisamment assurés.

#### 5.2 Sécurité en voyage

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) ainsi que l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) publient régulièrement des informations sur

les pays dans lesquels il existe d'éventuels risques plus élevés en matière de sécurité pour des raisons politiques, en matière de santé ou d'autres risques. Le client peut consulter lui-même ces conseils aux voyageurs auprès du DFAE ([www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise)) ou les obtenir auprès de son service de réservation. L'émettrice part du principe que le client s'est renseigné avant le début du voyage sur ces conseils aux voyageurs et qu'il connaît les risques en question.

### 6. Traitement de données

Les dispositions sur la protection des données des CG s'appliquent également aux présentes prestations T&C ainsi qu'aux traitements de données qui s'y rapportent, sauf disposition contraire des présentes. Des informations supplémentaires concernant le traitement des Données figurent dans la déclaration de protection des données, dont la version en vigueur peut être consultée sous [www.swisscard.ch](http://www.swisscard.ch) ou commandée auprès de Swisscard.

#### 6.1 Informations générales

L'émettrice saisit et sauvegarde les données du client ainsi que les modifications éventuelles de celles-ci et les traite dans le cadre du but des rapports contractuels (p.ex. courtage de prestations de tiers), en particulier l'itinéraire/la destination, la compagnie aérienne (y compris l'horaire exact, la classe des billets, les sièges), l'hôtel, les prix, d'éventuels souhaits spécifiques du client, les informations relatives aux accompagnants du client, les informations de paiement, la date de naissance, la nationalité, la langue, des préférences particulières, ainsi que d'autres informations que le client met à disposition de l'émettrice. En particulier, lors de voyages par avion (cf. à ce sujet chapitre 6.2 ci-dessous), des informations qui constituent des données sensibles, telles que les souhaits quant aux repas ou la nécessité d'un équipement de mobilité particulier, sont saisies et traitées. Dans la mesure où cela est nécessaire pour la fourniture des prestations T&C, le client autorise l'émettrice ainsi que d'autres prestataires de services impliqués en Suisse et à l'étranger (p.ex. agence de voyages, chaînes d'hôtel, compagnies aériennes, agences de location de véhicules), à échanger les informations qui concernent le client – y compris les données sensibles – également par le biais de systèmes de réservation électroniques exploités par des tiers. Le traitement de données par des prestataires de services est soumis à leurs conditions sur la protection des données.

Le client prend connaissance du fait que, lors de l'échange électronique d'informations, des données sont transmises par un réseau ouvert, transfrontalier, accessible à tous. Même en cas de cryptage de données, celles-ci peuvent être vues par des personnes tierces, qui pourront en déduire une relation commerciale existante ou future entre le client et l'émettrice.

Les traitements de données précités pourront être réalisés en Suisse ou dans les pays de l'Union européenne. Cependant, des données peuvent également être traitées et sauvegardées dans le

monde entier (p.ex. également aux Etats-Unis), même si ces données ne bénéficient dans le pays concerné d'aucune protection ou ne bénéficient pas d'une protection équivalente à celle qui existe en Suisse ou dans les pays de l'Union européenne.

#### 6.2 Particularités en cas de voyages par avion

En raison des prescriptions légales ou administratives de certains pays, il est nécessaire de transmettre aux autorités de ces pays des données spécifiques sur le voyage du client et/ou de ses accompagnants vers et depuis ces pays, pour des raisons de sécurité et de conditions d'entrée. Par les présentes, le client et l'accompagnant autorisent expressément l'émettrice et la compagnie aérienne respective à transmettre à ces autorités, dans les buts précités, des données personnelles relatives au client et à ses accompagnants en tant que passagers, c'est-à-dire les données dites «Passenger Name Record (PNR)», dans la mesure où ces informations sont disponibles. Il s'agit des données suivantes du client et de ses accompagnants: nom complet, date de naissance, adresse complète, numéros de téléphone, date de la réservation définitive/de l'émission des billets et date de voyage prévue, tous types d'informations sur le paiement, statut et itinéraire, numéro Frequent Flyer, informations sur les bagages, toutes les modifications du PNR passées, destinations antérieures, autres informations pertinentes sur les accompagnants, etc. Le client prend connaissance que ces données peuvent être transmises à des pays dans lesquels la protection des données ne correspond pas au niveau de protection de la législation suisse sur la protection des données.

### 7. Communication et service clientèle

Le client et l'émettrice peuvent recourir à des moyens de communication électroniques (par exemple e-mail, SMS, internet) dans le cadre des prestations T&C, lorsque cela est prévu par l'émettrice. Si le client contacte l'émettrice par e-mail ou donne son adresse e-mail à l'émettrice, il accepte par ce biais que l'émettrice le contacte par e-mail et que l'adresse communiquée par le client soit utilisée à cette occasion. Le client prend acte que, lors de l'échange électronique de données, comme lors de l'utilisation d'internet ou d'un service de courrier électronique, les données sont transmises sans cryptage par le biais d'un réseau ouvert, en principe accessible à tous. Les données sont transmises de manière transfrontalière, en passant également par des pays dans lesquels s'appliquent des exigences de protection des données moins sévères qu'en Suisse, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent tous deux en Suisse. Des tiers peuvent voir, modifier ou utiliser des données de manière abusive et conclure à l'existence actuelle ou future d'une relation commerciale. L'identité de l'expéditeur peut être usurpée ou manipulée. Les données du client peuvent être perdues ou captées par des tiers non autorisés au cours de leur transmission. Pour réduire les risques, le client fait usage de tous les moyens à disposition pour protéger les terminaux qu'il utilise (p.ex. ordinateur, téléphone

portable, etc.), en particulier par l'installation et la mise à jour régulière de programmes complets antivirus et de sécurité internet ainsi que par la mise à jour des systèmes d'exploitation et des navigateurs utilisés. Le client répond de toutes les conséquences qui résultent d'une éventuelle interception illicite de données par des tiers. L'émettrice se réserve le droit de soumettre à une autorisation séparée l'utilisation de moyens de communication électroniques, notamment pour la modification de données importantes du contrat.

Le service clientèle de l'émettrice est à la disposition du client au numéro de téléphone/à l'adresse communiqué(e) sur internet pour les prestations T&C pour toutes les questions relatives aux prestations T&C.

## 8. Droit applicable et for

Les rapports contractuels entre le client et l'émettrice fondés sur les présentes conditions est soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion des normes sur les conflits de lois. Les tribunaux ordinaires au siège de l'émettrice sont exclusivement compétents pour connaître de tous les litiges résultant des rapports contractuels entre le client et l'émettrice. Le for est Horgen. Les dispositions légales impératives du droit suisse sont réservées.

## C. Conditions contractuelles pour l'organisation de voyages à forfait (conditions d'organisation de voyages)

Si le client charge l'émettrice d'organiser pour lui et/ou ses accompagnants un voyage à forfait en fonction de ses souhaits particuliers et que l'émettrice peut lui offrir un tel voyage à forfait en son propre nom en qualité d'organisateur de voyages au sens de la Loi fédérale sur les voyages à forfait (LVF), les conditions contractuelles suivantes s'appliquent à titre supplémentaire à l'organisation de voyages à forfait (ci-après: «conditions d'organisation de voyages»). S'il existe des différences ou des contradictions entre les conditions de courtage prévues à la **partie B** et les conditions d'organisation de voyages, les conditions d'organisation de voyages qui suivent prévalent.

### 1. Objet du contrat

Il y a voyage à forfait au sens de l'art. 1 LVF lorsque l'émettrice offre au client, en son propre nom, une combinaison d'au moins deux prestations de voyages essentielles (transport, hébergement, location de véhicule, autre prestation touristique importante) existant au préalable ou composée spécialement pour le client et/ou ses accompagnants à un prix global et que ce voyage dure au moins 24 heures ou inclut une nuitée.

### 2. Conclusion du contrat

Par la réception de la demande de réservation téléphonique portant sur un voyage à forfait

spécialement composé par l'émettrice pour le client et/ou ses accompagnants, un contrat de voyage à forfait est conclu entre le client et/ou ses accompagnants en qualité de voyageur(s) ou de consommateur(s) (ci-après: «voyageur(s)») et l'émettrice, selon les dispositions des art. 1 ss LVF (ci-après: «contrat de voyage à forfait»). Si le client envoie une demande de réservation par écrit (par e-mail, fax, courrier ou SMS) ou par le biais de la plateforme internet mise à disposition par l'émettrice, il reçoit de celle-ci une confirmation de réservation écrite.

## 3. Prix et conditions de paiement

### 3.1 Prix du voyage et conditions de paiement

Le prix du voyage pour tous les voyageurs (plus d'éventuels frais de l'émettrice) est débité directement de la carte du client au moment de la réservation définitive.

### 3.2 Modifications du prix

En cas d'augmentations extraordinaires du prix par les prestataires de services choisis (notamment les entreprises de transport), l'émettrice se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage même après la réservation définitive, dans la mesure où il s'agit de:

- Modifications des tarifs d'entreprises de transport (p.ex. introduction ou augmentation de suppléments carburant),
- nouveaux droits ou taxes obligatoires ou augmentation de ceux-ci (taxes portuaires, taxes d'aéroport ou taxes de sécurité),
- augmentations de prix décidées par l'Etat (p.ex. augmentation de la TVA),
- erreurs d'impression manifestes,
- modifications des cours de change.

L'émettrice peut débiter de telles augmentations de prix au client a posteriori, jusqu'à 20 jours avant le départ au plus tard. Si le prix du voyage devait être augmenté globalement de plus de 10% du prix initial, le client est en droit, dans un délai de cinq jours à compter du moment de la communication de l'augmentation du prix, de se départir du contrat sans frais et de demander le remboursement de tous les montants déjà payés.

## 4. Annulation/modification du voyage

### 4.1 Annonce

Si un voyageur ne peut pas faire le voyage à forfait prévu, il doit en informer l'émettrice immédiatement après l'avoir appris. En règle générale, la date de réception par l'émettrice de l'annulation écrite communiquée par le voyageur est déterminante pour le calcul des frais d'annulation.

### 4.2 Frais d'annulation

A défaut d'indications concrètes dans le contrat de voyage à forfait, les frais d'annulation suivants sont convenus: jusqu'à 46 jours avant le départ: annulation

sans frais, mais sans remboursement du forfait de réservation; 45-31 jours avant le départ: 30% du prix du voyage; 30-15 jours avant le départ: 50% du prix du voyage; 14-8 jours avant le départ: 75% du prix du voyage; 7-1 jour(s) avant le départ: 90% du prix du voyage, moins d'un jour: 100% du prix du voyage.

## 4.3 Personne de remplacement

Si le voyageur ne peut faire le voyage prévu, mais qu'il est toutefois en mesure d'indiquer à l'émettrice une personne de remplacement qui est prête à faire le voyage à sa place et à reprendre l'arrangement réservé par le client, l'émettrice fera ce qui est en son pouvoir pour organiser ce changement auprès des prestataires de services avec le moins de frais possible.

Lors de l'indication d'un voyageur de remplacement, les conditions cumulatives suivantes doivent être respectées:

- la personne de remplacement est prête à reprendre l'arrangement aux mêmes conditions que celles que le client a convenues avec l'émettrice.
- La personne de remplacement remplit les exigences particulières du voyage (passeport, visas, prescriptions en matières de vaccins).
- La participation de la personne de remplacement au voyage ne viole aucune prescription légale ou administrative.
- Il y a encore assez de temps pour procéder au(x) changement(s) de nom auprès des prestataires de services individuels, ce qui peut être difficile surtout en haute saison ou s'avérer impossible pour des questions tarifaires.
- Les prestataires de services individuels acceptent les modifications y relatives.

Le client et le voyageur de remplacement répondent solidairement du paiement du prix du voyage ainsi que, le cas échéant, des frais supplémentaires causés par la cession.

## 5. Responsabilité en qualité d'organisateur de voyages

### 5.1 Principe

Si l'émettrice agit à l'égard du voyageur comme cocontractant du voyage à forfait, celle-ci répond en qualité d'organisateur de voyages de la fourniture conforme au contrat de toutes les prestations qui font partie du contrat de voyage (transport, hébergement, location de véhicules, autres prestations touristiques expressément convenues).

### 5.2 Etendue de la responsabilité (limitation, exclusion)

Sous réserve d'une faute grave (dol, négligence grave), la responsabilité pour les dommages (à l'exception des dommages corporels) est limitée aux dommages directs et, quant au montant, au double de la valeur du voyage à forfait. Si la responsabilité des entreprises de transport est limitée par des traités internationaux (respectivement par des dispositions nationales qui reproduisent ceux-ci), cette limitation de responsabilité s'applique

également à l'égard de l'émettrice.

L'émettrice ne répond pas de prestations que le client, respectivement le voyageur, a conclues avec des tiers en dehors du cadre du voyage à forfait réservé auprès de l'émettrice, notamment avec des prestataires sur place (trajets en taxi, programmes de sport, prestations médicales et paramédicales, excursions, etc.). L'émettrice ne répond pas de la perte de prestations de voyage ou de modifications de programme en cas de retard de l'entreprise de transport ou de grève, ni dans aucune situation qui résulte de la force majeure, de mesures administratives ou de circonstances dont l'émettrice n'a pas à répondre, car celle-ci ne pouvait prévoir ni éviter la survenance de ces circonstances.

## 5.3 Indemnité

L'émettrice indemnise le voyageur en cas de perte de prestations de voyage convenues (moins-value) ou pour ses frais supplémentaires jusqu'à un maximum du double du prix du voyage, si l'émettrice, respectivement la personne de contact sur place (guide de voyage) ou le prestataire de services concerné n'était pas en mesure de remédier immédiatement, mais au plus tard dans les 48 heures, à un défaut majeur du voyage conformément aux circonstances ou d'offrir au voyageur une prestation équivalente.

Les conditions de l'indemnisation sont:

- une réclamation (avis des défauts) écrite (ou une réclamation orale confirmée par SMS, e-mail, fax) effectuée en temps dû sur place, adressée en priorité à la personne de contact sur place ou si celle-ci n'est pas atteignable, à l'émettrice directement, au numéro de téléphone et à l'adresse communiqués sur internet pour les prestations T&C et simultanément au prestataire de services concerné, et
- une annonce écrite immédiate à l'émettrice, à laquelle est jointe la confirmation de la personne de contact sur place (p.ex. réceptionniste, Resort Manager, etc.) envoyée au plus tard dans un délai de 30 jours après le retour du voyageur.

Si le voyageur ne respecte pas ces incombances – ou si, de toute autre manière, il n'a pas honoré son obligation de réduction du dommage (cf. ci-dessous B chiffre 5.4) –, l'émettrice a le droit de réduire ou de refuser intégralement l'indemnité.

## 5.4 Garantie

Pour les voyages à forfait organisés et fournis par l'émettrice en son propre nom, les montants payés par le client sont couverts par un fonds de garantie et le retour de tous les voyageurs est garanti en cas d'insolvabilité. Le tiers (actuellement: Ten Lifestyle Management Switzerland GmbH) chargé de la gestion de ces prestations T&C (y compris en qualité de service de réservation) au nom et pour le compte de l'émettrice est affilié au fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Des informations détaillées figurent sous [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

