

Conditions générales de contrat et de voyage de MTCH SA

Tous nos remerciements pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez. Nous vous conseillons de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) ci-après. Ces conditions contractuelles sont valables pour les deux marques Vacances Migros et Voyages Denner, regroupées dans l'entreprise Hotelplan Suisse, dénommée ci-après MTCH SA.

1. Objet du contrat

MTCH SA organise des voyages pour vous. Nous nous engageons à

- organiser votre voyage du début à la fin selon les indications et descriptions figurant dans les prospectus et les autres publications de MTCH SA,
- mettre à votre disposition l'hébergement convenu,
- vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous avez choisi.

Demands spéciales: les agences de voyages ne peuvent accepter de demandes spéciales que dans la mesure où ces demandes sont indiquées comme n'impliquant aucun engagement de notre part. Vous voudrez bien noter que nos prestations s'entendent, en règle générale, au départ 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 prions de consulter dans chaque cas le programme de voyage. Il vous incombe, dès lors, d'être en temps voulu sur le lieu de départ.

2. Conclusion du contrat

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat est conclu entre le voyageur de ceux de MTCH SA et vous lors de l'acceptation de votre réservation écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle auprès de votre agence de voyages. C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement MTCH SA et vous-même. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du voyage) comme de vos propres obligations. Les obligations contractuelles et les CGCV sont les mêmes pour tous les participants à un voyage.

2.2 Voyage par un intermédiaire

Dans les prospectus individuelles d'autres voyageurs que MTCH SA vous propose en qualité d'intermédiaire sont soumis aux conditions générales de contrat et de voyage de ces voyageurs. De même, les billets d'avion vendus par MTCH SA sont tous soumis aux CGCV des compagnies aériennes concernées. MTCH SA n'est alors pas votre partenaire contractuel, de sorte que, dans un tel cas, vous ne pouvez invoquer les CGCV présentes.

2.3 Passeport, visa, vaccinations

Dans les prospectus MTCH SA, vous trouverez les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, de visa, voire de police sanitaire, lors de l'entrée dans le pays de vacances que vous avez choisi. Ces exigences sont celles en vigueur au moment de l'édition de la brochure et peuvent donc changer. Renseignez-vous lors de la réservation, dans votre propre intérêt, sur l'existence et le contenu de prescriptions de ce genre, qui pourraient concerner votre voyage. Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires autorisant votre entrée dans le pays de votre choix. Tous les inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge.

2.4 Animaux

Le transport des animaux domestiques est soumis aux réglementations de la compagnie de transport concernée. Veuillez vous adresser à votre agence de voyages pour toute information complémentaire. En tant que propriétaire de l'animal, vous devez fournir tous les documents nécessaires, certificats de santé, etc. et êtes responsable de la location ou de l'achat de la cage de transport.

3. Prix

3.1 Prix des prospectus

Les prix des forfaits figurent dans les prospectus MTCH SA. Les autres prospectus (prospectus d'hôtel et autres publications 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 garantissons en aucun cas les indications fournies par les sources précitées. Sauf indication spéciale, les prix forfaitaires s'entendent en francs suisses, par personne en chambre double. Les prix mentionnés sont valables pour un séjour allant jusqu'à 2 semaines. Pour les destinations que MTCH SA ne propose que durant un semestre, des séjours d'une semaine sont, en règle générale, encore possibles à partir de la date du dernier vol de départ publiée dans la liste de prix.

3.2 Taxes de réservation / suppléments

Les frais de réservation et suppléments éventuels figurent dans les prospectus/listes de prix; vous les trouverez respectivement sous les destinations et sous les offres concernées. Notez que les compagnies aériennes peuvent exiger une taxe supplémentaire pour l'émission de billets d'avion sous forme de papier.

3.3 Taxe forfaitaire

En sus des prix mentionnés dans le catalogue, votre agence de voyages peut percevoir des frais supplémentaires pour des réservations et la gestion des dossiers, en particulier, une taxe forfaitaire par commande.

3.4 Paiements

Les forfaits doivent être payés avant le départ de la manière suivante:

- le montant total de la facture doit être payé dans les 30 jours qui suivent l'émission de celle-ci ou au plus 45 jours avant le départ.
- En cas de réservation entre 44 jours et 1 jour avant le départ et/ou de réservations avec 100% de frais d'annulation et/ou de réservations nécessitant l'émission immédiate des documents de voyage, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat.

Les délais de paiement susmentionnés sont des jours d'expiration. Une fois ces délais échus, vous êtes en retard même si vous n'avez pas reçu de rappel. MTCH SA est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer un nouveau délai. En outre, MTCH SA peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage et se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

3.5 Modifications de prix

Les prix des catalogues MTCH SA peuvent être augmentés 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 contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation de taxes d'aéroport),
- modifications des taux de change,
- hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée),
- fautes d'impression explicables de façon plausible, MTCH SA procédera à ces augmentations de prix au plus tard 30 jours avant la date de départ convenue. Si cette augmentation dépasse 10 % du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Dans ce cas, MTCH SA vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous avez déjà versé. Vous pouvez également remplacer cette restitution par la réservation d'un autre voyage proposé par MTCH SA. Dans la mesure du possible, MTCH SA s'efforcera alors de tenir compte de vos vœux et imputera les versements que vous avez déjà effectués sans déduction sur le prix du nouveau forfait.

3.6 Validité des prix

Les prix publiés dans la liste de prix, la brochure ou le prospectus sont des prix comptants; ils deviennent caducs dès la parution de la nouvelle édition de ces publications. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation. En cas de paiement par carte de crédit, un supplément peut être perçu.

4. Difficultés en cours de voyage

4.1 Problèmes sur place

Si le voyage ne correspond pas à la description du prospectus MTCH SA ou de la confirmation de commande ou s'il présente un autre défaut, vous pouvez et devez demander une assistance immédiate et gratuite à MTCH SA, au guide ou au représentant local MTCH SA. Si cette aide est impossible, vous devez exiger du guide ou du représentant local MTCH SA qu'ils confirment par écrit cette impossibilité. Ceci est une condition indispensable pour votre demande de dédommagement.

4.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si MTCH SA, le guide ou le représentant local MTCH SA ne vous offrent pas de solution adéquate dans les 48 heures, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. MTCH SA vous remboursera vos frais sur présentation des justificatifs et pour autant que les montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues. Si les défauts survenus sont à ce point grave que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour sur votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au guide ou au représentant local MTCH SA. Le guide ou le représentant local MTCH SA sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

4.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit vos réclamations et les attestations du guide ou du représentant local MTCH SA au plus tard 30 jours après votre retour à MTCH SA, Service à la clientèle, Sägereistrasse 20, 8152 Glatbrugg. Si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

5. Responsabilité

5.1 Généralités

MTCH SA répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursons les prestations manquantes ou vos frais supplémentaires pour autant que le guide ou le représentant local MTCH SA n'aient pas été en mesure de vous offrir une prestation de valeur égale. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au double du prix que vous avez payé pour le

voyage. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. MTCH SA n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité et à des retards de tiers lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances. Si vous deviez être confronté à un retard, adressez-vous à notre hôteesse au sol ou à notre représentant dans les aéroports suisses ou au guide local sur le lieu de destination. Le fait d'atteindre le dernier train ou bus ne peut être garanti s'il devait y avoir moins de 120 minutes entre l'arrivée prévue en Suisse et le départ de ceux-ci. Il faut donc en tenir compte lorsque vous organiserez votre retour chez vous. Le voyageur n'est en principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un retard. Si un passager devait manquer son avion, le voyageur est libéré de toutes ses obligations. Cependant nous assistons volontiers ce passager dans l'organisation d'un vol de remplacement. Les voyageurs de MTCH SA n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

5.2 Accidents et maladies

MTCH SA répond des dommages personnels dus à une faute entraînant l'inexécution ou l'exécution défectueuse d'un voyage par MTCH SA ou une entreprise mandatée par MTCH SA (hôtels, compagnies aériennes, etc.), à condition que, dans ces cas, vous cédiez à MTCH SA vos prétentions en dommages intérêts. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

5.3 Dégâts matériels

MTCH SA répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses, lorsqu'ils sont imputables à MTCH SA ou à une entreprise mandatée par MTCH SA, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à MTCH SA vos droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure, cependant, limité au double du prix que vous avez payé pour le voyage. Dans les affaires de responsabilité civile liées à des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables. Les voyageurs de MTCH SA 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.

5.4 Manifestations spéciales

Sur votre lieu de vacances, il se peut que vous réserviez des manifestations locales, des excursions et d'autres prestations de service ne faisant pas partie du forfait et pouvant comporter des risques ou nécessitant des aptitudes physiques particulières en raison des conditions locales. Nous déclinons toute responsabilité pour ce type de réservations et pour les prestations de service ne faisant pas partie du forfait réservé par le guide à votre intention, sauf si nous ou notre représentant local engageons expressément notre responsabilité en tant qu'organisateur ou fournisseur de prestations de service.

5.5 Garantie

MTCH SA est membre du Fonds de garantie et vous garantit la sûreté des montants que vous avez versés à la réservation de votre voyage. La feuille d'information «Un voyage aller et retour garanti» vous renseignera en détails sur ce point; vous pouvez l'obtenir auprès du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, 8038 Zurich, chez MTCH SA ou auprès de votre agence de voyages affiliée à ce Fonds.

5.6 Assurances

En plus de l'assurance multirisque (voir point 6.6), nous vous recommandons de contracter une assurance frais médicaux, accidents et bagages dans la mesure où vous n'avez pas déjà contracté des polices garantissant une couverture suffisante à cet égard. Renseignements auprès de votre agence de voyages.

5.7 Pour votre sécurité

Le département fédéral des affaires étrangères (DFAE) publie régulièrement des informations sur les pays à risques pour les voyageurs. Ces informations proviennent de sources autorisées et dignes de confiance. Elles sont disponibles sous www.dfae.admin.ch, au 031 323 84 84 ou dans votre agence de voyages. 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.

6. Annulation, modification de voyage

6.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez en informer votre agence de voyages par lettre recommandée en indiquant vos motifs. La date à laquelle nous ou votre agence de voyages reçoit votre annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. Les documents de voyage sont à joindre à cette lettre.

6.2 Modification

Avant le délai d'annulation, des frais de 60 fr. par personne ou de max. 120 fr. par dossier seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Pour les mêmes modifications à l'intérieur des délais d'annulation, des frais administratifs de 100 fr. seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de 200 fr. par commande. Pour changement de destination et de dates, veuillez vous reporter au paragraphe 6.3. En cas de modifications de vol sur votre lieu de villégiature, nous nous réservons le droit de facturer des frais administratifs de 100 fr. par personne ayant réservé, mais au maximum de 200 fr. par commande en plus des éventuels frais supplémentaires découlant de ces modifications. Les compagnies d'aviation pratiquent une politique très stricte en cas de changements ou modification du billet / billet électronique, selon la catégorie de prix choisie et ce, avant ou après son établissement. D'éventuels frais se rapportant à ces conditions pourront vous être comptés en plus des frais administratifs. Reportez-vous au tableau ci-après.

6.3 Annulation

En cas d'annulation partielle ou totale, vous devrez vous acquitter de frais de dossier de 100 fr. par personne, mais au maximum de 200 fr. par commande, indépendamment de la date d'annulation. Cette taxe tombe en cas d'annulation avec 100 % de frais d'annulation. Une annulation ultérieure et un remboursement de l'assurance frais d'annulation avec assistance ou rapatriement n'est pas possible. En outre, votre agence de voyages peut vous facturer des frais administratifs supplémentaires. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation obligatoire et qu'ils doivent être payés dans tous les cas. Consultez le tableau ci-après.

6.4 Coûts des annulations

En cas d'annulation ou de modification d'un voyage moins de 30 jours avant le départ, vous devrez, en plus des frais de dossier et de la taxe forfaitaire, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix total du forfait (y compris les taxes d'aéroport, assurances, suppléments repas etc.):

- 29–15 jours avant le départ 30 %,
- 14–8 jours avant le départ 50 %,
- 7–1 jours avant le départ 80 %,
- jour de départ 100 %

En cas d'annulation d'offres Last Minute et offres spéciales, vous devrez payer l'intégralité du forfait dès la date de réservation. Les croisières, offres individuelles ou voyages à certaines dates, etc. peuvent être soumis à des frais d'annulation particuliers. Ces conditions sont spécifiées sous chaque offre ou sur les confirmations du voyage.

	Annulation* ou modification de la destination ou de la date du voyage	Modification* (Nom, prestations)
Jusqu'à 30 jours avant le départ	100 fr. p. pers. (max. 200 fr.)	60 fr. p. pers. (max. 120 fr.)
29–15 jours	100 fr. p. pers. (max. 200 fr.) + 30 % du forfait	100 fr. p. pers. (max. 200 fr.)
14–8 jours	100 fr. p. pers. (max. 200 fr.) + 50 % du forfait	100 fr. p. pers. (max. 200 fr.)
7–1 jours	100 fr. p. pers. (max. 200 fr.) + 80 % du forfait	100 fr. p. pers. (max. 200 fr.)
Jour du départ	100 % du forfait	

* Frais éventuels pour l'annulation du billet en sus.

Pour les groupes, des conditions spéciales d'annulation et de modification demeurent réservées.

6.5 Forfaits de compagnies aériennes

Les compagnies aériennes édictent des directives très strictes: les changements de vols et de noms et les annulations génèrent des frais importants qui vous seront facturés en sus des frais de dossier. Les vols de ligne sont soumis aux conditions d'annulation de la compagnie aérienne et de la classe de tarif concernées. Certains voyages spéciaux, croisières ou offres individuelles sont soumis à des frais d'annulation particuliers, mentionnés expressément.

6.6 Assurance multirisque (EUROPÉENNE Assurances Voyages SA)

Les conditions générales d'assurance (CGA) de l'Européenne Assurances Voyages SA s'appliquent à tous les voyageurs de MTCH SA.

L'assurance obligatoire multirisque comprend:

- Assurance frais d'annulation.
- Protection dans le monde entier et assurance rapatriement.
- Permanence téléphonique 24 heures sur 24.
- Transport d'urgence au lieu de domicile.
- Blocage des téléphones portables et cartes de crédit.

L'assurance optionnelle complémentaire comprend:

- Assurance bagages.
- Assurance frais médicaux en complément à l'assurance maladie / accident pour les traitements à l'étranger.
- Voyage de remplacement.
- Complément chiens et chats.
- Aide au domicile.

L'assurance multirisque couvre les frais d'une annulation selon l'alinéa 6.4 ou d'un incident de voyage en cas de maladie ou accident grave.

Ne sont pas couverts: les frais administratifs, d'éventuelles prestations exclues et mentionnées spécifiquement sur la facture, ainsi que les primes d'assurances pour l'assurance multirisque qui ne sont en aucun cas remboursables.

Nous recommandons notre assurance annuelle. 12 mois de protection dans le monde entier, Suisse incluse, et ceci également pour vos loisirs avec une couverture pour frais administratifs, tickets de concert, abonnements de ski, etc. (délai de résiliation: au minimum 3 mois avant l'échéance). Votre agence de voyages vous renseigne volontiers.

6.7 Prestations d'assurance

Le détail des prestations, les exclusions de couvertures, les règles relatives aux franchises, etc. sont définis sur la police d'assurance et dans les conditions générales d'assurance (CGA) de l'Européenne Assurances Voyages SA, qui sont dans tous les cas déterminantes. Vous pouvez les télécharger sur www.vacances-migros.ch/assurance ou www.voyages-denner.ch/assurance ou les demander auprès de votre agence de voyages.

6.8 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, MTCH SA ne percevra que les frais de dossier.

Un tel remplacement est possible

- jusqu'à 48 heures avant le départ convenu pour les voyages en Europe et dans les pays n'exigeant pas de visa,
- après entente avec votre agence de voyages et sous réserve de nos propres moyens de nous organiser (durées variables des démarches d'obtention des visas) pour les voyages outre-mer et à destination de pays exigeant des visas.

La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité. Une autre condition est que les entreprises parties prenantes au voyage (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) acceptent également ce changement qui peut entraîner des difficultés, surtout en haute saison, ou ne pas satisfaire aux dispositions des tarifs aériens. En cas d'intervention d'une personne de remplacement, vous continuez cependant à répondre personnellement avec elle du paiement du voyage et de tous les frais.

6.9 Renonciation à l'assurance frais d'annulation obligatoire avec assistance ou à l'assurance rapatriement

Le participant qui dispose et peut montrer une couverture d'assurance privée suffisante peut demander auprès de son agence de voyages une déclaration de renonciation.

7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, MTCH SA ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave, accident ou décès d'un de ses proches parents), le guide ou le représentant local MTCH SA vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

8. MTCH SA ne peut réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

8.1 Vols

Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie aérienne mandatée par MTCH SA ne peut fournir les prestations convenues avec le type d'avion prévu, MTCH SA se réserve le droit de faire effectuer le vol par une autre compagnie, avec un autre type d'avion ou un autre horaire. Les éventuels frais supplémentaires sont à la charge du client.

8.2 Modifications de programme

MTCH SA se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit 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.), si des événements imprévisibles l'exigent. MTCH SA s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes.

8.3 Participation insuffisante

Tous nos voyages forfaitaires supposent un nombre minimal de participants; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un voyage, ou si se produisent des circonstances particulières qui obligent les voyageurs de MTCH SA à une modification importante des prestations offertes dans les prospectus, MTCH SA peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 28 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituons toutes les sommes déjà versées. Tout droit à un dédommagement supplémentaire est exclu.

8.4 Cas de force majeure et grèves

Si MTCH SA estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé, troubles politiques sur le lieu de vacances, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, MTCH SA est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle doit prouver. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

9. Prescription

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages intérêts contre MTCH SA sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

10. Protection des données

Lors du traitement des données personnelles MTCH SA s'en tient au droit suisse sur la protection des données. Vos données sont traitées afin de pouvoir effectuer nos prestations de service. Nous, ou votre agence de voyages, nous réservons en outre le droit de vous informer des offres actuelles. Tous vos renseignements sont traités de manière absolument confidentielle et ne sont pas transmis à des tiers en dehors du groupe MTCH SA. Si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations, veuillez vous adresser à votre agence de voyages ou à MTCH SA, Customer Relationship Management, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg.

10.1 Spécial voyage en avion

Sur demande des autorités de certains pays, il se peut que des données spécifiques doivent être transmises aux autorités compétentes pour des raisons de sécurité ou de formalités d'entrée dans le pays. Vous légitimez MTCH SA, ou la compagnie aérienne concernée, à transmettre les données dites «Passenger Name Record (PNR)» à ces autorités dans la mesure où elles sont disponibles. Elles contiennent notamment des informations telles que nom exact, date de naissance, adresse exacte, numéro de téléphone, infos concernant la personne accompagnatrice, date de la réservation/de l'émission du billet et période de voyage prévue, infos relatives au paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro Frequent-Flyer, infos sur les bagages, toutes les modifications PNR antérieures, etc. Nous portons à votre attention que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de la protection des données n'est pas comparable à celui répondant à la législation suisse.

11. Médiateur

Avant une éventuelle action en justice contre MTCH SA, vous devriez vous adresser au médiateur indépendant de la branche voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de problèmes vous opposant aux voyageurs de MTCH SA ou à l'agence où vous avez réservé votre voyage.

Médiateur de la branche suisse du voyage

Case postale

8038 Zurich

www.ombudsman-touristik.ch

info@ombudsman-touristik.ch

12. For juridique

Les rapports entretenus entre vous et MTCH SA sont exclusivement régis par le droit suisse. Les plaintes à l'encontre de MTCH SA doivent être déposées uniquement à son siège, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg.