CONDITIONS GÉNÉRALES

Un grand merci pour la confiance et l'intérêt que vous nous accordez. Nous vous conseillons de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) ci-après. Ces conditions contractuelles sont valables pour les voyages organisés par Destinations. ch SA dénommée ci-après DS.

1. Objet du contrat

DS 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 DS,
- mettre à votre disposition l'hébergement convenu,
- vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous avez choisi.

Demandes 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 voyagiste DS et vous lors de l'acceptation de votre réservation écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle auprès de notre/votre agence de voyages. C'est à partir de ce moment-là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement DS 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

Les forfaits ou prestations individuelles d'autres voyagistes que DS vous propose en qualité d'intermédiaire sont soumis aux conditions générales de contrat et de voyage de ces voyagistes. De même, les billets d'avion vendus par DS sont tous soumis aux CGCV des compagnies aériennes concernées. DS 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 la liste de prix DS, 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. Sur demande, nous vous procurons volontiers tout visa qui vous serait nécessaire. Les frais y afférents vous seront facturés.

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 DS. 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 3 semaines.
Les prix sont fixés sur demande pour les séjours de plus de 3 semaines. Une durée maximale de séjour demeure réservée. Pour les destinations que DS 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.
Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées au pro rata des saisons concernées.

3.2 Taxes de réservation/suppléments

En cas de réservation de prestations individuelles d'une offre de voyage forfaitaire, DS perçoit un supplément de CHF 75.- par personne, mais au maximum de CHF 150.- par commande. Voyages à destination de la France, de la Suisse et de l'Italie (hors Sardaigne): en cas de réservation de l'hébergement seul (sans le transport), DS perçoit un supplément de CHF 30.- par personne. Cette taxe tombe si la réservation d'hôtel est combinée avec un vol commandé chez nous. Les exceptions aux principes ci-dessus figurent dans les prospectus/listes de prix; vous les trouverez respectivement sous les destinations et sous les offres concernées.

3.3 Frais forfaitaires par commande

En sus des prix mentionnés dans le catalogue, votre agence de voyages percevra des frais supplémentaires pour des réservations et la gestion des dossiers, en particulier, une taxe forfaitaire par commande. En cas de réservation à court terme, moins de 15 jours avant la date de départ, les éventuels frais d'information et de confirmation (tél., fax, envoi express) vous seront facturés en plus du prix du voyage.

3.4 Paiements

Les forfaits doivent être payés avant le départ de la manière suivante:
- acompte de 30 à 40% du forfait selon destination (mais au minimum CHF 300.-) lors de la réservation, au plus tard dès que vous aurez reçu notre confirmation de celle-ci. Pour l'émission immédiate de billets d'avion et de billets d'entrée pour expositions, nous exigeons le paiement d'avance du montant total;
- solde au plus tard 29 ou 45 jours avant le départ selon destination.

En cas de réservations à court terme 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. Si un paiement n'est pas effectué dans les délais prescrits, nous sommes en droit de refuser de fournir les prestations réservées ou de ne pas vous remettre vos documents de voyage.

3.5 Modifications de prix

Les prix des catalogues DS 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.

DS 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, DS 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 DS. Dans la mesure du possible, DS 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 DS ou de la confirmation de commande ou s'il présente un autre défaut, vous pouvez et devez demander une assistance immédiate et gratuite à DS, au guide ou au représentant local DS. Si cette aide est impossible, vous devez exiger du guide ou du représentant local DS qu'ils confirment par écrit cette impossibilité. Ceci est une condition indispensable pour votre demande de dédommagement.

4.2 Solution de remplacement dans les 48h

Si DS, le guide ou le représentant local DS ne vous offrent pas de solution adéquate dans les 48 heures, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. DS 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 DS. Le guide ou le représentant local DS sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

4.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit vos réclamations du guide ou du représentant local DS au plus tard 30 jours après votre retour à votre agence de voyages ou à DS, à l'attention du Service à la clientèle, chemin des Fontenailles 4, 1196 Gland.
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

DS 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 DS 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. DS 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. 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 voyagiste n'est en principe aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un retard. Si un passager devait manquer son avion, le voyagiste est libéré de toutes ses obligations. Cependant nous assistons volontiers ce passager dans l'organisation d'un vol de remplacement.
DS n'assume aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

5.2 Accidents et maladies

DS répond des dommages personnels dus à une faute entraînant l'inexécution ou l'exécution défectueuse d'un voyage par DS ou une entreprise mandatée par DS (hôtels, compagnies aériennes, etc.), à condition que, dans ces cas, vous cédiez à DS vos prétentions en dommages intérêts. Dans les affaires de responsabilités civiles 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

DS répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses, lorsqu'ils sont imputables à DS ou à une entreprise mandatée par DS, pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à DS 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.
DS n'assume 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

DS 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, Etzelstr. 42, 8038 Zurich, chez DS ou auprès de votre agence de voyages affiliée à ce Fonds.

CONDITIONS GÉNÉRALES (suite)

5.6 Assurances
En plus de l'assurance multirisque (voir point 6.8), 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.

5.8 Information importante sur certains vols
Votre confort et votre sécurité sont au cœur de nos priorités absolues. Toutefois, dans certains pays les liaisons aériennes peuvent être assurées par des compagnies locales inscrites sur la liste des transporteurs aériens faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'Union européenne.
Cette inscription ne signifie pas nécessairement qu'elles ne sont pas sûres, mais qu'elles ne répondent pas aux critères d'homologation de l'EASA (Agence européenne de la sécurité aérienne), bien qu'elles respectent les normes en vigueur dans leur pays d'opération.
Dans ces cas rares nous pourrions être amenés à réserver des vols auprès de ces compagnies. En validant ce voyage, vous reconnaissez en avoir été informé.
Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la liste actualisée sur: www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban

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 CHF 80.- par personne ou de max. CHF 160.- 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 CHF 100.- seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200.- 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 CHF 100.- par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200.- 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 de ce genre 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 d'honoraires de conseils de CHF 100.- par personne, mais au maximum de CHF 200.- 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 honoraires de conseils 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 honoraires de conseils 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.):
– 29–08 jours avant le départ 50%,
– 7–0 jours avant le départ 100%
En cas d'annulation d'offres Vente Flash et offres spéciales, vous devrez payer l'intégralité du forfait dès la date de réservation. Ces offres spéciales/Ventes Flash sont non modifiables/non remboursables. Des conditions spéciales peuvent s'appliquer pour les croisières (maritimes et fluviales), offres individuelles, voyages en groupe, etc. Ces conditions sont spécifiées sous chaque offre ou sur les confirmations du voyage.

	Annulation ou modification de la destination ou date du voyage [1]	Modification [1] (Nom, prestations)
Jusqu'à 30 jours avant le départ	CHF 100.- p. pers. (max CHF 200.-)	CHF 80 p. pers. (max. CHF 160.-)
29–08 jours	CHF 100.- p. pers. (max CHF 200.-) +50% du forfait	CHF 100.- p. pers. (max. CHF 200.-)
7–0 jours	+100% du forfait	

[1] – Hors Vente Flash / Offres Spéciales
– Frais éventuels pour l'annulation/modification du billet en sus
– Pour les groupes, des conditions spéciales d'annulation et de modification demeurent réservées
– Pour l'Egypte, des frais de CHF 500.- par personne seront perçus, ceci concerne les prestations terrestres

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 honoraires de conseils.
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 Annulation voyages en train
L'annulation de certains voyages en train à tarifs spéciaux ne donne pas automatiquement droit à un remboursement intégral des réservations ou billets de train.

6.7 Billets d'entrée
Les billets d'entrée pour des événements culturels ou sportifs ne sont pas remboursables.

6.8 Assurances (ELVIA – Mondial Assistance)
La responsabilité des entreprises de voyages, de transports et d'avion est limitée. C'est pourquoi DS vous recommande de conclure une assurance complémentaire, par exemple: annulation, incidents de voyages, assurance bagages, accidents, maladie, frais spéciaux, rapatriement etc.
Les conditions générales d'assurance (CGA) de Mondial Assistance s'appliquent à DS.
Ne sont pas couverts: les frais administratifs, d'éventuelles prestations exclues et mentionnées spécifiquement sur la facture (à voir également alinéa 6.7) 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.

6.9 Prestations d'assurance
Le détail des prestations et les exclusions de couvertures sont définis sur la police d'assurance et dans les conditions générales d'assurance (CGA) de Mondial Assistance, qui sont dans tous les cas déterminantes. Vous pouvez les demander auprès de votre agence de voyages.

6.10 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, DS ne percevra que les honoraires de conseils.
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 visa 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.

6.11 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, DS 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 DS vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

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

8.1 Vols
Si, pour des raisons imprévisibles, la compagnie aérienne mandatée par DS ne peut fournir les prestations convenues avec le type d'avion prévu, DS 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
DS 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. DS 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 voyagistes de DS à une modification importante des prestations offertes dans les prospectus, DS 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 DS 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, pandémie sanitaire, 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, DS 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.
De plus, l'organisateur et le détaillant ne sont pas responsables envers le consommateur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable :
a. à des manquements du consommateur;
b. à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
c. à un cas de force majeure ou à un événement que l'organisateur, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.

Dans les cas indiqués au 1er alinéa, lettres b et c, l'organisateur ou le détaillant partie au contrat sont tenus de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté.

9. Prescription

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages intérêts contre DS 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 DS 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 DS. Si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations, veuillez vous adresser à votre agence de voyages ou à DS.

11. Ombudsman

Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. Il s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre toute différence qui pourrait surgir entre vous, DS ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez effectué la réservation.
Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42 – Case postale – 8038 Zürich
info@ombudsman-touristik.ch
www.ombudsman-touristik.ch

12. For juridique

Les rapports entretenus entre vous et DS sont exclusivement régis par le droit suisse. Les plaintes à l'encontre de DS doivent être déposées uniquement à son siège:
Chemin des Fontenailles 4 – 1196 Gland
Conditions générales de contrat et
de voyage de DS (octobre 2026/AMU/f)