

Conditions contractuelles générales des fournitures, des produits, des services, des prestations touristiques proposées et dédiées à l'offre Cycloswisstour.

Les présentes conditions contractuelles générales régissent les responsabilités et les relations entre les prestataires agréés pour les fournitures de produits, les services, les prestations touristiques et de guidance pendant les tours (voyages organisés, prestations à la demande), des entreprises extérieures (voyagiste, vendeur, loueur de vélo, assistant ou dépannage, guide, accompagnement, transporteurs et autres) et les clients-es et/ou les utilisateurs-tiers.

Les conditions de commerce et des services des entreprises mandatées en faveur de la marque Cycloswisstour (propriété intellectuelle de Alp Circle Sàrl ; Av. de la Gare 60, 1920 Martigny), sont clairement mentionnées sur les canaux de vente et d'achats des offres distribuées par le biais des sites web, d'applications, d'agences de voyage, de plateformes, agréés.

En complément des CGV (conditions générales de vente) du vendeur, ces conditions contractuelles générales « afférentes » font partie intégrante des contrats d'agences partenaires, liant le client et l'offre au titre de Cycloswisstour.

Dans un souci de simplification, le terme « clients » ci-après employé recouvre tant les clients que les clientes.

1. Fourniture de prestations touristiques de tiers

1.1. Mandat

Cycloswisstour attribue à ses clients B2B du domaine des entreprises : (aux agences agréées, aux plateformes partenaires de l'internet), les droits de ventes des voyages organisés avec d'autres prestataires relais en fournitures de voyages, de mobilité, de services touristiques, des billets d'avion de compagnies aériennes, des prestations d'hôtels, des vélos de locations, de l'accompagnement en vélo, de transports ainsi que d'autres prestations touristiques dont les services sont externalisés afin de répondre aux demandes spécifiques des participants-es

C'est un mandat au sens des dispositions de l'article 394 et suivant du droit des obligations suisse qui, dans ce cas de figure, lie le revendeur, les fournisseurs des prestations et le client. Les droits et les obligations des parties au contrat sont fonction des présentes conditions contractuelles générales et des dispositions légales correspondantes.

1.2 Conclusion du contrat

En transmettant son offre personnellement, par téléphone ou par écrit, et plus précisément en finalisant le processus de réservation à l'agence de voyage ou en saisissant les données requises dans le formulaire de réservation en ligne et en finalisant la réservation, en envoyant le formulaire de réservation, le client passe commande au revendeur. Ce qui signifie qu'il charge le vendeur agréé à l'offre Cycloswisstour, de transmettre des prestations suggérées une offre valide pour la signature du contrat de voyage (voyages organisés et/ou d'autres prestations dédiées).

Les prestataires de service de la marque se réservent le droit de refuser le contrat de l'agence de voyages. Dans ce cas de figure, le client en est informé sans délais par l'agence.

Lorsque, les prestataires de service acceptent le contrat d'agence, l'offre est transmise au fournisseur des prestations touristiques. C'est exclusivement le fournisseur de la prestation touristique qui décide de l'acceptation de la réservation du client et d'éventuels souhaits particuliers. En réservant la prestation touristique (voyage organisé, accompagnement d'un guide, fourniture d'un vélo de location ou autres prestations particulières à la carte), le client accepte les conditions générales de voyage et les conditions générales contractuelles du voyageiste respectivement concerné, (les CGV du vendeur), qui lui ont été communiquées, conditions d'annulation incluses. Les conditions du voyageiste respectivement concerné font partie intégrante du contrat de voyage liant le vendeur et le client.

1.3 Parties au contrat

Concernant la vente de prestations de voyage conformément aux dispositions du sous-alinéa 1.1, le client signe le contrat de voyage exclusivement et directement avec l'agence, le voyageiste voire en cas de mesure particulière avec le prestataire de services respectivement mentionné.

Conformément aux dispositions du sous-alinéa 1.1), aucun contrat concernant les prestations touristiques revendues ne lie Cycloswisstour au client. C'est pourquoi, Cycloswisstour ne se porte en aucune manière garant des prestations à fournir et fournies par des parties tierces.

1.4 Processus de réservation

Par sa réservation à l'agence de voyages ou en envoyant sa réservation par voie électronique, le client fait une offre ferme autorisant la conclusion du contrat de voyage avec le voyageiste, ou la plateforme de vente, et charge le vendeur de transmettre l'offre aux prestataires agréés de Cycloswisstour.

En cas de réservation en ligne, le client reçoit une confirmation de réception de sa réservation avec les données correspondantes sur son adresse électronique. Par ailleurs, on lui confirme que l'offre a été techniquement correctement transmise aux prestataires de services respectifs ou lui est parvenue directement la demande. La confirmation de réception, ci-dessus mentionnée, ne constitue pas une acceptation du contrat de voyage par le vendeur et n'est donc pas assimilée à la confirmation de réservation du voyage qui documente la conclusion effective du contrat de voyage.

Après avoir conféré le mandat de réservation, le client est, conformément aux conditions générales (CGV) du vendeur, lié à son offre contractuelle. Le vendeur respectivement concerné (l'agence de voyages agréée) déclare accepter ou refuser l'offre. Lorsqu'il refuse l'offre, le vendeur peut transmettre au client une nouvelle offre contractuelle que ce dernier a la possibilité d'accepter dans un certain délai. Le contrat de voyage ne se forme qu'après la transmission d'une confirmation de réservation de voyage ou par acceptation du client de la nouvelle offre transmise par le vendeur respectif.

2. Responsabilités des engagements des parties et fournitures de produits dédiés à l'offre Cycloswisstour

2.1. Portées des prestations

La portée des prestations, rendues par les fournisseurs agréés à l'offre, se limite à la fourniture correcte et consciencieuse de prestations touristiques (prestations de voyage dédiées à Cycloswisstour), elle ne concerne pas la prestation fournie en tant que telle. Les présentes conditions contractuelles régissent exclusivement le rapport contractuel du contrat de fournitures entre les prestataires et le client.

Cycloswisstour décline toute responsabilité sur les prestations fournies par des tiers ou vendues par l'agence de voyage partenaire.

2.2 Réservation à l'agence de voyages

Lorsque le client réserve une prestation de l'entreprise d'un tiers (voyagiste, transports, guidance, mobilité, location de vélo) dans une agence de voyages référencée de Cycloswisstour, la prestation comporte accessoirement (à l'alinéa 2.1) le conseil minuteux concernant les produits et les services de l'entreprise du tiers.

2.3 Le client est tenu pour personnellement responsable du respect des choses louées et de l'utilisation de matériel. Il a le devoir de remettre la chose louée dans un bon état. Cycloswisstour décline toute responsabilité en cas de dégâts de la chose louée, de vols ou d'accident lors du séjour du client.

À cet effet, la page web <https://cycloswisstour.ch/nos-services/recommandations-et-conseils/> informe et recommande le client de conseils en mobilité, de la bonne tenue des équipements, du comportement à tenir sur les routes et du respect du code de la route sur le territoire suisse.

Pour participer aux tours et voyages des offres Cycloswisstour, le client a l'obligation de bénéficier ou de contracter une assurance accident et une assurance maladie. Nous suggérons sur le site cycloswisstour.ch de contracter à une assurance en dépannage afin de rouler les circuits avec une assistance appropriée et de contracter également une assurance vélo pour couvrir le vol du cycle privé ou du cycle loué.

2.4 Les prestataires et les fournisseurs dédiés à l'offre Cycloswisstour seront tenus en aucun cas responsable du manquement des clients.

Il en va de même pour la marque Cycloswisstour qui ne sera en aucun cas tenue responsable des services fournis par les tiers (par ex. le vol d'un cycle sur le domaine public ou sur le site hôtelier, des dégâts de fourniture, la perte de bagages, le non-paiement de prestations particulières demandées par le client lors du séjour hors contrat).

3. Obligation du client

C'est en conformité avec le document d'identité (passeport, carte d'identité), qu'il appartient au client de donner l'identité correcte des voyageurs (prénom, nom de famille date de naissance). Lors de la réception de la confirmation de commande, il appartient au client de vérifier l'exactitude de l'identité dans le document d'identité. Il appartient au client de signaler sans délais au vendeur toute divergence entre la prestation de voyage réservée et confirmée. L'agence et les offres Cycloswisstour attirent l'attention sur le fait que des compagnies aériennes et d'autres prestataires de service ont la possibilité d'exclure les voyageurs (clients) de prestations ou que l'entrée sur le territoire du pays de destination leur est refusée lorsque le nom figurant sur les documents de voyage n'est pas identique à celui figurant sur les documents d'identité (passeport, carte d'identité). La marque Cycloswisstour ne saurait pas être tenue pour responsable de retards, de désagréments voire de la suppression de prestations de voyage résultant de divergences.

4. Prix

4.1. Détermination du prix

Le prix de la prestation de service vendue (prix du voyage) est fonction des prix publiés du vendeur (par exemple, Internet, prospectus de voyage, etc.) ainsi que d'une éventuelle offre ou d'une éventuelle confirmation. L'agence agréée, le vendeur, peut accessoirement demander des frais de consultation ou des frais de dossier (conformément aux dispositions de l'alinéa 7 ci-dessous). Lorsque les parties ne sont pas convenues de dispositions divergentes, les prix s'entendent par personne, en francs suisses, TVA incluse sous réserve toutefois d'éventuels frais supplémentaires pour le voyage ainsi que des taxes sur site (par exemple : les frais et visa et taxes touristiques/-taxes de séjour).

Les prix mentionnés sur les plateformes des agences et sur le site cycloswisstour.ch sont des prix indicatifs remis par les tierces. Les tarifs affichés peuvent évoluer en fonction des modules d'offre fournis par l'agence et le mode dynamique de la grille tarifaire des prestataires (par exemple : haute et basse saison).

4.2. Conditions de paiement

Le prix de la prestation vendue (prix du voyage) est fonction des prix entendus du vendeur ainsi que d'une éventuelle offre ou d'une éventuelle confirmation. L'agence, le vendeur, peut accessoirement demander des frais de consultation ou des frais de dossier (conformément aux dispositions de l'alinéa 7 ci-dessous). Lorsque les parties ne sont pas convenues de dispositions divergentes, les prix s'entendent par personne, en francs suisses, TVA incluse sous réserve toutefois d'éventuels frais supplémentaires. Le client est informé des conditions de paiement lors de la réservation. Elles figurent également sur la confirmation et les CGV de l'agence. Le client peut se rétracter aux conditions du vendeur respectif de la prestation de voyage pour savoir si et pour quel montant il est tenu de verser un acompte et la date à laquelle celui-ci est exigible. Ce sont exclusivement les modes de paiement proposés dans le processus de réservation qui sont applicables.

S'agissant de voyages organisés, les acomptes versés au vendeur sont protégés par la garantie des fonds de la clientèle légale du vendeur respectif. En sa qualité de vendeur l'agence et la marque Cycloswisstour ne sauront être tenus pour responsables des fonds versés par les clients.

5. Documents de voyage

C'est par courrier et/ou par courriel, que tous les documents de voyage sont transmis au client après la conclusion du contrat ainsi que le paiement intégral du prix du voyage.

6. Modification de la réservation/annulation et résiliation par le client

Lorsque le client souhaite procéder à une modification ou à une annulation après avoir réservé, il lui appartient d'en informer le vendeur (l'agence) par écrit, par exemple par courriel. L'agence de voyage est en droit de demander une taxe de service ou de traitement pour la transmission aux prestataires de l'offre respectivement concernés. Les modalités et les frais éventuels générés par des modifications (changements), annulations et par la résiliation du contrat de voyage sont fonction des conditions contractuelles du vendeur respectif (CGV) de la prestation de voyage. C'est directement à l'encontre de l'entreprise du tiers, qu'il appartient au client de faire valoir d'éventuelles revendications.

7. Frais de consultation/frais de réservation et frais de dossier/commission

C'est en fonction du temps passé, que le vendeur agréé, à Cycloswisstour, peut facturer des frais de traitement adéquats et imposables pour ses activités de conseil et d'établissement d'offres. Cette taxe est rattachée au client sur le prix de la réservation afférente à l'offre. Les commissions habituelles perçues par les fournisseurs reviennent à l'agent.

8. Dispositions concernant l'entrée et dispositions sanitaires/obligations du client

Le client est tenu pour personnellement responsable du respect des dispositions concernant l'entrée et des dispositions sanitaires.

- Il appartient au client de vérifier sans délais l'exactitude et l'exhaustivité des documents transmis (par exemple, facture, confirmation du voyage, documents de voyage), notamment en ce qui concerne la conformité avec la réservation et d'informer le vendeur (l'agence) sans délais par écrit de divergences (conformément aux dispositions de l'alinéa 3).

- Le client est tenu pour responsable du respect des conditions d'entrée applicables (concernant notamment la validité du passeport, la procuration du visa, les vaccinations). Sur demande correspondante, l'agence de voyage donne le renseignement requis et peut, par exemple, apporter son concours lors de la demande de visa. L'attention est expressément attirée sur le fait qu'une modification ultérieure des conditions d'entrée et des conditions sanitaires est possible à tout moment. Il appartient au client de suivre les informations dans les médias et sur les sites web des administrations compétentes, afin de se renseigner le plus tôt possible sur les éventuelles

modifications.

- Les informations et les indications figurant sur le site web ou données par l'agence de voyages concernant les dispositions en matière de passeport, de visa, de change et de dispositions sanitaires sont uniquement applicables aux clients qui sont ressortissants suisses. Il appartient aux clients de nationalité différente de s'informer directement auprès de leur ambassade ou de leur consulat.

- L'agence (le vendeur) et la marque Cycloswisstour ne sauront assurer ou garantir l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des informations, ci-dessus mentionnées, ces dernières pouvant changer à tout moment et reposant sur des informations d'administrations et de voyageistes. A cet égard, toute responsabilité est exclue.

9. Utilisation du site Web

C'est exclusivement pour son usage personnel, que le client accède aux pages web de cycloswisstour.ch. Il est expressément interdit au client d'utiliser les logiciels, les informations et les produits de la marque ou les prestations de services dédiées ou afférentes aux pages web à des fins commerciales.

C'est exclusivement à des fins d'information, que Cycloswisstour met à la disposition du client des liens (hyperliens) vers des sites web de tiers. Par ailleurs, Cycloswisstour ne saurait être tenu pour responsable de la teneur des contenus de ces derniers qui n'est ni contrôlée ni autorisée par ses soins.

10. Assurances

Cycloswisstour recommande de souscrire à une assurance de voyage, couvrant notamment les frais d'annulation (assurance contre les frais d'annulation).

Une couverture en assistance de dépannage sur le territoire suisse ainsi qu'une assurance vol pour le vélo (pour le cycle privé ou de location) est fortement recommandée auprès du prestataire agréé.

Voir notre alinéa 2.3.

Une assurance de la personne couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès est également conseillé.

11. Responsabilité et limitation de la responsabilité

Cycloswisstour ne saurait être tenu pour responsable de la formation du contrat émis par les vendeurs, l'agence et le prestataire de service proposé. Par ailleurs, Cycloswisstour ne saurait être tenu pour responsable d'éventuels vices ou défauts entachant le matériel, les prestations de voyage proposées et les choses louées par des tiers, ce qui vaut également pour les dommages corporels et les dommages matériels éventuellement en rapport avec le voyage vendu.

Une éventuelle responsabilité personnelle de l'agence, du vendeur, se limite à une contrevention aux obligations concernant le contrat d'agent et est restreinte pour la portée légalement admise.

L'agence (le vendeur) et la marque Cycloswisstour sont exclusivement tenus pour responsable de dommages résultant d'actes intentionnels, de leurs parts, ou relevant de la négligence grossière.

La responsabilité du vendeur (l'agence) concernant d'éventuelles erreurs de réservation qui lui sont imputables n'est pas limitée par l'exclusion de la responsabilité ci-dessus mentionnée.

12. Protection des données

12.1. Collecte, traitement et utilisation de données

Outre les données de contact du client (nom, adresse, courriel, numéro de téléphone), les informations suivantes sont, en règle générale, sauvegardées ou traitées : données concernant le voyage, destinations, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits du client, informations concernant les autres participants au voyage, informations de paiement, numéro de membre et d'autres informations spécifiques concernant une affiliation éventuelle auprès de partenaire de coopération des offres, la date de naissance, nationalité, langue, préférences ainsi que d'autres informations que le client met à la disposition de l'agence (du vendeur) et, par extension, de la marque Cycloswisstour.

En réservant, le client confirme l'exactitude des données mentionnées. Les données du client relèvent de la loi sur la protection des données suisse et sont traitées dans le cadre du traitement de la transaction ou de la fourniture de la prestation. Cycloswisstour ou les entreprises extérieures liées à l'offre peuvent également les utiliser pour la mise à disposition d'une offre conforme aux conditions du marché ainsi qu'à des fins d'analyse, de marketing et de conseil. L'agence agréée et Cycloswisstour se réservent le droit de transmettre au client des offres et des informations qui l'intéressent personnellement. Lorsque le client ne souhaite pas l'envoi d'informations, il peut s'adresser directement au service des réservations ou au service clients de l'agence. Après le voyage, le client peut être sollicité par courriel afin d'émettre un avis concernant la qualité des prestations achetées, les circuits et les tours à vélo. Par les présentes et les critères de confidentialité sur l'internet, le client donne son accord au traitement et à l'utilisation de ses données.

12.2 Transmission des données à des tiers

Les données du client sont transmises à des tiers ou à des entreprises de tiers aux fins de la fourniture de la prestation de service ainsi qu'aux fins de la liquidation du mandat. L'agence (le vendeur) et Cycloswisstour respectent les dispositions en matière de protection des données et imposent également une obligation de confidentialité et de respect d'une protection des données adéquate à des tiers ou à des entreprises de tiers lorsque ces derniers ont accès aux données du client qui permettent de conclure à son identité.

Par les présentes, le client donne son accord à la transmission et au traitement de ses données, en particulier auprès du prestataire auprès duquel il a fait l'usage préalablement, par ex. le loueur de vélo.

13. Droit applicable et élection de domicile

13.1. C'est exclusivement le droit suisse qui est applicable à la relation contractuelle entre le client (mandant) et l'agence de voyage (agent) agréée à la vente des offres Cycloswisstour.

13.2. Sous réserve de dispositions légales obligatoires, ou de changement, la juridiction compétente est celle de Neuchâtel pour l'agence agréée (le vendeur et centrale de réservations de Rubis voyages Sàrl pour cycloswisstour.ch) ou au lieu de domiciliation du revendeur.

13.3 Pour la responsabilité de la marque, la juridiction compétente est à Martigny, au siège actuel de la société Alp Circle Sàrl.

14. Inefficacité de l'une des dispositions

C'est à tout moment, que l'agence (le vendeur en particulier pour ses CGV) et Cycloswisstour peuvent modifier unilatéralement les conditions générales contractuelles.

Cycloswisstour publie la version la plus récente des conditions contractuelles concernant sa marque uniquement sous forme électronique.

Si une ou plusieurs des dispositions figurant ci-dessus, devaient s'avérer inefficaces ou le devenir, cela n'affecterait en rien l'efficacité des autres dispositions. Cycloswisstour, le 17 avril 2024.