

Conditions générales de vente

Résumé

1. Cheaptickets.ch est votre agence de voyages en ligne. Nous vous aidons à rechercher tous les éléments de votre voyage idéal et personnalisé, nous vous transmettons les contrats des compagnies aériennes, des hôtels, des loueurs de voitures et autres prestataires, afin de faire de votre voyage une réussite. Ces prestataires de services ont le dernier mot pour toute conclusion d'un contrat avec vous. Vous êtes vous-même responsable de la bonne coordination de chacune des prestations.
2. Vous planifiez votre voyage sous votre propre responsabilité. Nous n'intervenons pas en qualité de tour-opérateur, dont la mission est de régler tous les détails pour vous, mais en tant que partenaire dans la recherche d'offres avantageuses. Veuillez donc vérifier minutieusement toutes les informations personnelles mentionnées sur vos documents de voyage, les saisons touristiques et les hébergements, afin de garantir le bon déroulement de votre voyage.
3. Si quelque chose ne se passe pas comme prévu : vous avez les coordonnées de la compagnie aérienne, de l'hôtel et de l'entreprise chargée du transfert. Dans la mesure du possible, nous nous ferons un plaisir de vous aider dans vos communications avec les prestataires. Nous n'avons toutefois aucune influence sur les prestations de vos partenaires contractuels. En choisissant vous-même vos prestataires de services, vous assumez pleinement votre propre responsabilité.
4. Les conditions de voyage de la plupart des partenaires contractuels ne sont disponibles qu'en anglais. Si vous ne maîtrisez pas l'anglais, veuillez consulter une personne susceptible de pouvoir vous aider. Si ce n'est pas possible, réservez un prestataire de services dont les conditions contractuelles sont disponibles dans votre propre langue.
5. Nous effectuerons pour vous toute demande particulière ou modification de réservation. Vous comprendrez toutefois que ces services impliquent un supplément de prix. Nous n'avons aucune influence sur les frais appliqués par les prestataires de services.
6. Pour les contrats de transport de personnes et les prestations d'hébergement, il n'existe en principe aucun droit de rétractation ou de résiliation.
7. Si vous souhaitez vous prémunir contre tout risque imprévu lors de votre voyage, nous vous recommandons expressément de souscrire une assurance voyage.

Version intégrale

Conditions générales de vente

(Version : Juillet 2020)

Très cher utilisateur,

Veuillez trouver ci-après les conditions générales de vente d'agence de voyage (ci-après « CGV de Cheaptickets.ch ») concernant l'utilisation du site Internet opéré par Travix Nederland B.V. (Adresse : Piet Heinkade 55, 1019 GM Amsterdam, Pays Bas) à l'adresse www.Cheaptickets.ch (ci-après « Cheaptickets.ch »). Veuillez lire attentivement les présentes CGV car elles contiennent des informations importantes concernant la relation entre vous (ci-après dénommé « Utilisateur ») et Cheaptickets.ch.

1. Principes contractuels

1.1 Étendue des prestations de Cheaptickets.ch

Cheaptickets.ch est votre agence de voyages en ligne. Sur le site Internet, vous pouvez vérifier la disponibilité des prestations de voyage, de vol, d'hôtel et autres services (ci-après désignés collectivement « Prestations »), par ex. assurances voyage, voitures de location, etc., assurés par les différents voyagistes, compagnies aériennes, agents de voyage, etc. (ci-après désignés collectivement « Prestataires » ou « Prestataires de services »), conformément aux indications et instructions fournies. Si vous le souhaitez, vous pouvez en outre conclure des contrats avec le Prestataire respectif. De plus, des conseils et des informations générales sur votre voyage seront mis à votre disposition.

1.2 Cheaptickets.ch agit en qualité d'intermédiaire entre vous et les Prestataires de services

Cheaptickets.ch agit exclusivement en tant qu'intermédiaire pour les Prestations des Prestataires respectifs et transmet les contrats au nom et pour le compte des Prestataires de services. Lors de la réservation d'une Prestation, un contrat de gestion entre en vigueur entre Cheaptickets.ch et l'Utilisateur, dont l'objet porte sur la mise à disposition des Prestations. Veuillez noter que l'acceptation d'un contrat d'agence concret par Cheaptickets.ch ne constitue pas un droit et que nous n'avons aucune influence sur l'acceptation de la proposition de contrat d'un Utilisateur par le Prestataire de services respectif.

1.3 Vous êtes votre propre organisateur de voyage

Le Prestataire de services respectif est l'unique responsable de la bonne réalisation des Prestations mises à disposition (vol, séjour, demandes spéciales). Ces Prestataires de services ont également le dernier mot pour toute conclusion d'un contrat avec vous. Vous êtes vous-même responsable de la bonne coordination de chacune des Prestations.

1.4 Conditions contractuelles des Prestataires de services

Les CGV de Cheaptickets.ch régissent l'activité de Cheaptickets.ch en tant qu'intermédiaire pour les différentes Prestations et s'appliquent indépendamment des réglementations et conditions qui sous-tendent la mise à disposition des Prestations dans la relation entre l'Utilisateur et le Prestataire respectif (ci-après : « CGV du Prestataire de services »). Cheaptickets.ch n'a aucune influence sur celles-ci : elles sont convenues séparément entre l'Utilisateur et chaque Prestataire de services. Il peut arriver que pour certain(e)s destinations et moyens de transport, les CGV du Prestataire ou autres indications ne soient pas disponibles en allemand. Si vous n'êtes pas en mesure de comprendre ces conditions fournies dans une langue étrangère, demandez conseil à toute personne qui maîtrise la langue concernée et, en cas de doute, réservez auprès d'un Prestataire dont les conditions générales de vente sont disponibles dans votre langue. L'équipe du service client de Cheaptickets.ch se fera un plaisir de vous aider.

1.5 Prestataires de services : Hébergement – fourni par [Booking.com](https://www.booking.com) ;

Location de voiture – fournie par [Cartrawler](https://www.cartrawler.com) ou Holiday Cars ;

Vols – fournis par les compagnies aériennes sélectionnées ;

Assurances – fournies par AIG ;

1.6 CGV conflictuelles

La version des présentes CGV en vigueur à la conclusion du contrat fait foi. En revanche, les éventuelles conditions générales de l'Utilisateur ne sont pas applicables, sauf si Cheaptickets.ch a expressément approuvé leur validité par écrit.

1.7 Documents de votre réservation

Dans le courrier électronique de confirmation de votre réservation, ainsi que les liens qu'il contient et la confirmation du Prestataire respectif, nous mettons à votre disposition l'ensemble des informations liées aux contrats conclus et nécessaires pour vos documents de voyage personnels. Les CGV de Cheaptickets.ch peuvent être consultées à tout moment sur notre site et enregistrées sur votre ordinateur.

2. Conclusion du contrat et contenu du contrat sur Cheaptickets.de

2.1 Les offres de Prestations touristiques présentées sur Cheaptickets.ch ne constituent pas une offre de contrat obligatoire de la part de Cheaptickets.ch et/ou du Prestataire respectif. Elles représentent plutôt une invitation sollicitant l'Utilisateur à passer commande, en vue de conclure un contrat avec le fournisseur de la Prestation. Par la saisie de ses données et l'envoi du formulaire de réservation en ligne à Cheaptickets.ch, l'Utilisateur remet au Prestataire de services respectif sa proposition contractuelle ferme et charge par la même occasion Cheaptickets.ch d'exécuter ses services d'intermédiaire.

2.2 Le contrat correspondant à la Prestation entre en vigueur dès la remise d'une confirmation de réservation ou dès l'acceptation par l'Utilisateur d'une nouvelle offre envoyée par Cheaptickets.ch ou par le Prestataire respectif. L'envoi d'une facture par Cheaptickets.ch ou le Prestataire respectif constitue également une confirmation de réservation.

2.3 Si l'Utilisateur ne reçoit aucune confirmation de réservation de la part de Cheaptickets.ch dans un délai d'une heure après la validation de sa réservation, nous prions ce dernier de vérifier la boîte de réception de sa messagerie électronique, y compris le courrier indésirable et, le cas échéant, de se mettre en relation avec le service client de Cheaptickets.ch.

2.4 Même si Cheaptickets.ch est chargé par l'Utilisateur de réserver plusieurs Prestations auprès de différents Prestataires, il n'en découle aucun contrat de voyage. Pour des raisons de clarté et de protection de l'environnement, Cheaptickets.ch envoie une facture commune récapitulant les différents montants facturés par les Prestataires. Cheaptickets.ch agit toujours uniquement en qualité d'intermédiaire entre l'Utilisateur et les Prestataires de services.

2.5 L'Utilisateur planifie son voyage sous sa propre responsabilité, et il est lui-même responsable de la bonne coordination des prestations. L'Utilisateur est explicitement averti que l'organisation autonome et la répartition de ses Prestations de voyage auprès de différents Prestataires peuvent également présenter des inconvénients par rapport à un forfait touristique classique. Seule la réservation de Prestations auprès d'un tour-opérateur donne lieu à la délivrance d'un certificat de garantie et offre ainsi à l'Utilisateur une protection contre toute insolvabilité du Prestataire de services. En cas de défaut d'une Prestation individuelle, seule la valeur de cette Prestation sera utilisée comme base de calcul pour une réduction. La souscription d'assurances voyage supplémentaires peut toutefois permettre d'éviter de tels risques. L'équipe du service client de Cheaptickets.ch se fera un plaisir de vous aider.

2.6 Les Utilisateurs ne bénéficient d'aucun droit de rétraction concernant le contrat d'agence avec Cheaptickets.ch. De même, pour les contrats de transport de personnes transmis par Cheaptickets.ch (vol, train, autobus, etc.) et les prestations d'hébergement (hôtel, auberge, etc.), tout droit de rétraction est juridiquement exclu.

2.7 Il peut arriver que pour certaines (associations de) compagnies aériennes proposées sur notre site Internet, des billets électroniques ne puissent être délivrés. Toutes les compagnies aériennes ne disposent pas d'une convention de billetterie entre elles, ni d'une licence IATA. Dans ce cas, l'équipe de notre service client se mettra en relation avec vous dans un délai de 48 heures après la réservation, pour examiner les autres options possibles. Cheaptickets.ch se réserve le droit de refuser la réservation, et le montant que vous avez déjà payé vous sera immédiatement remboursé.

3. Assurance voyage

Cheaptickets.ch attire particulièrement l'attention de l'Utilisateur sur la possibilité de souscrire une assurance annulation, ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. L'équipe du service client de Cheaptickets.ch vous aidera volontiers à choisir le produit adapté.

4. Obligations de diligence de l'Utilisateur

4.1 Nous ne pouvons travailler avec des données erronées. Nous vous prions donc de remplir soigneusement, et de bien vérifier, tous les champs obligatoires sur notre site, en particulier vos renseignements personnels et vos coordonnées. Toute donnée que vous aurez saisie de manière incorrecte pourra engendrer des difficultés dans l'exécution du contrat, ce qui risque de nuire gravement à la réalisation des Prestations et d'entraîner des frais supplémentaires.

4.2 La saisie correcte de l'adresse électronique sur laquelle l'Utilisateur souhaite recevoir la confirmation de réservation et le billet électronique et avec laquelle il souhaite correspondre avec Cheaptickets.ch doit être soigneusement vérifiée par l'Utilisateur et des efforts raisonnables doivent être mis en œuvre pour garantir l'accessibilité de celle-ci, y compris le paramétrage d'un éventuel filtre spam/courrier indésirable.

4.3 En outre, l'Utilisateur est tenu de vérifier soigneusement l'exactitude et l'exhaustivité de toutes les données qu'il fournit, en particulier ses coordonnées et renseignements personnels. Les conséquences de toute erreur et lacune seront à la charge de l'Utilisateur. Toute modification des coordonnées doit être immédiatement communiquée à Cheaptickets.ch.

4.4 L'Utilisateur doit régulièrement vérifier les itinéraires de voyage qui lui sont envoyés, afin de détecter toute modification, et doit consulter régulièrement la boîte de réception de l'adresse électronique fournie à Cheaptickets.ch, afin d'obtenir toute nouvelle information et, en particulier, d'accéder aux documents de voyage. Il en va de même si l'Utilisateur dispose d'un profil accessible ou d'un compte d'utilisateur sur le site Internet de Cheaptickets.ch.

4.5 Il incombe à l'Utilisateur de vérifier soigneusement l'exactitude et l'exhaustivité de l'ensemble des confirmations, informations, documents de voyage, itinéraires et autres renseignements qui lui sont

communiqués ; l'Utilisateur doit immédiatement informer Cheaptickets.ch à propos de toute divergence, erreur ou absence éventuelle des documents requis.

4.6 Tout défaut dans la Prestation d'intermédiaire de Cheaptickets.ch doit nous être immédiatement signalé ; dans la mesure du raisonnable, une solution sera recherchée pour y remédier. S'il s'avère que la réclamation ne provient pas d'une faute, toutes les prétentions de l'Utilisateur en vertu du contrat d'agence sont annulées, dans la mesure où une solution raisonnable aurait pu être fournie par Cheaptickets.ch à l'Utilisateur.

4.7 L'Utilisateur est averti que Cheaptickets.ch n'est pas habilité à et n'est pas tenu de prendre en charge les réclamations en cas de défaut des Prestations fournies par les Prestataires de services. Toute réclamation de ce type doit être adressée directement au Prestataire.

4.8 L'Utilisateur est averti que les conditions générales de vente des Prestataires de services peuvent justifier des obligations particulières de la part de l'Utilisateur. Dans ce cas, cela concerne en particulier les indications présentes sur le billet d'avion. Cela implique également le respect des horaires d'enregistrement et, en particulier pour les vols spéciaux et charters, l'obligation de reconfirmer auprès de la compagnie aérienne les vols aller, retour et les correspondances dans le délai indiqué par celle-ci. Le non-respect de telles obligations de l'Utilisateur implique la perte du droit au transport, sans prétention au remboursement (partiel) du montant de voyage. En vertu des dispositions nationales et internationales, toute perte de bagages ou tout dommage aux bagages doivent être immédiatement signalés à la compagnie aérienne, faute de quoi le droit à indemnisation sera annulé.

4.9 Toute réservation des Prestations mises à disposition par Cheaptickets.ch implique la possession d'une pleine capacité juridique.

5. Conditions de paiement et frais de service

5.1 Sauf mention contraire lors du processus de réservation, le montant total de chaque réservation est dû à la conclusion du contrat d'agence.

5.2 Pendant le processus de réservation, l'Utilisateur sera spécifiquement informé des frais de service éventuels facturés par Cheaptickets.ch pour la fourniture de ses services d'intermédiaire. Le paiement des frais de service n'est pas remboursable, dans la mesure où une Prestation d'intermédiaire a été réalisée, sauf si l'annulation ou la modification de réservation exigée par l'Utilisateur a pour cause une faute de Cheaptickets.ch et/ou de l'un de ses agents d'exécution.

5.3 L'Utilisateur peut effectuer son paiement à l'aide de l'un des moyens de paiement indiqués lors du processus de réservation.

6. Modifications et annulation du voyage

6.1 Veuillez noter que les modalités de modification d'une Prestation déjà réservée fermement, ainsi que les frais afférents, dépendent exclusivement des CGV des Prestataires de services respectifs.

Cheaptickets.ch se fera un plaisir de vous aider à trouver une solution réalisable mais ne possède aucune influence sur les conditions générales des Prestataires.

6.2 Cheaptickets.ch est disposé à accepter le souhait de l'Utilisateur de modifier ou d'annuler son voyage et transmettra aux Prestataires les déclarations nécessaires au nom de l'Utilisateur. À cet effet, veuillez prendre contact avec nos collaborateurs du service client.

6.3 Les frais d'annulation ou de modification éventuels seront déterminés en fonction des dispositions en vigueur du Prestataire respectif.

6.4 Si votre billet est annulable ou modifiable, il y a de fortes chances pour que des frais correspondants s'appliquent. Il s'agit de frais de modification ou d'annulation facturés par la compagnie aérienne, auxquels s'ajoutent des frais de service.

6.5 En cas de modification ou d'annulation du voyage, Cheaptickets.ch est en droit de facturer des frais de service supplémentaires d'un montant de 55 € par participant pour ses services. De tels frais de service ne seront évidemment pas facturés si la modification ou l'annulation d'un vol intervient en raison d'une faute de Cheaptickets.ch.

6.6 Les frais de modification ou d'annulation dépendent des conditions générales de vente de la compagnie aérienne que vous aurez choisie, ainsi que des conditions mentionnées sur vos billets. Cheaptickets.ch vous signale en outre que ces frais ne sont pas négligeables et qu'ils peuvent atteindre jusqu'à 100 % du prix du billet. Dans certains cas, les frais peuvent même être plus élevés, si la classe tarifaire n'est plus disponible au moment de votre sélection. Si vous n'utilisez pas votre billet, ou seulement une partie de celui-ci, et qu'un remboursement (partiel) est possible, Cheaptickets.ch sollicitera le remboursement en votre nom après environ 11 mois, si vous n'avez pas fait valoir vous-même cette réclamation. Dans un délai de 12 mois après le remboursement par la compagnie aérienne, vous pouvez solliciter le paiement. Dans ce cas, Cheaptickets.ch vous envoie un bon d'achat de la valeur du remboursement, moins les frais de service. Avec ce bon, le montant correspondant vous sera crédité lors de toute nouvelle réservation sur Cheaptickets.ch. Les frais de service pour le traitement d'une modification ou d'une annulation, ainsi que la demande de remboursement, s'élèvent à 55 € par participant au voyage. Le bon est valable un an.

6.7 Vous avez droit à un remboursement : Refund Protect - En tant que client ayant effectué une réservation chez nous et sélectionné l'option « Refund Protect », nous vous rembourserons toute réservation inutilisée si vous ne pouvez pas assister à l'événement réservé en raison de l'une des circonstances spécifiées dans le lien ci-dessous. Vous devez également avoir fait une demande de remboursement et fourni les informations nécessaires pour appuyer votre demande, comme indiqué dans le lien ci-dessous.

[Cliquez ici pour en savoir plus sur Refund Protect](#)

CE N'EST PAS UNE POLICE D'ASSURANCE. Refund Protect est une extension facultative de nos conditions générales de vente et d'échange et donne droit à un remboursement dans certaines circonstances bien définies décrites dans le lien ci-dessus.

7. Responsabilité de Cheaptickets.ch

7.1 Cheaptickets.ch est responsable de la mise à disposition des Prestations, du traitement de la réservation, de l'encaissement et de la remise des documents de voyage – dans la mesure où cela incombe à Cheaptickets.ch – avec tout le soin attendu d'un commerçant sérieux. N'ayant aucune influence sur les Prestataires, Cheaptickets.ch décline toute responsabilité en ce qui concerne le succès de ses services d'intermédiaire ou l'exécution en bonne et due forme des Prestations elles-mêmes.

7.2 Toutes les Prestations présentées sur le site Internet sont uniquement disponibles de façon limitée. Cheaptickets.ch décline toute responsabilité concernant la disponibilité d'une Prestation au moment de la réservation.

7.3 Cheaptickets.ch ne fournit aucune garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des contenus de tiers. Les données de position, les cartes ou les images indiquées sur le site Internet sont uniquement fournies à titre informatif et sans garantie concernant la position géographique de l'offre. Toutefois, seules les indications contenues dans l'offre pendant le processus de réservation et/ou dans la confirmation de voyage et de réservation correspondante, sont déterminantes pour la conclusion du contrat.

7.4 Les exclusions mentionnées aux points 7.2. et 7.3 ne s'appliquent pas si Cheaptickets.ch avait connaissance d'informations erronées ou incorrectes ou aurait pu en avoir connaissance en appliquant la diligence usuelle et courante dans le secteur.

7.5 Cheaptickets.ch assume sa responsabilité envers l'Utilisateur en cas de faute intentionnelle et de négligence grave, conformément aux dispositions légales sur les dommages-intérêts ou sur le remboursement des dépenses inutiles.

7.6 Dans d'autres cas, Cheaptickets.ch est uniquement responsable en cas de violation fautive d'une obligation contractuelle, dont la réalisation est primordiale à l'exécution en bonne et due forme du contrat et sur le respect de laquelle l'Utilisateur peut normalement compter, avec une limitation au remboursement des dommages prévisibles et typiques. Dans tous les autres cas, la responsabilité de Cheaptickets.ch est exclue.

7.7 La responsabilité en cas de dommages découlant d'atteintes à la vie, au corps ou à la santé et en vertu de la loi de responsabilité du fait des produits, ainsi que selon toute autre responsabilité de garantie juridiquement prévue, n'est pas affectée par les limitations et les exclusions de responsabilité susmentionnées.

8. Prescription

8.1 Les revendications de l'Utilisateur à l'encontre de Cheaptickets.ch émanant du contrat d'agence se prescrivent au bout d'un an, sauf s'il s'agit de dommages liés à une atteinte à la vie, au corps ou à la santé ou découlant d'un manquement de Cheaptickets.ch à ses obligations pour cause de négligence ou

d'un manquement délibéré ou par négligence d'un représentant légal ou d'un agent d'exécution de Cheaptickets.ch à ses obligations.

8.2 Le délai de prescription démarre à la fin de l'année durant laquelle la revendication a vu le jour et pendant laquelle l'Utilisateur a eu connaissance des circonstances justifiant la revendication et de la personne du débiteur, ou aurait dû en avoir connaissance en l'absence d'une négligence grave.

9. Indications concernant le traitement des données

Vous trouverez des informations concernant la collecte, le traitement et l'utilisation des données dans la Politique de confidentialité, disponible à tout moment en version imprimable sur le site Internet de Cheaptickets.ch, à l'aide du bouton « Protection des données ».

10. Dispositions finales

10.1 Cheaptickets.ch se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV pour l'avenir, sans obligation d'en informer l'Utilisateur. La version applicable des conditions générales de vente sera disponible sur le site Internet dès leur entrée en vigueur.

10.2 Le droit de Suisse applicable entre résidents s'applique aux contrats entre Cheaptickets.ch et l'Utilisateur. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale des marchandises est exclue.

10.3 Dans la mesure où les parties sont des commerçants, conformément au droit allemand, ou si l'Utilisateur ne dépend d'aucun tribunal compétent dans le pays, ou si la partie sollicitant une voie de recours délocalise son siège ou son lieu de résidence habituel hors du territoire d'application de la loi après la conclusion du contrat ou si son siège ou son lieu de résidence habituel ne sont pas connus, le tribunal compétent est Geneve.

10.4 Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV devaient s'avérer invalides ou nulles, le contrat d'agence restera valable dans son ensemble. Les dispositions légales remplaceront lesdites clauses invalides.

(Version : Juillet 2020)