Conditions générales de contrat et de voyage - BLUE' sarl

Tous nos remerciements pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) ci-après.

1. Objet du contrat

BLUE' 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 prospectus et les autres publications de BLUE',
- mettre à votre disposition l'hébergement convenu,
- vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous aurez choisi.

Demandes spéciales: votre agence de voyages ne peut accepter de demandes spéciales que si celles-ci n'impliquent aucun engagement de sa part. Notez qu'en général nos prestations entrent en vigueur à partir du lieu indiqué sur votre programme. Nous vous renvoyons aux programmes de voyage correspondants. Dès lors, votre arrivée ponctuelle sur le lieu de départ relève de votre seule responsabilité.

2. Conclusion du contrat et conditions particulières de transport

2.1 Conclusion du contrat

Le contrat entre BLUE' et vous-même prend naissance dès que l'on réceptionne votre réservation écrite, téléphonique, électro-nique (en ligne) ou personnelle. C'est à ce moment-là que les droits et les obligations stipulés dans le contrat deviennent effectifs pour BLUE' et vous-même. Si vous inscrivez d'autres participants, vous répondez de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du voyage) et de vos propres obligations. Les obligations contractuelles et les CGCV sont valables pour tous les participants à un voyage.

2.2 Produits d'autres voyagistes

Les forfaits ou prestations individuelles d'autres voyagistes ou prestataires de service que BLUE' 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 BLUE' sont tous soumis aux conditions contractuelles des compagnies aériennes concernées. BLUE' n'est donc pas partie contractante et dans ces cas, vous ne pouvez invoquer les présentes CGCV.

2.3 Passeport, visa, vaccinations

Dans les publications, vous trouverez les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, de visa et de santé lors de l'entrée dans le pays de vacances que vous avez choisi. Ces indications se rapportent aux exigences en vigueur au moment de l'édition de la publication concernée. Informez-vous lors de la réservation, et dans votre propre intérêt, de l'existence et du contenu de prescriptions de ce type qui pourraient concerner votre voyage car ces dernières peuvent changer à très court terme. Les ressortissants des pays non mentionnés dans nos informations sont priés de s'informer auprès de la représentation diplomatique en Suisse du pays où ils veulent se rendre. BLUE' n'assume aucune responsabilité en cas de refus d'entrée dû à la non-observation des prescriptions. Vous êtes seul responsable de leur respect en matière de passeport, visa, douane, devises et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires. Tous les inconvénients liés au non respect 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 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 2.3. 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. Si une personne majeure non munie de l'autorité parentale voyage avec le mineur, ce fait doit être signalé dans le document. En outre, la personne détenant l'autorité parentale devra emporter des copies de ses pièces d'identité. BLUE' 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'obtention des documents requis.

2.5 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 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 du voyage et conditions de paiement

3.1 Prix

Les prix des prestations de voyage figurent dans les publications de BLUE'. Les autres publications (prospectus d'hôtel ou autres 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 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 pro rata des saisons concernées.

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 Taxe forfaitaire

BLUE' se reserve le droit de percevoir des taxes forfaitaires pour les réservations, la gestion des dossiers et les prestations de tiers.

3.4 Conditions de paiement

Les forfaits doivent être payés avant le départ comme suit:

acompte de 30% du montant du forfait convenu, mais au minimum CHF 300 lors de réservation définitive. Pour les réservations de moins de 30 jours avant le départ, offres de dernière Minute, billets d'avion/billets électroniques, billets de spectacles, prestations avec 100% de frais d'annulation et réservations où les documents de voyage sont immédiatement délivrés, le montant global doit être payé conformément à la facture définitive.

Solde: le solde doit être réglé 30 jours avant le départ ou selon la date mentionnée sur la facture pour des envois de dernière minute.

Les documents de voyage vous seront remis après réception de l'intégralité du paiement de la facture émise. 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. BLUE' est alors en droit de se retirer du contrat sans fixer de nouveau délai. En outre, BLUE' peut refuser les prestations de voyage ou garder les documents de voyage et se réserve le droit d'exiger des dommages et intérêts.

Les paiements par carte de crédit ou de débit ne sont pas acceptés

3.5 Modifications de prix

Les prix des publications BLUE' 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 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.

BLUE' procédera à ces augmentations de prix au plus tard 14 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, BLUE' vous restituera dans les 30 jours tout ce que vous avez déjà versé. Vous pouvez aussi réserver un autre voyage proposé par BLUE'. Dans la mesure du possible, BLUE' 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.

3.6 Validité des prix

Les prix des publications BLUE' sont des prix comptants; ils deviennent caducs dès la parution de leur nouvelle édition pour les nouveaux clients qui réservent. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

4. Modification ou annulation d'un voyage

4.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez en informer votre agence de voyages par écrit en lui en indiquant la raison. 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, s'ils vous ont déjà été livrés, doivent être joints à cette lettre. BLUE' 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 que vous avez réservé ou dans une région touchée par votre voyage, vous pouvez modifier gratuitement votre réservation durant une certaine période. Dans ces cas, des frais de dossier conformément au point 4.2, des primes d'assurance et des frais de visa peuvent vous être facturés. Si le DFAE ou l'OFSP ne déconseillent pas explicitement un voyage dans un pays que vous avez réservé ou dans une région touchée par votre voyage, les conditions énumérées au point 4.3 ci-après s'appliquent alors.

4.2 Modification / Annulation

4.2.1 Frais de dossier en cas de modification

Jusqu'à l'entrée en vigueur des délais d'annulation, des frais de CHF 60 par personne ou de max. CHF 120 par dossier seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Pour les mêmes modifications après entrée en vigueur 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 date, ce sont les conditions d'annulation énumérées au point 4.3 qui prévalent. 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. Selon le tarif choisi, les compagnies aériennes édictent des conditions sévères en cas de changement ou modification avant et après l'émission des billets/billets électroniques. Des frais éventuels de ce genre vous seront facturés en sus des frais de dossier.

4.2.2 Frais de dossier en cas d'annulation

En cas d'annulation partielle ou totale de votre part et indépendamment de la date, nous percevons en plus d'autres coûts d'annulation, des frais de dossier de CHF 100 par personne, mais au maximum de CHF 200 par commande. Cette taxe ne s'applique 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 agence de voyages peut vous facturer des frais administratifs supplémentaires. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance et qu'ils doivent être payés dans tous les cas.

4.3 Frais de modification ou d'annulation

4.3.1 Frais

Si vous annulez votre voyage ou en modifiez la destination ou la date moins de 30 jours avant le départ, vous devrez, en sus 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%

Forfait avec vols de ligne:

— jusqu'à 15 jours avant le départ	70%
— 14–3 jours avant le départ	90%
— dès 2 jours avant le départ	100%

4.3.2 Exceptions

Offres Last Minute, offres spéciales, billets d'entrée

100% dès la réservation.

Vols de ligne (vol seul)

Les compagnies aériennes édictent des directives très strictes: selon la compagnie aérienne et la classe tarifaire, le coût des modifications, changements de noms et annulations peut atteindre dès la réservation 100% du tarif. Nous vous calculons les coûts perçus par la compagnie aériennes, lesquels vous seront facturés en plus des frais de dossier. En principe, aucun remboursement n'est accordé en cas de «no show» (si vous ne vous présentez pas le jour du départ).

Voyages en train

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

Croisières maritimes et fluviales

Offres soumises aux conditions de contrat et de voyage de la compagnie de navigation concernée. Ces conditions vous seront communiquées à la réservation.

Motorhomes, voitures de location et parcs d'attraction (Disneyland, Europa-Park, etc.)

Offres soumises aux conditions de contrat et de voyage du prestataire concerné. Ces conditions vous seront communiquées à la réservation et figurent sur le confirmation.

Circuits

— 45–28 jours avant le départ	25%
— 27–8 jours avant le départ	50%
— 7–3 jours avant le départ	75%
— moins de 3 jours avant le départ	100%
Circuit avec nombre minimal de participants: dès 28 jours avant le départ	100%

Prestations de tiers (fournies par BLUE')

Offres soumises aux conditions de contrat et de voyage du prestataire concerné. Ces conditions vous seront communiquées à la réservation.

4.4 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.

4.5 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, BLUE' ne percevra que les frais de modifications. 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,
- les prestataires impliqués (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) 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 (passeport, visa, vaccin),
- 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 BLUE' ou de l'agence de voyages, dénommée partie contractante, du paiement du prix et aussi de tous les frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Conditions générales de contrat et de voyage - BLUE' sarl

5. Responsabilité

5.1 Généralités

En tant qu'organisateur, BLUE' répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous remboursons les prestations manquantes ou vos frais supplémentaires pour autant qu'on n'ait 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. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. BLUE' n'assume notamment aucune responsabilité en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par les autorités d'un pays et à des retards de tiers lorsqu'elle 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 à notre délégué sur place. 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. Tenez-en 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 manque son avion, le voyagiste est libéré de toutes ses obligations. Cependant, nous aiderons volontiers ce passager à trouver un vol de remplacement. Les voyagistes de BLUE' n'assument aucune responsabilité en cas de perte de gain ou situation similaire.

5.2 Accidents, maladies et grossesse

En tant qu'organisateur, BLUE' répond des dommages corporels dus 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 ces cas, vous cédiez à BLUE' vos prétentions en dommages et intérêts. Dans les cas impliquant un moyen de transport (avion, train 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. Vous devrez faire valoir ces prétentions directement auprès des transporteurs concernés. BLUE' décline toute autre responsabilité dans ces cas de figure. Les femmes enceintes sont dans l'obligation de s'informer sur les conditions de transport de la compagnie aérienne ou de navigation avant de réserver. Nous n'assumons aucune responsabilité au cas où une femme enceinte se verrait refuser le transport.

5.3 Dégâts matériels

BLUE' répond du dommage consécutif à des vols ou à des dégâts causés à des choses lorsqu'ils sont imputables à BLUE', pour autant que vous ne soyez pas indemnisé d'une autre manière, p. ex. par votre assureur, et que vous cédiez à BLUE' 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 des transports aériens ou à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par 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 applicables. Les voyagistes de BLUE' 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, sauf si nous ou notre représentant local y souscrivons expressément en tant qu'organisateur ou prestataire de services.

5.5 Garantie

Blue' n'est pas membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, notre entreprise va toutefois essayer de garantir les montants que vous avez versés à la réservation d'un forfait ainsi que votre voyage de retour. Détails à ce sujet www.garantiefonds.ch.

5.6 Assurances

Nous vous recommandons de contracter une assurance multirisque couvrant également les frais médicaux, accidents et bagages dans la mesure où vous n'êtes pas déjà couvert par une autre assurance. 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 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 Responsabilité pour prestations de tiers

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

6. Difficultés en cours de voyage

6.1 Problèmes sur place

Si les prestations ne correspondent pas à celles qui ont été réservées ou si elles comportent de graves lacunes, vous avez non seulement le droit mais aussi le devoir de le signaler immédiatement à notre délégué sur place ou au représentant local BLUE'. 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 délégué sur place ou du représentant local BLUE' une confirmation écrite de vos motifs de doléance. Le délégué sur place et le représentant local ne sont pas habilités à reconnaître des demandes de dommages et intérêts.

6.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si le délégué sur place ou le représentant local BLUE' ne vous offrent pas de solution adéquate dans les 48 heures, vous devez contacter le service de permanence en Suisse (vous trouverez le numéro de téléphone dans vos documents de voyage). BLUE' vous remboursera vos frais sur présentation des justificatifs et pour autant que les montants restent dans le cadre de la responsabilité légale et contractuelle de BLUE'. Si les problèmes survenus sont si graves au point qu'il ne vous soit plus possible de poursuivre votre voyage ou séjour sur votre lieu de vacances, vous devrez demander au délégué sur place ou au représentant local BLUE' une confirmation écrite de votre réclamation où les motifs seront clairement mentionnés. Le délégué sur place ou le représentant local BLUE' sont tenus de constater par écrit les faits et vos réclamations.

6.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit vos réclamations et les attestations du délégué sur place ou du représentant local BLUE' au plus tard 30 jours après votre retour à BLUE'. Si la réclamation écrite n'est pas faite dans le délai précité, toute prétention à des dommages et intérêts prend fin. En outre, si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

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

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, BLUE' ne peut 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 du participant, maladie grave, accident ou décès d'un parent proche). Dans ces cas de figure, le délégué sur place ou le représentant local BLUE' vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

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

8.1 Modifications de programme, interruption ou annulation du voyage

Si des événements imprévisibles l'exigent, BLUE' se réserve le droit, et aussi 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.). BLUE' s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes. Si BLUE' 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, guerre, grèves, ouverture d'hôtel retardée, etc.), BLUE' 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, BLUE' est autorisée à déduire du montant à rembourser les frais qu'elle a déjà engagés et les prestations qu'elle a déjà indubitablement payées. Tout prétention supplémentaire de votre part à une réparation est exclue.

8.2 Coûts moindres ou majorés en cas de d'adaptations de programme

Si BLUE' 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 le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication.

8.3 Problèmes de surréservation

En cas de surréservations, 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 8.2, nous adapterons les prix en vous les majorant ou en les diminuant.

8.4 Participation insuffisante

Certains de nos voyages forfaitaires ou circuits exigent un nombre minimal de participants qui peut varier de cas en cas. Si le nombre de participants est insuffisant ou si des circonstances particulières obligent BLUE' à une modification importante des prestations offertes dans les publications, BLUE' peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 28 jours avant le départ. Dans ce cas, nous nous efforcerons de vous offrir un programme de remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituerons toutes les sommes déjà versées, à l'exception des billets d'avion déjà émis. Tout droit à un dédommagement supplémentaire est exclu.

9. Prescription

Quel qu'en soit leur motif, les prétentions en dommages et intérêts contre BLUE' tombent en péremption après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

10. Protection des données

10.1 Collecte, transmission et utilisation des données

Chez BLUE', vous pouvez vous sentir en sécurité. Lors du traitement de données personnelles, nous nous fondons sur la législation suisse en matière de la protection des données et sur le droit des télécommunications. Lors de la réservation d'un voyage, en plus de vos coordonnées, les informations supplémentaires suivantes sont enregistrées: dates de voyage, itinéraire/destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits des clients, informations sur vos compagnons de voyage, informations de paiement, date de naissance, nationalité, langue, préférences, etc., ainsi que d'autres informations que vous nous fournissez. Avec votre réservation, vous confirmez l'exactitude des données. Nous utilisons vos données dans le cadre de nos prestations de service et, si nécessaire, pour traiter une commande auprès de tiers et au sein du groupe Hotelplan. Nous nous réservons le droit d'utiliser ces données dans le groupe Hotelplan pour vous présenter nos offres actuelles, ainsi qu'à des fins d'analyse, de marketing et de conseil. BLUE' peut vous envoyer des offres et des informations susceptibles de vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas l'envoi d'informations, veuillez vous adresser à BLUE'

10.2 Remarques sur les voyages 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 BLUE', 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, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, informations concernant vos compagnons de voyage, date de la réservation/de l'émission du billet et période de voyage prévue, informations de paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro Frequent Flyer, informations relatives aux bagages, toutes les modifications PNR antérieures, etc. Notez que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de la protection des données n'est pas comparable à celui relevant de la législation suisse.

11. Assurance voyage

11.1 Assurance frais d'annulation ou multirisque

Lors de la réservation, nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance frais d'annulation ou l'assurance multirisque de l'Européenne d'Assurances SA, à moins que vous ne soyez déjà couvert par une autre assurance. Veuillez lire attentivement les conditions d'assurance; si vous avez des questions, adressez-vous directement à la compagnie d'assurance. BLUE' n'est qu'un intermédiaire de l'assurance et exclut toute responsabilité.

11.2 Assurances complémentaires

Les entreprises de transport n'endossant de responsabilité que dans le cadre des accords internationaux en vigueur, BLUE' vous conseille les couvertures supplémentaires suivantes:

aide SOS pour les incidents de voyage: si, durant vos vacances, vous êtes victime d'une maladie ou d'une blessure graves ou que vous subissiez un dommage important à votre domicile (p. ex. incendie, dégâts d'eau, 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 conseillons de souscrire à une assurance bagages couvrant les frais en cas de vol, détérioration ou destruction de vos bagages.

12. Médiateur

Avant une éventuelle action en justice contre BLUE', vous devriez vous adresser au médiateur indépendant de la branche du voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de litige vous opposant à BLUE'

13. Droit applicable et for juridique

Les rapports entre vous et BLUE' sont exclusivement régis par le droit suisse. Les plaintes à l'encontre de BLUE' doivent être déposées uniquement au siège de BLUE'