

**CGCV Migros Vacances (août 2023)**

**Conditions générales de contrat et de voyage**

**pages 1–4**

**Protection des données (août 2023)**

**Déclaration de protection des données**

**pages 5–6**

# Conditions générales de contrat et de voyage des Vacances Migros

Nous vous remercions de la confiance et de l'intérêt que vous nous portez. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (ci-après CGCV) ci-dessous. Ces CGCV s'appliquent aux voyages que MTCH SA organise sous la marque Vacances Migros, dénommée ci-après Vacances Migros:

## A) Voyages forfaitaires

### 1. Objet du contrat

Vacances Migros organise des voyages à votre intention. Nous nous engageons

– à organiser votre voyage du début à la fin selon les données et descriptions figurant dans les brochures et les autres publications de Vacances Migros, – à vous fournir les services convenus ainsi que toutes les autres prestations comprises dans le forfait voyage de votre choix.

Notez qu'en général, nos prestations entrent en vigueur à partir de l'aéroport en Suisse, du port d'embarquement pour les croisières, et du lieu de départ pour les voyages en train et en bus. Nous vous renvoyons aux programmes de voyage en question. Dès lors, votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ relève de votre seule responsabilité.

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

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

#### 2.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et Vacances Migros prend effet dès que notre service de réservation réceptionne votre réservation électronique (en ligne), téléphonique ou écrite. C'est à ce moment-là que les droits et les obligations stipulés dans les CGCV et les accords contractuels deviennent effectifs pour Vacances Migros et vous-même. Si vous réservez pour d'autres voyageurs, vous êtes alors tenu d'assumer leurs obligations contractuelles (notamment le paiement du prix du voyage) comme s'il s'agissait des vôtres. Les obligations contractuelles et les CGCV sont valables pour tous les participants du voyage.

#### 2.2 Passeport, visa, vaccinations

Sur le site Internet de Vacances Migros figurent les liens vers les indications générales relatives aux exigences en matière de passeport, de visa (généralement pour les citoyens suisses) et de santé, requises à l'entrée dans le pays que vous avez choisi pour vos vacances. À la conclusion de la réservation, vous confirmez – en activant le champ prévu à cet effet – que vos participants et vous-même êtes en possession des documents nécessaires et valables pour l'entrée dans le pays de villégiature, ou, si vous ne les détenez pas encore, que vous les fournirez en temps et en heure. Néanmoins et dans votre propre intérêt, informez-vous avant la conclusion du contrat et jusqu'au début du voyage de l'existence et du contenu des prescriptions concernant votre voyage, car ces dernières peuvent changer à court terme. Les prescriptions d'entrée pour les ressortissants d'États non mentionnés dans nos documents d'informations ou sur les pages obtenues à partir des liens en question s'obtiennent en Suisse auprès de la représentation diplomatique du pays de villégiature désiré. Vacances Migros n'assume aucune responsabilité en cas de refus d'en-

trée dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de leur respect en matière de passeport, visa, douane, devises, vaccination et santé et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires. Tous les préjudices résultant de la non-observation de ces prescriptions sont à votre charge. Concernant les vaccinations, veuillez vous informer auprès de [healthytravel \(healthytravel.ch\)](http://healthytravel.ch) ou contacter votre médecin de famille ou votre spécialiste en médecine tropicale.

#### 2.3 Moins de 18 ans voyageant seuls et non accompagnés d'une personne munie de l'autorité parentale

Les moins de 18 ans sont tenus de respecter les prescriptions d'entrée conformément au point 2.2 et les dispositions des prestataires. Avant de réserver le voyage, ils s'informeront des prescriptions à observer auprès de la représentation diplomatique du pays concerné. Il est en outre vivement conseillé de se munir d'une autorisation de voyage signée par la personne détenant l'autorité parentale. Outre la permission signée des parents, l'autorisation de voyage devra aussi mentionner la destination, la durée du voyage et le numéro de téléphone de la personne ayant l'autorité parentale et ne pas être datée de plus de six mois, en principe. Ce document devrait aussi contenir le nom d'un éventuel accompagnant majeur. Veuillez inclure les copies des cartes d'identité des personnes détenant l'autorité parentale. Vacances Migros décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée ou du prestataire dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de l'import des documents requis.

#### 2.4 Animaux

Le transport des animaux domestiques est soumis aux réglementations de la compagnie de transport concernée. Avant la conclusion de la réservation, il faut prendre contact avec le centre d'appels pour savoir si un transport d'animaux domestiques est possible ou si les prestataires les acceptent. Les informations concernant le nombre, le type, la taille et le poids sont nécessaires à une estimation fiable. Veuillez vous adresser auprès de notre centre d'appels pour de plus amples informations. En tant que propriétaire d'un animal, vous devez fournir tous les documents nécessaires, certificats de santé, etc. De même, vous êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage de transport.

### 3. Prix du voyage et conditions de paiement

#### 3.1 Prix

Les prix des prestations de voyage figurent dans les publications de Vacances Migros. Les autres publications (p. ex. prospectus d'hôtel ou autres supports d'informations n'émanant pas de nous), sites Internet de prestataires ou propres requêtes auprès de partenaires ne font pas partie du contrat de voyage et nous ne saurions être tenus responsables des indications fournies dans les sources précitées. Sauf indication spéciale, les prix s'entendent en francs suisses par personne. Les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées au prorata des saisons concernées. Les éventuels frais annexes concernant les appartements de vacances et studios sont à payer sur place, en général au moment de la remise des clés.

#### 3.2 Taxes de réservation/suppléments

Les éventuels frais de réservation et suppléments figurent dans les publications sous les destinations et les offres concernées.

#### 3.3 Frais de dossier

En plus des prix mentionnés dans les publications, votre service de réservation percevra des taxes forfaitaires pour les réservations, la gestion des dossiers et les prestations de tiers.

#### 3.4 Conditions de paiement

Le paiement est possible contre facture après contrôle de la solvabilité, par carte PostFinance et cartes de crédit.

Les documents de voyage vous parviendront ou vous seront remis au plus tard 10 jours avant le départ ou – dans le cas d'une réservation de dernière minute – dans un délai utile. Une fois ces délais de paiement échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel.

Vacances Migros est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, Vacances Migros peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage. De plus, Vacances Migros se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

#### 3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix figurant dans les publications Vacances Migros peuvent être augmentés pour des motifs spécifiques, notamment dans les cas de figure suivants:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant);
- introduction ou augmentation de redevances ou d'impôts perçus par les pouvoirs publics (p. ex. TVA) ou de taxes (p. ex. taxes d'aéroport);
- modifications des taux de change;
- hausses de prix exceptionnelles imposées par les prestataires (p. ex. hôtels);
- fautes explicables de façon plausible dans les offres.

Le cas échéant, Vacances Migros procédera à ces augmentations de prix au plus tard 21 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nos soins, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours à compter de la réception de notre communication. Dans ce cas, Vacances Migros vous restituera dans les 30 jours l'intégralité des sommes que vous avez déjà versées. Vous pouvez également réserver un autre voyage proposé par Vacances Migros. Dans la mesure du possible, Vacances Migros s'efforcera alors de tenir compte de vos souhaits et portera au crédit du nouveau forfait les montants que vous avez déjà versés et ce, sans retenue sur le prix. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par Vacances Migros, Vacances Migros a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art. 15 de la loi sur les voyages à forfait.

#### 3.6 Validité des prix

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

## 4. Changement de l'itinéraire

#### 4.1 Frais de dossier

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

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

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

Pour tout changement de destination et de date, ce sont les conditions d'annulation énumérées au point 4.2 qui prévalent. En cas de modifications de vol pour votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit, en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications, de facturer des frais de dossier de CHF 100 par personne inscrite, mais au maximum de CHF 200 par dossier. Selon le tarif choisi, les compagnies aériennes édictent des conditions sévères en cas de changement ou modification avant et après l'émission des billets d'avion/billets électroniques. Des frais éventuels de ce genre vous seront facturés en sus des frais de dossier.

## 4.2 Coûts

### 4.2.1 Forfaits et prestations individuelles

En règle générale, les frais d'annulation vous sont présentés directement avant la réservation et imprimés sur confirmation de cette dernière. En cas de modification de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4, alinéa 3) du dossier ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, nous prélevons en règle générale les frais d'annulation comme imprimés sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4, alinéa 3) ou de changement de votre part de destination ou de date de voyage, en plus des frais de dossier et des taxes forfaitaires les frais suivants:

– 29–15 jours avant le départ	30%
– 14–8 jours avant le départ	50%
– 7–4 jours avant le départ	80%
– 3–0 jours avant le départ	100%

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

### 4.2.2 Exceptions

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

#### Voyages en train, billets de transport

En raison de certaines conditions tarifaires, l'annulation de certains voyages en train et billets de transport à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations et billets de train ou de transport.

#### Noël et Nouvel An

À moins que des conditions encore plus strictes ne s'appliquent en vertu des exceptions susmentionnées, les séjours entre le 15 décembre et le 10 janvier sont soumis aux conditions suivantes:

– 60–31 jours avant le départ	30%
– 30–15 jours avant le départ	50%
– moins de 14 jours avant le départ	100%

Les exceptions vous sont présentées directement avant la réservation.

## 4.3 Frais de dossier

Pour les changements échappant aux frais tels que décrits au point 4.2, nous facturons dans tous les cas des frais de dossier de CHF 50 par personne en plus des frais perçus par le prestataire.

## 5. Annulation du voyage

### 5.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer le voyage, vous devez en informer Vacances Migros par écrit en lui indiquant la raison. La date à laquelle Vacances Migros reçoit votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Dans le cas où vous auriez reçu des documents de voyage par courrier postal, il convient de les annexer à la communication écrite. Vacances Migros adhère aux conseils aux voyageurs émis par le DFAE et/ou par l'OFSP. Si ces organismes fédéraux déconseillent de se rendre dans un pays ou une région concernés par votre voyage, vous pouvez alors modifier gratuitement votre réservation durant une certaine période. Dans ces cas, des frais de dossier conformément au point 5.2 et des primes d'assurance peuvent vous être facturés. Si le DFAE ou l'OFSP ne déconseillent pas explicitement un voyage dans un pays ou une région concernés par votre voyage, les conditions énumérées au point 5.2 ci-après s'appliquent alors.

### 5.2 Frais de dossier

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

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

plus les frais d'annulation éventuels. Ces frais de dossier ne s'appliquent pas en cas d'annulation à 100% des frais d'annulation. Une annulation ultérieure et un remboursement de l'assurance frais d'annulation avec assistance ou rapatriement ne sont pas autorisés. En outre, votre service de réservation peut vous facturer des frais de dossier supplémentaires en cas d'annulation du voyage. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance. Ils doivent être payés dans tous les cas.

### 5.3 Coûts

#### 5.3.1 Forfaits et prestations individuelles

En règle générale, les frais d'annulation vous sont présentés directement avant la réservation et imprimés sur confirmation de cette dernière. En cas de modification de votre part ou de la nôtre (conformément au point 3.4, alinéa 3) du dossier ou en cas de changement de destination ou de date de voyage de votre part, nous prélevons en règle générale les frais d'annulation comme imprimés sur la confirmation de la réservation, nous prélevons, en cas d'annulation du dossier de notre part ou de la vôtre (conformément au point 3.4, alinéa 3) ou de changement de votre part de destination ou de date de voyage, en plus des frais de dossier et des taxes forfaitaires les frais suivants:

– 29–15 jours avant le départ	30%
– 14–8 jours avant le départ	50%
– 7–4 jours avant le départ	80%
– 3–0 jours avant le départ	100%

Dans le cas d'un forfait avec vols de ligne, nous vous facturons, pour le transport aérien, les frais que la compagnie aérienne nous a facturés, qui, selon la

classe tarifaire, peuvent s'élever à 100% immédiatement après la réservation. Pour les prestations restantes, nous facturons les frais d'annulation selon l'échelonnement susmentionné – allant de 30% à partir de 29 jours avant le départ à 100% le jour du départ –, et ce, en plus des frais de dossier et taxes forfaitaires supplémentaires.

#### Voyages forfaitaires de voyageurs tiers

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

### 5.3.2 Exceptions

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

#### Voyages en train, billets de transport

En raison de certaines conditions tarifaires, l'annulation de certains voyages en train et billets de transport à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations et billets de train ou de transport.

#### Noël et Nouvel An

À moins que des conditions encore plus strictes ne s'appliquent en vertu des exceptions susmentionnées, les séjours entre le 15 décembre et le 10 janvier sont soumis aux conditions suivantes:

– 60–31 jours avant le départ	30%
– 30–15 jours avant le départ	50%
– moins de 14 jours avant le départ	100%

Les exceptions vous sont présentées directement avant la réservation.

### 5.4 Frais de dossier

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

## 6. Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez néanmoins nous proposer une personne de remplacement – laquelle est disposée à prendre votre place et reprendre le forfait réservé par vos soins –, Vacances Migros percevra alors uniquement les frais de dossiers conformément au point 4.1. Dans ce cas, les conditions suivantes sont à observer dans leur totalité:

- la personne de remplacement est disposée à reprendre votre forfait aux mêmes conditions que celles dont nous avons convenues avec vous;
- les autres prestataires impliqués (hôtels, compagnies aériennes et de navigation, etc.) acceptent également ce changement, ce qui peut poser problème en haute saison ou se heurter aux dispositions des tarifs aériens;
- la personne de remplacement satisfait aux exigences particulières du voyage (prescriptions en termes de passeport, visa, douane, vaccins et santé).
- la participation de la personne ne se heurte à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité.

Cette personne et vous-même êtes solidairement responsables vis-à-vis de Vacances Migros ou du service de réservation, dénommé partie contractante, du paiement du prix et aussi de tous les frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

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

## 7. Responsabilité

### 7.1 Généralités

En tant qu'organisateur, Vacances Migros répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursions les prestations convenues ayant été supprimées ou vos frais supplémentaires pour autant que nous n'ayons pas été en mesure de vous offrir sur place une prestation de valeur égale et que votre responsabilité ne soit pas impliquée. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage et ne comprend que le préjudice immédiat. Toute autre responsabilité – dans la mesure où la loi l'autorise – est exclue. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de modification de programme intervenant à la suite de retards d'avion ou à de grèves. Vacances Migros n'assume notamment aucune responsabilité lors de changements de programme de voyage (annulations, décalages) imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités d'un pays et à des retards de tiers lorsque Vacances Migros n'a pas à répondre de ces circonstances. Si vous êtes confronté à un retard, adressez-vous à notre représentant dans les aéroports suisses ou au service de permanence Vacances Migros.

### 7.2 Acheminement et voyage retour

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

S'il s'écoule moins de 120 minutes entre l'atterrissage prévu en Suisse et le départ du dernier train ou bus, il n'est pas possible de garantir la correspondance. Veuillez en tenir compte lorsque vous organisez votre retour chez vous. Le voyageur n'est de principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un tel retard. Si un passager manque son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant, nous aiderons volontiers ce passager à trouver un vol de remplacement. Les voyageurs de Vacances Migros n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

### 7.3 Accidents, maladies et grossesse

En tant qu'organisateur, Vacances Migros répond des dommages corporels si la non-exécution du forfait est due à une faute ou un manquement de sa part ou d'une entreprise mandatée par ses soins (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) à condition que, dans les cas susmentionnés, vous cédiez à Vacances Migros vos prétentions en dommages et intérêts. Dans les cas de responsabilité civile liés à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transport (avion, train, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes prévues par les accords internationaux ou la législation nationale en vigueur. Vous devrez faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés. Vacances Migros décline toute autre responsabilité dans ces cas de figure. Les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer des conditions de transport de la compagnie (aérienne ou de navigation par exemple) avant de réserver. Nous n'assumons aucune responsabilité au cas où une femme enceinte se verrait refuser le transport.

### 7.4 Dégâts matériels

Vacances Migros répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des objets lorsqu'ils sont imputables à Vacances Migros ou à une entreprise mandatée par Vacances Migros, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à Vacances Migros vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au préjudice immédiat et s'élève au maximum au montant du prix du voyage pour la personne lésée. Dans les affaires de responsabilité civile liées à l'utilisation de transports aériens ou d'autres entreprises de transports (chemin de fer, bateau, bus, etc.), le montant des prétentions en dommages et intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales en vigueur. Les voyageurs de Vacances Migros n'assument aucune responsabilité en cas de perte d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photo et vidéo, etc. (cette règle s'applique aussi aux vols dans les voitures de location), ainsi que de perte, vol, endommagement ou abus de chèques, cartes de crédit et autres moyens de paiement.

### 7.5 Manifestations spéciales et prestations sur place

Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait. En raison des circonstances locales, elles peuvent présenter des risques particuliers ou exiger une certaine condition physique. Vous réservez ces manifestations à vos propres risques. Nous rejetons toute responsabilité pour ces prestations pour autant que nous ne soyons pas expressément nommés comme responsable de la manifestation ou fournisseur de la prestation en question.

### 7.6 Garantie des fonds

En tant que membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, notre entreprise garantit les montants que vous avez versés à la réservation d'un forfait ainsi que votre voyage de retour. Détails à ce sujet auprès de votre service de réservation ou à l'adresse [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

### 7.7 Pour votre sécurité

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays dont la situation, politique ou autre, pourrait constituer une menace pour la sécurité du voyageur. Elles sont disponibles à l'adresse [www.dfae.admin.ch](http://www.dfae.admin.ch) ou au service de réservation. Nous partons du principe que vous avez pris connaissance de ces informations avant votre voyage et que vous êtes conscient des risques en rapport avec votre voyage.

### 7.8 Responsabilité pour prestations de tiers

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

## 8. Difficultés en cours de voyage

### 8.1 Problèmes sur place

Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou à la confirmation du dossier, voire si elles comportent de graves lacunes, vous avez non seulement le droit, mais aussi le devoir de le signaler immédiatement au service de permanence Vacances Migros (numéro de téléphone cf. programme de voyage Vacances Migros). Dans le cas de prestations de tiers (p. ex. forfait d'organisation tierces), veuillez en référer au représentant local dont le nom figure sur les documents de voyage. Ceci est une condition indispensable à une demande de dédommagement ultérieure et permet très souvent de résoudre les problèmes sur place. Si votre intervention n'apporte pas de solution adéquate, vous devez alors exiger du service de permanence une attestation écrite exposant vos motifs de doléance. Le service de permanence en question n'est pas habilité à reconnaître des demandes de dommages et intérêts.

### 8.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si le service de permanence Vacances Migros ne vous offre pas de solution adéquate dans les 48 heures, Vacances Migros vous rembourse alors les frais engendrés sur présentation des justificatifs et pour autant que les montants restent dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de Vacances Migros. Si les problèmes survenus présentent une gravité telle qu'il ne vous est plus possible de poursuivre votre voyage ou séjour sur votre lieu de vacances, vous devrez demander au service de permanence Vacances Migros une attestation écrite de votre réclamation qui expose clairement les motifs. Le service de permanence Vacances Migros est tenu de constater par écrit les faits et vos réclamations. Dans le cas de prestations de tiers, les modalités de l'organisation tierce prévalent, pour autant qu'une solution adéquate n'ait pu être proposée dans un délai utile.

### 8.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit vos réclamations et l'attestation du service de permanence Vacances Migros ou du représentant local dans le cas de produits tiers, au plus tard 30 jours après votre retour, à Vacances Migros c/o MTCH SA, Service à la clientèle, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg ou à l'adresse [info@vacances-migros.ch](mailto:info@vacances-migros.ch). Si la réclamation écrite n'est pas effectuée dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts expire. En outre, si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

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

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, Vacances Migros ne peut pas vous rembourser le prix de votre forfait. Nous vous conseillons de conclure une assurance rapatriement qui couvre les cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident, maladie grave ou décès d'un parent proche) se soldant par une interruption prématurée du voyage. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave, accident ou décès d'un parent proche), le service de permanence Vacances Migros vous aidera de son mieux à organiser votre retour anticipé.

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

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

Si des événements imprévisibles l'exigent, Vacances Migros se réserve le droit, dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou quelques-unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, type d'avion, compagnies aériennes, horaires, etc.). Vacances Migros s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Si Vacances Migros est contraint d'annuler votre voyage en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé en cas de croisières, troubles politiques, guerres sur le lieu de villégiature entraînant le renoncement au voyage pour des raisons de sécurité, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), Vacances Migros s'efforcera de vous en informer le plus rapidement possible et de vous proposer une solution de rechange. Si le voyage doit être interrompu prématurément, Vacances Migros est autorisé à déduire du montant à rembourser les frais qu'elle a déjà engagés et les prestations qu'elle a déjà indubitablement payées. Toute prétention supplémentaire de votre part à une réparation est exclue.

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

Si Vacances Migros doit modifier un voyage que vous avez déjà payé et qu'il en résulte des prestations de moindre valeur, vous avez alors droit à un remboursement. Si, par contre, des hausses de coûts selon les points 8.1 ou 3.5 surviennent, le prix de votre voyage peut être majoré. Si l'augmentation dépasse de 10% le prix contractuel du voyage, vous êtes en droit de rompre sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Si vous refusez de payer la différence de prix dans le délai fixé par Vacances Migros, Vacances Migros a le droit de résilier le contrat et, dans la mesure du possible, de vous rembourser le paiement effectué. Toute autre exigence de votre part est expressément exclue. Sous réserve de remboursement non possible (par ex. billets d'avion déjà payés) et d'exceptions au sens de l'art. 15 de la loi sur les voyages à forfait.

### 10.3 Problèmes de surréservation

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

## 11. Prescription

Quel qu'en soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre Vacances Migros se prescrivent après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé. Délais de prescription de prestations de tiers cf. les prescriptions de contrat de l'organisation tierce concernée.

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

### 1. Principe

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

### 2. Frais de modification/annulation

Les frais de modification/annulation de forfaits ou de prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de services (vols, hôtels, appartements de vacances, croisières et croisières fluviales, motoring, 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](http://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](http://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/](http://www.ombudsman-touristik.ch/)

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

### 4. Droit applicable et for juridique

Les rapports entre vous et Vacances Migros sont exclusivement régis par le droit suisse. Le tribunal de Glattbrugg est le for juridique, sous réserve de dispositions légales impératives.

En cas de différences d'interprétation dues à la formulation dans diverses langues, c'est la version allemande qui fait foi.

## 1. Quel est l'objet de la présente déclaration de protection des données?

Le groupe Hotelplan est une unité opérationnelle du groupe Migros. Le traitement de données personnelles en relation avec le groupe Hotelplan est décrit dans la déclaration générale de protection des données du groupe Migros, qui est consultable sous le lien suivant:

<https://privacy.migros.ch/fr>

Cette déclaration complémentaire de protection des données contient des informations supplémentaires sur le traitement des données en relation avec le groupe Hotelplan. Elle doit être consultée en plus de la déclaration générale de protection des données.

## 2. Qui est responsable du traitement de vos données?

En principe, une société du groupe Hotelplan («nous» ou «notre») est responsable du traitement des données conformément à la présente déclaration de protection des données. En règle générale, la société responsable est celle avec laquelle vous êtes en contact direct et qui a attiré votre attention sur la présente déclaration de protection des données. Pour les traitements de données en rapport avec le groupe Hotelplan, il s'agit généralement de l'entreprise suivante:

MTCH AG  
Sägereistrasse 20  
8152 Glattbrugg  
CHE-103.628.247

Le groupe Hotelplan comprend les unités commerciales suivantes, chacune d'entre elles regroupant plusieurs entreprises et marques:

- Hotelplan Suisse;
- Hotelplan UK;
- Volume Tour Operating (avec, entre autres, les marques Migros Vacances et vtours);
- Interhome Group;
- bta first travel;
- Finass Reisen.

En complément de la présente déclaration de protection des données, il est donc nécessaire de tenir compte des éventuelles dispositions de protection des données de l'entreprise en question, que vous pouvez généralement trouver sur son site web.

Dans certains cas, une société extérieure au groupe Hotelplan peut également être responsable du traitement des données, seule ou en collaboration avec nous. Dans ce cas, nous vous invitons à prendre connaissance de la politique de protection des données de l'entreprise concernée, que vous trouverez généralement sur son site web.

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données en lien avec le groupe Hotelplan ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits en matière de protection des données, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante:

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

## 3. Quelles sont les données personnelles que nous traitons?

En tant qu'organisateur de voyages, nous traitons en particulier des données en rapport avec l'organisation et la négociation de prestations de voyage et d'offres de vacances. Il s'agit par exemple:

- des informations personnelles vous concernant ou concernant les personnes qui vous accompagnent ou qui vous remplacent, telles que votre genre, votre date de naissance, votre situation familiale, votre nationalité, vos informations d'identification (passeport ou carte d'identité), vos coordonnées, y compris votre numéro de téléphone portable;
- des informations sur les voyages, les événements ou les transports prévus ou réservés, telles que les dates de voyage, les dates de réservation ou d'émission des billets, les numéros de vol, les informations sur les programmes de fidélité et de fidélisation, les informations sur les bagages;
- des informations sur la participation à des offres de voyage ciblées;
- des informations sur les assurances souscrites en relation avec les prestations de voyage, telles que les assurances voyage;
- des informations sur les besoins médicaux particuliers, tels que les régimes alimentaires ou les intolérances;
- des informations concernant les handicaps physiques, tels que les services de transport adaptés ou les hébergements accessibles;
- des informations sur les maladies, les accidents ou les sinistres survenus pendant le voyage.

Il peut s'agir de données personnelles sensibles, qui permettent par exemple de tirer des conclusions sur votre état de santé ou sur votre sphère intime. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont nous traitons les données personnelles sensibles dans la section [10 de la déclaration générale de protection des données](#).

Nous pouvons également traiter d'autres données de base, données relatives aux contrats, données de communication, données comportementales et transactionnelles, données de préférence, données techniques, enregistrements visuels et sonores et autres catégories de données personnelles. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la [section 4 de la déclaration générale de protection des données](#).

## 4. Dans quel but traitons-nous vos données personnelles?

En lien avec Hotelplan, nous traitons des données personnelles notamment pour pouvoir fournir nos services. Cela implique notamment:

- organisation et courtage de voyages et de services connexes tels que le transport, l'hébergement (maisons et appartements de vacances), les activités de loisirs, la réservation de voitures de location, les services d'assurance, la garde d'enfants, la location d'équipements de sport (forfaits de ski, équipements de ski);

- organisation et courtage promotionnels et événementiels, d'autres voyages d'affaires, de congrès, de réunions et d'autres événements professionnels;
- services et assistance aux entreprises pour la planification, la gestion et l'optimisation des voyages d'affaires;
- information préalable, par exemple sur les modifications de voyage;
- réalisation de changements de réservation et d'annulations;
- assistance pour les questions relatives aux visas et aux passeports ainsi que pour les demandes de documents d'entrée;
- information et assistance en cas de difficultés sur place;
- protection de vos intérêts vitaux, par exemple en fournissant une liste d'évacuation aux équipes d'intervention en cas d'urgence;
- assistance dans les démarches de demande de remboursement ou de prise en charge auprès des assurances.

Nous pouvons également traiter des données personnelles à d'autres fins, notamment la communication, la gestion des contrats, l'information et le marketing, les études de marché et le développement de produits, la sécurité et la prévention, le respect des exigences légales, l'application de la loi ainsi que l'administration et le soutien internes du groupe. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la [section 6 de la déclaration générale de protection des données](#).

### 5. Quels sont les autres éléments à prendre en compte?

Il se peut que nous transmettions vos données personnelles à d'autres sociétés du groupe Hotelplan et à d'autres tiers en Suisse et à l'étranger, afin que ces destinataires puissent traiter les données personnelles à leurs propres fins (c'est-à-dire pas pour notre compte). Dans de tels cas, le destinataire des données est généralement réputé responsable du traitement des données. Cela concerne par exemple les cas suivants:

- lorsque vous réservez un voyage chez nous, nous transmettons des données personnelles, en fonction de l'objet de la réservation, à des entreprises de transport (par exemple train, bus, bateau, compagnies aériennes), à des entreprises d'hébergement (par exemple hôtels, pensions, appartements de vacances), à des organisateurs locaux (par exemple salles de concert, guides de ville) et à d'autres prestataires de services (par exemple entreprises de location de voitures);
- si nous organisons un voyage, nous transmettons les données personnelles au tour-opérateur concerné;
- lorsque nous fournissons des assurances, nous partageons les données personnelles avec le fournisseur d'assurance concerné;
- à la demande des autorités de certains pays et en fonction de l'itinéraire, certaines données personnelles et informations relatives au voyage sont transmises à ces autorités pour des raisons de sécurité. Il s'agit notamment des données des dossiers passagers (appelé «Passenger Name Record»). Cela inclut des informations telles que le nom du passager, les coordonnées, l'itinéraire, les numéros de siège, les informations sur les bagages, les données relatives aux programmes de fidélité et de fidélisation et les moyens de paiement utilisés;

- en cas d'urgence ou de catastrophe, il peut également être nécessaire de communiquer des données personnelles aux autorités locales et aux services d'urgence.

Vous trouverez des informations complémentaires sur la communication de données personnelles à des tiers dans la [section 8 de la déclaration générale de protection des données](#). Vous trouverez des informations complémentaires sur la communication de données personnelles à l'étranger dans la [section 9 de la déclaration générale de protection des données](#).

### 6. Informations complémentaires

Vous trouverez dans la [déclaration générale](#) de protection des données d'autres informations sur la protection des données, notamment:

- comment vous bénéficiez du traitement des données de Migros;
- de quelles sources proviennent les données personnelles que nous traitons;
- quels sont nos intérêts légitimes dans le traitement des données et quelles sont les autres bases juridiques sur lesquelles repose notre traitement;
- comment nous utilisons les données personnelles au sein du groupe Migros et dans quelles circonstances nous transmettons éventuellement des données personnelles à des entreprises extérieures au groupe Migros;
- comment nous transférons les données personnelles à l'étranger et quelles précautions nous prenons pour assurer une protection adéquate des données;
- comment et à quelles fins nous utilisons le profilage et dans quelle mesure nous prenons des décisions importantes de manière entièrement automatisée;
- les mesures que nous prenons pour garantir la sécurité des données personnelles de manière appropriée;
- combien de temps nous traitons et conservons les données personnelles en général;
- comment nous utilisons les cookies et autres technologies similaires lorsque vous visitez nos sites web et nos applications mobiles;
- quels sont vos droits en relation avec le traitement de vos données personnelles et comment vous pouvez les exercer;
- comment contacter le délégué à la protection des données du groupe Migros ou son représentant dans l'Union européenne ou dans l'Espace économique européen.

### 7. Modifications de la présente déclaration de protection des données

Cette déclaration complémentaire de protection des données peut être révisée au fil du temps, notamment si nous modifions nos modes de traitement des données ou si de nouvelles dispositions légales deviennent applicables. En cas de modifications importantes, nous informons activement les personnes dont les informations de contact sont enregistrées chez nous de ces modifications, si cela est possible sans effort disproportionné. En règle générale, la déclaration de protection des données qui s'applique aux traitements de données est celle dans sa version en vigueur au moment du début du traitement concerné.

Version 2.1, valable à compter de août 2023/DS-HPG-f