

# Conditions générales de contrat et de voyage

Nous vous recommandons de lire très attentivement les présentes Conditions générales contractuelles et de voyage (ci-après "CGCV"). En outre, nous vous recommandons d'étudier attentivement les informations et les détails figurant dans nos documents (de voyage) ; ceux-ci et les présentes CGCV font partie intégrante du contrat conclu entre vous et l'artisan du voyage Sàrl (ci-après **LADV**).

Les CGCV s'appliquent à tous les services fournis par **LADV**. En utilisant les services fournis par **LADV**, vous acceptez l'application des présentes CGCV. Vos et nos droits et obligations découlent de l'accord individuel écrit, des présentes CGCV et des dispositions légales.

## 1 LA CONCLUSION DU CONTRAT

### 1.1 Réalisation du contrat

Les descriptions des services fournis par **LADV** sous forme d'offre personnalisée, publiées sur le site web, dans les brochures ou flyers doivent être entendues comme une volonté de présenter une offre.

Ce n'est qu'avec la confirmation de votre inscription écrite, téléphonique ou personnelle par **LADV** qu'un contrat est conclu entre vous et **LADV**. Au plus tard lors de votre inscription, vous acceptez les CGCV en relation avec votre réservation.

Dans le cas de services individuels (par exemple, services de transport, réservations d'hôtel, ferries, etc.), **LADV** n'agit qu'en tant qu'agent pour des services tiers. Pour les arrangements de forfaits, **LADV** joue le rôle d'organisateur. En fonction de ces cas, certains droits et obligations en résultent pour vous et **LADV**.

### 1.2 L'organisateur

Si des arrangements de voyage ou des services individuels fournis par d'autres voyagistes sont conclus pour vous par **LADV**, leur propre contrat et leurs conditions de voyage s'appliquent directement. Dans ces cas, **LADV** n'est pas une partie contractante et vous ne pouvez donc pas vous référer aux présentes CGCV. **LADV** n'accepte aucune responsabilité quelle qu'elle soit pour les réclamations découlant des services de courtage.

Arrangements pour vols secs : pour tous les arrangements de vol sec et les billets de vols réguliers organisés par **LADV**, les conditions générales contractuelles et de voyage de la compagnie aérienne concernée s'appliquent. Dans ces cas, **LADV** n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez donc pas vous référer à ces CGCV. **LADV** n'accepte aucune responsabilité quelle qu'elle soit pour les réclamations imputables aux arrangements de vol.

### 1.3 Début des services contractuels

**LADV** attire votre attention sur le fait que les services s'appliquent généralement à partir de l'aéroport et, pour les voyages en bateau, à partir du port d'embarquement. Veuillez noter les informations correspondantes dans les documents. Vous êtes responsable de votre arrivée à l'heure au lieu de départ.

### 1.4 Vérification des détails de la réservation

Il est de votre responsabilité de vérifier les détails de la réservation. L'exactitude des données de réservation communiquées à **LADV** (noms, adresses, dates de naissance, dates de voyage) doit être vérifiée au moment de la réservation puis immédiatement à la remise des documents de voyage.

**LADV** signale qu'en cas de divergences ou de lacunes dans les noms et autres détails fournis pour votre voyage, les services de voyage peuvent être refusés par les prestataires de services (par exemple, les compagnies aériennes). En particulier, les noms des participants au voyage doivent correspondre aux documents de voyage utilisés pour le voyage (passeport, carte d'identité, etc.). Tous les frais supplémentaires liés à ces divergences ou lacunes sont à la charge du client et les services non liés ne peuvent être remboursés.

### 1.5 Ajout de voyageurs

Si vous ajoutez d'autres participants au voyage, vous êtes responsable pour chaque personne inscrite au voyage. Ces CGCV sont contraignantes pour tous les participants au voyage.

## 2 RESERVATION A TITRE PROVISOIRE

Votre réservation peut également prendre la forme d'une réservation à titre provisoire. Cependant, les réservations provisoires ne sont pas contraignantes, elles n'établissent pas de relation contractuelle et aucun droit ou obligation ne peut en découler.

## 3 PRIX DU VOYAGE ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 3.1 PRIX DU VOYAGE

Le prix du voyage que vous devez régler résulte de l'offre écrite et accessoirement des annonces publiées (Internet, brochures). En l'absence de mention spécifique, les prix s'entendent par personne, en francs suisses et avec hébergement en chambre double. Les prix publiés au moment de la réservation sont applicables. Les demandes spéciales ainsi que les accords dérogatoires ultérieurs doivent être confirmés par écrit par **LADV** et les éventuels frais supplémentaires sont à votre charge (voir également le point 4).

### 3.2 HONORAIRES & FRAIS DE CONSULTATION, DE RÉSERVATION USUELLE ET DE RÉSERVATION DERNIÈRE MINUTE

Conseiller et créer des offres font partie de notre service et celui-ci est payant. Dès lors,

les honoraires et frais de consultation, réservations usuelles et réservations de dernière minute sont soit facturés dès l'établissement d'une offre de voyage, soit en cas de réservation, ajoutés au prix des arrangements conclus entre les parties.

#### 3.2.1 Honoraires de conseils

Les honoraires suivants sont facturés par dossier pour les conseils aux voyageurs et l'établissement des offres de voyage.

CHF 60.00 / offre simple : Vol ou hôtel seul, séjour balnéaire, séjour interville, offre publiée, etc. n'impliquant qu'un seul prestataire.

CHF 120.00 / offre combinée : Vol et hôtel, circuit, autotour, etc. impliquant la synchronisation de plusieurs prestataires.

Dès CHF 200.00 / offres complexes et sur mesure : Mise en œuvre d'un arrangement complet comprenant par exemple des vols internationaux et/ou intérieurs, plusieurs hôtels, des guides et chauffeurs, un programme de visites et tout autre service.

En cas de réservation définitive, ces montants valent acompte sur le prix du voyage.

#### 3.2.2 Frais de réservation

Lors de la réservation d'un arrangement forfaitaire d'un prestataire tiers ou d'un service individuel (à l'exception de forfait fourni par **LADV**), **LADV** facture des frais de réservation de CHF 50.00 par personne. Au maximum CHF 150.00 par dossier.

#### 3.2.3 Frais de réservation de dernière minute

À partir de 10 jours ouvrables avant le départ, des frais supplémentaires de réservation de dernière minute de CHF 90.00 par réservation seront facturés.

#### 3.2.4 Honoraires et coûts supplémentaires

Les honoraires et frais supplémentaires (tels que les frais de conseil, de réservation et express) sont dus indépendamment de la réservation et de l'exécution du voyage, ceci s'applique également en cas de simple courtage. Ils sont indiqués comme des coûts supplémentaires, distincts du prix du voyage et sont également facturés en cas d'annulation d'un voyage.

#### 3.2.5 Couverture pour la protection de l'argent du client

Des événements imprévisibles peuvent se produire et c'est pour y faire face que nous sommes affiliés au Fonds de garantie TPA. A cet effet, nous percevons une contribution de 2.5% sur le prix du voyage que vous avez réservé, (mais au minimum CHF 2.50), ceci afin que les fonds de notre clientèle, respectivement l'argent que vous avez versé, soient couverts par le Fonds de garantie TPA. Cette contribution est indiquée comme un coût supplémentaire, distincts du prix du voyage et est également facturée en cas d'annulation.

## 3.3 CONDITIONS DE PAIEMENT

### 3.3.1 Acompte

Un acompte sur le prix du voyage doit être versé à la réception de la facture/confirmation, conformément aux informations figurant sur cette dernière. Si les billets d'avion doivent être émis sans délai, le paiement est dû immédiatement.

### 3.3.2 Solde

Le solde est payable 30 jours avant le départ. Pour les réservations effectuées dans les 30 jours, le prix du voyage est dû en totalité dès réception de la facture/confirmation. Sauf accord contraire, vos documents de voyage vous seront remis après réception de votre règlement intégral.

### 3.3.3 Délais de paiement

Les délais de paiement équivalent à des dates d'expiration. Si le paiement n'est pas effectué à temps, vous serez en défaut de paiement sans rappel. Dans ce cas, **LADV** est en droit de résilier le contrat sans fixer de délai, de refuser la prestation de voyage et d'annuler la réservation en facturant l'intégralité des frais d'annulation (voir section 4.3 et suivantes). Toute autre demande de dommages et intérêts reste expressément exclue.

### 3.3.4 Paiement par carte de crédit

Nos prix sont payables en espèces. Si vous payez par carte de crédit, nous vous facturerons un supplément pour paiement par carte de crédit de 2,5%.

## 3.4 MODIFICATIONS DE PRIX

Dans des cas exceptionnels, il est possible que les prix indiqués dans les offres et les devis de **LADV** doivent être augmentés et adaptés aux coûts réels encourus. Ceci est possible notamment dans le cas de :

- Modifications des tarifs par les sociétés de transport (par exemple, surcharges de carburant);
- Taxes ou redevances nouvellement introduits ou augmentés et généralement obligatoires (par exemple, l'augmentation des taxes d'aéroport);
- Augmentations de prix imposées par le gouvernement (par exemple, l'augmentation des frais de service pour les services hôteliers);
- Variations des taux de change ; et
- Erreurs de facturation et de publication.

Si le prix convenu au moment de votre réservation doit être augmenté pour l'une des raisons susmentionnées, vous serez informé de cette augmentation au plus tard trois semaines avant le départ. Si une augmentation de prix s'élève à plus de 10 % du prix du voyage, vous avez le droit de résilier le contrat sans frais, hormis les honoraires et frais de consultation dans les 5 jours suivant la réception de la notification ou de participer à un voyage de remplacement, à condition qu'un tel voyage de remplacement puisse être

# Conditions générales de contrat et de voyage

L'artisan du voyage Sàrl – Fribourg - Edition : 01.01.2024 / page 2

proposé. L'absence de réponse de votre part dans les 5 jours est considérée comme un consentement à l'augmentation du prix.

## 4 CONDITIONS D'ANNULATION/MODIFICATIONS

### 4.1 GÉNÉRAL

Après la réservation, il ne vous est plus possible d'effectuer un changement de réservation ou d'apporter des modifications à votre réservation. Toutefois, **LADV** fera tout son possible pour satisfaire vos demandes de report et de modification. Toute demande de modification ou d'annulation doit être communiquée à **LADV** par écrit.

### 4.2 FRAIS DE NOUVELLE RÉSERVATION OU MODIFICATION

Pour chaque nouvelle réservation/modification, **LADV** facturera des frais de traitement de CHF 60.00 par personne, jusqu'à un maximum de CHF 180.00 par dossier.

En outre, tous les frais supplémentaires liés à la nouvelle réservation des services qui sont facturés par les prestataires de services tels que les compagnies aériennes, les voyagistes, les hôtels, etc. vous seront facturés (frais réels sur demande)

### 4.3 COÛT D'ANNULATION

L'annulation d'une réservation doit être faite par écrit (la date de réception de l'annulation écrite par **LADV** est déterminante).

Si vous annulez ou modifiez votre voyage entre la confirmation et la date de départ, ou si vous demandez quelque modification ou changement de réservation que ce soit, les frais d'annulation suivants, exprimés en pourcentage du prix du voyage, sont engagés en plus des frais de traitement de CHF 60.00 par personne, jusqu'à un maximum de CHF 180.00 par dossier :

De la confirmation à 121 jours avant le départ : 20%

De 120 à 61 jours avant le départ : 40%

De 60 à 31 jours avant le départ : 60%

De 30 à 14 jours avant le départ : 80 %

De 13 jours avant le départ au jour du départ : 100%

No show, arrivée tardive au départ ou sans les documents de voyage, interruption du voyage : 100 % du prix de l'arrangement.

Des conditions particulières peuvent s'appliquer à certains voyages ou services (par exemple, vols, hôtels, bateaux, camping-cars, voyages spéciaux, événements, etc.). Dans ce cas, les conditions énoncées dans l'offre ou dans la confirmation de votre voyage font foi et sont applicables.

### 4.4 REPORT OU ANNULATION DE VOL

En cas de changement de réservation ou d'annulation de vols, les règles de la compagnie aérienne concernée s'appliquent, ce qui signifie que jusqu'à 100 % du prix du billet peut être facturé. En outre, **LADV** facture des frais de traitement de CHF 100 par billet d'avion.

### 4.5 PERSONNE DE REMPLACEMENT

Si une situation particulière vous empêche de commencer le voyage réservé, vous pouvez désigner une personne de remplacement. Dans ce cas, toutefois, les conditions suivantes doivent être remplies :

- La personne de remplacement est disposée à commencer le voyage dans les mêmes conditions que celles que vous avez convenues avec **LADV**;
- Les autres entreprises impliquées dans le voyage (notamment les hôtels ou les compagnies aériennes et maritimes) acceptent ce changement, ce qui est de moins en moins possible en raison des réglementations en matière de sécurité et de protection des données ;
- La personne de remplacement remplit les conditions d'entrée nécessaires (passeport, visa, vaccins) ;
- Aucun ordre légal ou officiel ne s'oppose à la participation de la personne remplaçante au voyage ;
- La personne de remplacement et vous-même êtes conjointement et solidairement responsables envers **LADV** du paiement du prix du voyage et de tous les frais supplémentaires encourus ;
- **LADV** facturera des frais de dossier de CHF 90.00 francs suisses par personne remplaçante.

Si vous nommez la personne de remplacement trop tard ou si elle ne peut pas participer au voyage en raison des exigences du voyage, d'ordres officiels, de réglementations légales, etc. la non-participation au voyage est considérée comme une annulation.

## 5 RESPONSABILITE

### 5.1 EN GÉNÉRAL

**LADV** est responsable de la bonne exécution du contrat, en particulier de :

- la sélection et la supervision minutieuses des prestataires de services impliqués dans votre voyage (compagnies aériennes, compagnies maritimes, compagnies de bus, hôtels, etc.) ;
- l'offre ou de l'appel d'offre correctes au moment de la date de publication ;
- l'organisation professionnelle de votre voyage ;
- l'exécution du voyage réservé par vous avec toutes les prestations nécessaires selon l'offre ou la soumission dans le cadre des présentes CGCV.

### 5.2 RESPONSABILITÉ / DEMANDES DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS

La responsabilité de **LADV** pour tous les dommages s'applique dans tous les cas, sauf s'il

s'agit de dommages corporels ou ceux-ci sont dus à une intention ou à une négligence grave, et cette responsabilité est limitée à deux fois le montant du prix du voyage et ne couvre que les dommages directs.

**LADV** n'est pas responsable si l'inexécution ou la mauvaise exécution des services est due à :

- a) Un manquement de votre part (par exemple, non-respect des conditions d'entrée, des conditions sanitaires, y compris le refus de transport pour cause de grossesse, sanctions pénales) ;
- b) De défaillances imprévisibles ou inévitables de tiers (par exemple, retards des entreprises de transport, grèves, perturbations des services dans le cas de services externes simplement organisés) ; ou
- c) De circonstances imprévisibles ou inévitables ou cas de force majeure (par exemple, guerre, catastrophes naturelles, pandémies, retrait des droits d'atterrissage, ordres officiels).

Dans ces cas, tout remboursement, toute responsabilité en matière de dommages et intérêts, toute obligation d'indemniser des dommages immatériels, tout paiement pour des dommages de frustration, toute indemnisation pour l'entraide, etc. sont exclus.

Demeurent applicables les conditions d'indemnisation prévues par les conventions internationales en cas de dommages résultant de l'inexécution ou de la non-exécution du contrat conformément au contrat.

### 5.3 RÉSERVATION D'ACTIVITÉS ET EXCURSIONS SUR PLACE

Dans le cadre de votre voyage, vous pouvez parfois réserver des activités locales supplémentaires ou des excursions sur place. Vous participez à ces événements à vos propres risques, car dans certains cas, la participation peut engendrer des problèmes dus à des conditions locales particulières ou à certaines contraintes physiques. **LADV** ne peut accepter aucune responsabilité pour les excursions ou activités réservés sur place et aucune réclamation ne peut être formulée.

### 5.4 DÉLAIS DE PRESCRIPTION

Toutes demande d'indemnisation doit être présentée dans un délai d'un an après la fin de votre voyage. Des délais de prescription plus courts prévus par les accords internationaux, les lois fondées sur des accords internationaux ou les lois nationales applicables ou des délais de prescription plus longs, non modifiables par contrat, restent néanmoins possibles.

## 6 RECLAMATIONS

### 6.1 DEMANDE DE RÉPARATION EN CAS DE DÉFAUT DANS LE VOYAGE

S'il n'est pas possible d'effectuer un voyage tel qu'annoncé par **LADV** ou convenu avec vous, **LADV** s'efforcera de trouver une solution alternative immédiate et adéquate afin que l'objectif ou le caractère du voyage puisse être maintenu dans la mesure du possible.

### 6.2 RÉCLAMATION

Si vous avez des raisons de vous plaindre pendant le voyage, vous devez en informer immédiatement le guide, le représentant du voyage ou le prestataire de services sur place. Il s'agit d'une condition préalable nécessaire pour faire valoir ultérieurement d'éventuelles demandes d'indemnisation.

### 6.3 AUTO-RÉPARATION ET ATTESTATION PAR ÉCRIT

Si le guide touristique, le représentant local ou le prestataire de services ne proposent pas de solution appropriée dans les 24 heures, vous pouvez y remédier vous-même. Les frais nécessaires engagés de ce fait vous seront remboursés dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de **LADV** sur présentation des justificatifs correspondants.

Si la poursuite du voyage ou la poursuite du séjour sur place n'est pas raisonnable en raison de déficiences graves, vous devez obtenir une attestation écrite de la réclamation que vous avez formulée auprès du guide touristique ou du représentant ou du prestataire de services sur place. Cette attestation doit décrire les faits précis, les défauts constatés et le motif de votre réclamation.

### 6.4 DEMANDES D'INDEMNISATION

Vos demandes d'indemnisation et la reconnaissance par le guide touristique, le représentant local ou le prestataire de services doivent être soumises par écrit à **LADV** au plus tard dans les 30 jours suivant la fin de votre voyage. En cas de non-respect des clauses 6.2-6.4, vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation.

## 7 MODIFICATIONS DANS LE PROGRAMME

Dans votre intérêt, **LADV** se réserve le droit de modifier le programme de voyage ou les services individuels convenus (tels que l'hébergement, le mode de transport, les compagnies aériennes, les excursions, les itinéraires, etc.) avant et pendant le voyage si des circonstances imprévues l'exigent. Pour de tels changements de programme, **LADV** ne peut être tenu responsable et vous ne pouvez pas prétendre à des dommages et intérêts.

En particulier, **LADV** n'est pas responsable des modifications de programme résultant de :

- a) Omissions de votre part ;
- b) Omissions imprévisibles ou inévitables de tiers ; ou
- c) Circonstances imprévisibles ou inévitables ou cas de force majeure.

# Conditions générales de contrat et de voyage

Dans ces cas, les frais supplémentaires sont entièrement à votre charge. Toute demande de réduction et de remboursement ainsi que toute demande de dommages et intérêts sont exclues dans ce cas. Toutefois, **LADV** s'efforcera de vous informer le plus tôt possible de toute modification du programme de voyage et de vous proposer des solutions alternatives.

## 8 NON-REALISATION OU ANNULATION DU VOYAGE PAR LADV

### 8.1 CIRCONSTANCES IMPRÉVISIBLES OU INÉVITABLES

Dans de rares cas, **LADV** est contraint d'annuler votre voyage pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Cela peut se produire notamment pour votre sécurité ou en raison d'autres circonstances impérieuses, telles que la force majeure, les événements de guerre, les émeutes, les grèves, les mesures gouvernementales, etc. Si l'une de ces raisons se produit, **LADV** vous en informera dès que possible.

Dans ces cas, vous bénéficiez des droits prévus par la loi sur les voyages à forfait ou, dans le cas de services individuels, des droits prévus par les dispositions applicables du prestataire de services concerné. La responsabilité de **LADV** est exclue pour ces cas selon la loi applicable.

### 8.2 NOMBRE MINIMUM DE PARTICIPANTS

Certains voyages proposés sont basés sur un nombre minimum de participants. Si le nombre minimum de participants exigé pour votre voyage n'est pas atteint, **LADV** est en droit de l'annuler au plus tard trois semaines avant le début du voyage. Dans ce cas, **LADV** s'efforcera de vous proposer un voyage de substitution de valeur égale. Si cela n'est pas possible ou si vous renoncez au voyage de substitution **LADV** vous remboursera le prix du voyage déjà payé mais retiendra les frais de conseils et de réservation mentionnés sous point 3. Dans ce cas, toute autre revendication, en particulier une demande de dommages et intérêts, est exclue.

## 9 INTERRUPTION DU VOYAGE DE VOTRE FAIT

Si vous devez interrompre le voyage prématurément pour une raison quelconque, le prix du voyage ne sera pas remboursé, pas même pour les services non reçus. Dans ce cas, tous les coûts supplémentaires (y compris les coûts d'un retour anticipé) seront à votre charge.

## 10 PASSEPORT, VISA, VACCIN

### 10.1 CONDITIONS DE VOYAGE

Vous êtes responsable des formalités de voyage nécessaires (documents d'entrée, visas éventuels, vaccinations, tests, etc.) Cela concerne en particulier le respect des règles d'entrée, de visa, de change, de douane, de vaccination et d'assurance en vigueur dans les différents pays.

Les documents de voyage fournis par **LADV** contiennent des informations sur les exigences en matière de passeport et de visa ainsi que sur les formalités sanitaires à respecter pour le voyage. Ces informations sont valables au moment de la préparation de ces documents de voyage.

Toutefois, vous restez responsable de vous informer sur les conditions d'entrée applicables et d'obtenir les documents nécessaires à l'entrée dans le pays. Les réglementations d'entrée peuvent changer à court terme (exigences en matière de visa, obligations de vaccination et de quarantaine, etc.) Les modifications des dispositions d'entrée (y compris lors du retour en Suisse) ne vous donnent pas le droit de résilier le contrat de voyage et tous les frais supplémentaires liés au respect des dispositions d'entrée sont à votre charge. Pour information, **LADV** est bien sûr à votre disposition.

Nous attirons votre attention sur le fait que vous devrez supporter tous les frais supplémentaires (y compris les frais de voyage de retour) où l'entrée dans le pays vous serait refusée. Le prix du voyage ne sera pas remboursé dans ce cas.

### 10.2 CLAUSE DE NON RESPONSABILITÉ

**LADV** n'est en aucun cas responsable des documents d'entrée défectueux ou insuffisants et rejette toute responsabilité. Le remboursement des services non utilisés ou les demandes de dommages et intérêts sont exclus dans ces cas.

## 11 CONCERNANT LES VOLS

### 11.1 RÉSERVATION DE VOLS SEULS

LADV agit en tant qu'intermédiaire pour les vols et les organise en tant que services individuels. **LADV** n'assume aucune responsabilité pour les réclamations résultant des réservations de vols.

Le contrat et les conditions de voyage de la compagnie aérienne concernée s'appliquent directement. Toute réclamation doit être adressée exclusivement à la compagnie aérienne.

Les horaires et itinéraires de vol publiés, les heures de départ et d'arrivée, les compagnies aériennes et les types d'appareils sont susceptibles d'être modifiés. Les détails du vol valables au moment de l'émission des documents de voyage vous seront envoyés avec les documents de voyage. Toutefois, ils sont susceptibles d'être modifiés à court terme. Par conséquent, **LADV** vous recommande de vérifier régulièrement les détails du vol avant le départ.

### 11.2 VOLS POUR VOYAGE DE GROUPE

Les vols annoncés ou proposés dans le cadre d'un voyage en groupe sont généralement

basés sur des tarifs de groupe. Par conséquent, tous les participants doivent voyager ensemble sur tous les vols. Tout écart peut entraîner des frais supplémentaires à votre charge.

## 12 ASSURANCE

### 12.1 ASSURANCE FRAIS D'ANNULATION

La conclusion d'un contrat d'assurance reste à tout égard sous votre responsabilité.

**LADV** recommande expressément la conclusion d'une assurance frais d'annulation et rapatriement. Dans tous les cas, le contrat d'assurance correspondant est conclu directement avec la compagnie d'assurance et les conditions d'assurance de la compagnie d'assurance s'appliquent. En cas de sinistre, la compagnie d'assurance doit être contactée directement.

En outre, nous vous recommandons de vérifier et de vous assurer que vous êtes correctement couvert par votre assurance maladie en cas de maladie ou d'accident, même à l'étranger.

### 12.2 ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE

La responsabilité des entreprises de voyage et de transport est limitée en fonction des possibilités légales, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée en fonction des accords internationaux existants.

**LADV** vous recommande donc de souscrire une couverture d'assurance complémentaire.

Il est également conseillé de souscrire une assurance bagages. Des documents contenant des détails et des informations supplémentaires peuvent nous être demandés.

## 13 MEDIATEUR DE LA BRANCHE SUISSE DES VOYAGES :

Si aucun accord ne peut être trouvé entre vous et **LADV** en cas de plainte, nous vous recommandons de contacter le médiateur indépendant de la branche suisse du voyage avant d'engager une action en justice. Le Médiateur s'efforcera de trouver une solution équitable à tout problème entre vous et **LADV**.

### Coordonnées du médiateur :

Ombudsmann der Schweizer Reisebranche Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich  
Tel. 044 485 45 35; Email: [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)  
Website: [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

## 14 PROTECTION DES DONNEES

### 14.1 COLLECTE DES DONNÉES

**LADV** a besoin de diverses données (nom et prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.) de votre part et de celle de vos compagnons de voyage pour le bon déroulement du contrat. **LADV** collecte et traite vos données conformément à la loi suisse sur la protection des données, conserve vos données en toute sécurité et les stocke sur le serveur de Infomaniak.ch en Suisse.

En réservant, vous confirmez l'exactitude des données fournies.

### 14.2 TRANSMISSION DES DONNÉES AUX PRESTATAIRES DE SERVICES ET AUX AUTORITÉS

**LADV** transmet vos données aux différents prestataires de services dans la mesure nécessaire au traitement du contrat. Ceux-ci peuvent être situés à l'étranger, où la protection des données peut ne pas correspondre aux normes suisses. Vous consentez par la présente à la transmission de vos données à des tiers. Tant **LADV** que les prestataires de services peuvent être obligés par la loi ou par un ordre officiel de transmettre vos données aux autorités (étrangères). Cela s'applique notamment, mais pas exclusivement, aux voyages aériens à destination des États-Unis (Advance Passenger Information System (APIS), ou TSA Secure Flight Program).

### 14.3 DONNÉES PERSONNELLES SENSIBLES

Selon la nature de la réservation, **LADV** peut être amené à traiter et transmettre des données personnelles particulièrement sensibles. Par exemple, il peut être possible d'en déduire une appartenance religieuse ou des problèmes de santé en raison de préférences alimentaires. Ces données ne seront transmises à des tiers qu'aux fins de la bonne exécution du contrat ou, dans certaines circonstances, divulguées aux autorités publiques en raison d'obligations légales ou d'ordres officiels. En fournissant à **LADV** de telles informations dans le cadre de votre réservation, vous autorisez expressément **LADV** à traiter et à divulguer ces informations conformément à la présente disposition.

### 14.4 POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données, veuillez consulter notre politique de confidentialité sur notre site internet.

## 15 DROIT APPLICABLE ET LIEU DE JURIDICTION :

Le droit suisse est exclusivement applicable dans la relation contractuelle entre vous et **LADV**.

Sous réserve des dispositions légales impératives, les actions contre **LADV** ne peuvent être intentées qu'au siège social de Fribourg.