

Conditions générales de vente

de BikeHoliday SA



Nous vous remercions de votre intérêt et de votre confiance. Les conditions générales de vente suivantes (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations fournies par BikeHoliday SA. En utilisant les services de BikeHoliday SA, vous acceptez l'application des présentes conditions générales.

Vos droits et obligations, ainsi que les nôtres, découlent de l'accord individuel écrit, des présentes CGV et des dispositions légales. Nous vous recommandons de lire les présentes CGV très attentivement.

1 Conclusion du contrat

1.1 Réservation

Les descriptions de prestations de BikeHoliday SA publiées sur le site Internet ainsi que dans les prospectus doivent être considérées comme une invitation à soumettre une offre.

Ce n'est qu'avec la confirmation par BikeHoliday SA de la réservation écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle qu'un contrat de voyage est conclu entre le/la client-e et BikeHoliday SA. Les présentes CGV s'appliquent à ce contrat. Les souhaits particuliers et les accords supplémentaires ne font partie intégrante du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit par BikeHoliday SA.

Le/la client-e est tenu-e de fournir à BikeHoliday SA des données personnelles correctes (nom et date de naissance tels qu'ils figurent dans le passeport). Après réception de la facture/confirmation, le/la client-e est également tenu-e de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude de toutes les informations (p. ex. les noms figurant sur les documents de voyage doivent correspondre exactement aux informations figurant sur les documents personnels tels que la carte d'identité ou le passeport). Toute inexactitude doit être immédiatement signalée à BikeHoliday SA. En cas d'omission, les frais induits sont à la charge du/de la client-e.

Si le/la client-e inscrit d'autres participant-e-s au voyage lors de la réservation, le/la client-e est responsable de tous/toutes les participant-e-s inscrit-e-s au voyage. Les présentes CGV engagent tous/toutes les participant-e-s au voyage.

1.2 Réservations de vols secs

Les conditions générales de voyage et de contrat des compagnies aériennes concernées s'appliquent à toutes les réservations de vols secs proposés par l'intermédiaire de BikeHoliday SA. Pour les réservations de vols secs, le contrat est conclu directement avec la compa-

gnie aérienne et BikeHoliday SA n'est pas responsable de l'exécution du contrat.

BikeHoliday SA attire l'attention du/de la client-e sur le fait que, dans ce cas, toutes les demandes sont à adresser exclusivement aux compagnies aériennes concernées, notamment pour obtenir un remboursement ou en cas d'insolvabilité.

1.3 Fourniture de prestations de tiers

Les prestations pour lesquelles BikeHoliday SA n'est qu'un intermédiaire sont soumises aux conditions générales de voyage et de contrat du partenaire contractuel ou du voyageur concerné. BikeHoliday SA les fera parvenir au/à la client-e avant la conclusion du contrat. Dans ce cas, BikeHoliday SA ne devient pas partie du contrat et n'est pas responsable de son exécution.

2 Conditions de paiement et prix

2.1 Conditions de paiement

L'acompte de 30% doit être versé dès réception de la facture/confirmation, suivant les indications qui y sont portées. Sauf mention contraire sur la facture/confirmation, le solde doit être réglé au plus tard 45 jours avant le départ. Le/la client-e recevra les documents de voyage dès le règlement du montant total ou au plus tard 10 jours avant le départ.

En cas de réservations effectuées moins de 30 jours avant le début du voyage, le paiement est dû immédiatement et les documents de voyage sont directement émis.

Si les billets d'avion doivent être immédiatement émis, le paiement est également exigible immédiatement.

Pour les billets pour des manifestations et des événements, le paiement est en général aussi exigible immédiatement.

Les délais de paiement sont des dates d'échéance. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, le/la client-e est mis-e en demeure sans qu'un rappel soit nécessaire. Dans ce cas, BikeHoliday SA 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 (point 7). BikeHoliday SA se réserve expressément le droit de réclamer d'autres dommages et intérêts.

2.2 Frais de conseil, de service et autres

BikeHoliday SA fournit des services qui ne sont pas inclus dans le prix du voyage (à forfait). Ces frais sont indiqués séparément, ne sont pas

remboursables et sont dus indépendamment du prix du voyage.

2.3 Modifications de prix

Dans les cas suivants, BikeHoliday SA se réserve le droit de modifier le prix en cas d'augmentation a posteriori des frais encourus :

- hausse des frais de transport (modifications de prix des entreprises de transport et/ou d'autres prestataires, des suppléments carburant, etc.) ;
- introduction ou hausse de taxes ou de redevances nationales (T.V.A., taxes d'aéroport, taxes de sécurité, etc.) ;
- variations des taux de change ;
- erreurs manifestes de facturation, d'impression et de publication.

BikeHoliday SA peut faire valoir cette modification de prix jusqu'à 22 jours avant le départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 % du prix du voyage, le/la client-e peut résilier le contrat dans les cinq jours suivant la réception de la notification ou, à défaut, participer à un voyage de remplacement si la possibilité existe. L'absence de réponse de la part du/de la client-e dans un délai de cinq jours vaut comme acceptation de sa part.

2.4 Bons de voyage

Des bons de voyage peuvent être achetés auprès de BikeHoliday SA. Ils peuvent être utilisés pour des prestations de voyage réservées auprès de BikeHoliday SA, mais pas pour les réservations en ligne. Si la valeur du bon de voyage n'est pas suffisante, le solde peut être réglé par un mode de paiement accepté par BikeHoliday SA. Plusieurs bons de voyage peuvent être utilisés pour un seul paiement. Les bons de voyage ne peuvent toutefois pas servir à acheter d'autres bons de voyage.

Le solde actuel des bons peut être consulté auprès de BikeHoliday SA. Les avoirs (restants) pour les bons de voyage vendus peuvent être utilisés jusqu'à la fin de la dixième année suivant la date d'achat. Les avoirs ne peuvent pas être versés en espèces ni crédités sur une carte de crédit.

3 Validité des prestations réservées

Les prestations réservées ne sont valables qu'aux dates indiquées sur la facture/confirmation et sur les documents de voyage.

3.1 Validité et conditions des billets d'avion

Pour les billets d'avion, les conditions de la compagnie aérienne respective s'appliquent.

D'une manière générale, les billets d'avion ne sont valables que pour des trajets effectués avec les compagnies aériennes concernées. Il n'est plus possible de changer de compagnie, de modifier l'itinéraire ou d'ajouter une étape au voyage après le départ. Les billets d'avion doivent être utilisés intégralement et dans l'ordre correspondant à la réservation. La non-présentation à une liaison de vol peut entraîner la perte du droit au transport sur tous les vols réservés ou un nouveau calcul du prix du billet par la compagnie aérienne. Le cas échéant, ce dernier peut être plus élevé que le prix du billet initial.

Les frais d'annulation de la compagnie aérienne en vigueur pour la réservation concernée s'appliquent. Nous attirons l'attention du/de la client-e sur le fait qu'un billet est susceptible de remboursement (en fonction du prix du vol) si celui-ci n'a pas du tout été utilisé et que la demande de remboursement a été déposée pendant sa durée de validité. Les conditions et la procédure varient selon les compagnies aériennes et le traitement peut prendre plusieurs mois. Les frais de traitement déduits par les compagnies aériennes et les voyageurs peuvent être très élevés. En principe, un billet partiellement utilisé n'est pas remboursable.

4 Retour / continuation du voyage / horaires des vols

En raison d'éventuelles modifications de dernière minute des plans de vol, BikeHoliday SA recommande de se renseigner sur les heures de vol au plus tard 72 heures avant chaque vol directement auprès de la compagnie aérienne. Les vols manqués peuvent entraîner la perte du droit au transport sur tous les vols réservés; les coûts supplémentaires sont à la charge du/de la client-e.

5 Frais de conseil et de service

5.1 Frais de conseil

Pour les conseils de voyages, un montant de CHF 50.- est perçu par conseil.

Les frais de conseil sont dus, indépendamment de la réservation et de la réalisation du voyage. Ils sont dus même en cas de simple intermédiation.

5.2 Frais de service

Pour les prestations supplémentaires (traitement des formulaires d'entrée, billets de miles et règlement des frais ESTA), des frais de service séparés sont facturés suivant la liste VISA séparée et en fonction des dépenses et du pays.

Les frais de service sont dus, indépendamment de la réservation et de la réalisation du voyage.

5.3 Paiement par chèques REKA

Des frais de 5% du montant à payer sont facturés.

6 Changements de réservation

6.1 Les changements après réservation

Les changements de réservation ne sont pas autorisés après réservation. BikeHoliday SA s'efforce toutefois de satisfaire les demandes de changement de réservation. Toute demande de changement de réservation doit être formulée par écrit.

6.2 Frais

Toute modification de la réservation entraînera la facturation de frais de traitement d'au minimum CHF 100.- par personne ou selon les dépenses.

Tous les frais supplémentaires liés au changement de réservation de prestataires tiers (compagnies aériennes, voyageurs, hôtels, etc.) sont à la charge du/de la client-e (montant exact sur demande).

7 Conditions d'annulation avant le départ

7.1 Dispositions générales

Une annulation doit être notifiée par écrit à BikeHoliday SA (la date de réception de l'annulation écrite par BikeHoliday SA fait foi). En cas d'annulation avant le départ, les frais administratifs facturés par BikeHoliday SA se montent au minimum à CHF 100.- par personne et par prestation.

En outre, les éventuels frais d'annulation de prestataires tiers tels que les compagnies aériennes, ferries, entreprises de transport, voyageurs, hôtels, etc. sont à la charge du/de la client-e.

7.2 Voyages à forfait

Les frais d'annulation suivants sont applicables pour les voyages à forfait de BikeHoliday SA :

Costa Brava / Espagne

Jusqu'à 21 jours avant le départ : gratuit
20 - 7 jours avant le départ : 50 %
6 - 0 jours avant le départ/NoShow : 100 %
Vols : 100 % après l'émission du billet

Istrie / Croatie

Jusqu'à 35 jours avant le départ : gratuit
34 - 0 jours avant le départ/NoShow : 100 %
Vols : 100 % après l'émission du billet

Sardaigne / Italie

Jusqu'à 29 jours avant le départ : gratuit
28 - 20 jours avant le départ : 50 %
19 - 0 jours avant le départ/NoShow : 100 %
Vols et ferries : 100 % après l'émission du billet

7.3 Manifestations et événements

Les frais d'annulation varient en fonction de l'événement ou de la manifestation réservée. Les frais d'annulation applicables à chaque réservation sont indiqués au/à la client-e au moment de la réservation. Attention, dans la plupart des cas, les billets pour des manifestations et des événements ne sont pas remboursables.

7.4 Nombre insuffisant de participant-e-s

Les voyages produits par BikeHoliday SA sont basés sur un nombre minimum de 12 participant-e-s. Si le nombre minimum de participant-e-s déterminant pour le voyage n'est pas atteint, BikeHoliday SA est en droit de l'annuler au plus tard 22 jours avant la date de départ fixée. Dans ce cas, le/la client-e a droit au remboursement du prix du voyage. Le/la client-e peut toutefois participer à un voyage de remplacement, si la possibilité existe. Dans ce cas, toute autre demande, notamment en réparation, est exclue.

Si un supplément pour petit groupe est publié dans l'annonce, BikeHoliday SA peut également organiser le voyage en petit groupe si le nombre minimum de participant-e-s n'est pas atteint. Si le voyage doit être organisé avec moins de participant-e-s, le supplément pour petit groupe pourra être prélevé.

7.5 Absence de guides célèbres et d'accompagnateurs célèbres

Si des guides ou accompagnateurs célèbres ne peuvent pas participer au voyage pour des raisons de santé ou d'autres raisons importantes, mais que le voyage a lieu comme prévu, aucun droit à la résiliation du contrat ou à une indemnisation ne s'applique.

7.6 Cas de force majeure

Si des événements imprévisibles ou inévitables, des cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, pandémies, etc.), des mesures administratives diverses ou des grèves rendent le voyage considérablement plus difficile, plus dangereux voire impossible, BikeHoliday SA peut annuler le voyage. Le prix du voyage sera alors remboursé, BikeHoliday SA étant en droit de déduire les dépenses déjà effectuées. Dans ce cas, toute autre demande, notamment en réparation, est exclue.

8 Personne de remplacement

Si le/la client-e est empêché-e d'effectuer le voyage réservé, il/elle peut en principe désigner une personne pour le/la remplacer. Dans ce cas, il convient toutefois de respecter les conditions suivantes :

- La personne de remplacement est prête à reprendre le voyage à forfait aux mêmes conditions.
- Les autres entreprises impliquées dans le voyage (hôtels ou compagnies aériennes et maritimes) acceptent ce changement, ce qui est de plus en plus souvent impossible en raison des règles de sécurité et de protection des données, notamment pour les entreprises de transport.
- La personne de remplacement remplit les conditions d'entrée nécessaires (passeport, visa, exigences en matière de vaccination).
- Aucune disposition légale ou décision administrative ne s'oppose à la participation de la personne de remplacement au voyage.

La personne de remplacement et le/la client-e sont solidairement responsables envers BikeHoliday SA ou, en cas d'intermédiation, envers les prestataires de services, du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.

Des frais administratifs de CHF 100.- par personne seront facturés dans tous les cas.

Si le/la client-e désigne la personne de remplacement trop tard ou si elle ne peut pas participer en raison des exigences du voyage, de décisions des autorités, de prescriptions légales, etc., la suppression du voyage est considérée comme une annulation.

9. Modifications du programme

BikeHoliday SA se réserve le droit de modifier le programme de voyage ou certaines prestations convenues (hébergement, type de transport, moyen de transport, horaires de vol, itinéraire, etc.) avant le départ. Si les modifications sont importantes, le/la client-e peut résilier le contrat de voyage dans les cinq jours suivant la réception de la notification ou, à défaut, participer à un voyage de remplacement si la possibilité existe. L'absence de réponse de la part du/de la client-e dans un délai de cinq jours vaut comme acceptation des modifications.

En cas de modification du programme pour raison de force majeure (troubles, grèves, catastrophes naturelles, pandémies, épidémies, mesures prises par les autorités, etc.) ou d'événement imprévu et inévitable, le/la client-e ne

peut prétendre à une résiliation du contrat et à un remboursement du prix du voyage. Dans ce cas, toute autre demande, notamment en réparation, est exclue.

BikeHoliday SA n'est en aucun cas responsable des modifications de programme avant ou pendant le voyage suite à des changements d'horaires de vol.

10. Interruption du voyage et modification du programme pendant le voyage

Si le/la client-e interrompt son voyage ou change de prestations en cours de route, il/elle ne peut prétendre à un remboursement du prix du voyage ou des prestations non utilisées. Les éventuelles prestations non utilisées peuvent être remboursées au/à la client-e, sous déduction de frais administratifs de CHF 100.- à CHF 200.-, dans la mesure où elles ne sont pas débitées à BikeHoliday SA. Dans de tels cas, les frais supplémentaires (transport de retour, etc.) sont à la charge du/de la client-e.

Si BikeHoliday SA doit adapter le programme pendant le voyage en raison de circonstances indépendantes de sa volonté (changement d'horaires de vol, grève, catastrophes naturelles, décisions des autorités, épidémies ou pandémies et mesures officielles associées, etc.), BikeHoliday SA est en droit d'adapter certaines prestations (hébergement, moyens de transport, etc.). Cela vaut également en cas de problèmes de surréservation.

Si le voyage doit être interrompu en raison d'un événement imprévu et inévitable (cas de force majeure tels que troubles, grèves, catastrophes naturelles, pandémies, épidémies, mesures administratives, etc.), le/la client-e a droit au remboursement des prestations non utilisées, BikeHoliday SA étant autorisé à déduire les dépenses déjà effectuées. Dans ce cas, toute autre demande en réparation est exclue. Les éventuels frais supplémentaires (transport, vols de rapatriement, etc.) sont à la charge du/de la client-e.

11 Assurance

11.1 Assurance voyage

Il est fortement recommandé de souscrire une assurance voyage (couvrant les frais d'annulation et les incidents de voyage). Une telle assurance est proposée par l'intermédiaire de BikeHoliday SA et peut être souscrite lors de la réservation du voyage.

Les primes pour une assurance-voyage restent dues même en cas d'annulation du voyage.

En ne souscrivant aucune assurance, le/la client-e confirme disposer d'une couverture

d'assurance privée suffisante. Le/la client-e est tenu-e de vérifier que son assurance couvre les maladies et les accidents survenus à l'étranger. Important : BikeHoliday SA recommande aux client-e-s de se renseigner sur les conditions générales d'assurance (CGA) avant leur départ. Le contrat d'assurance est conclu directement avec l'entreprise d'assurance.

11.2 Assurance responsabilité civile et vol, obligation de diligence

Le/la client-e est responsable en cas de vol ou de détérioration des vélos de location de BikeHoliday SA. Les vélos de location doivent être entreposés en sécurité et toujours attachés. En cas de non-respect de l'obligation de diligence par le/la client-e, BikeHoliday SA se réserve le droit de facturer les dommages subis au/à la client-e.

BikeHoliday SA décline toute responsabilité en cas de vol, de perte, de détérioration, etc. des vélos ou des instruments de musique apportés par le/la client-e.

BikeHoliday SA attire expressément l'attention du/de la client-e sur le fait que cela vaut également pour d'autres objets de valeur. Le/la client-e est responsable de la sécurité de ses objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, équipements photo et vidéo, téléphones portables, etc.

Dans les hôtels, les objets de valeur et autres doivent être conservés dans un coffre-fort. Le/la client-e ne doit en aucun cas laisser ces objets dans un véhicule non surveillé, sur un bateau etc. ou ailleurs sans surveillance. BikeHoliday SA n'est pas responsable en cas de vol, de perte, de détérioration, d'utilisation inappropriée, etc. de ces objets.

12 Passeport, visa, vaccinations

Le/la client-e est tenu-e de respecter toutes les obligations en matière de passeport, de visa, de douane, de devises et de vaccinations. Il/elle doit se procurer tous les documents nécessaires. Sur demande du/de la client-e, BikeHoliday SA se charge d'obtenir les visas d'entrée nécessaires. Cette prestation est soumise à une taxe prélevée pour chaque visa demandé (en sus des éventuels frais consulaires et de visa).

BikeHoliday SA décline toute responsabilité :

- en cas de visas délivrés trop tard, de manière erronée ou non octroyés ; et en cas de détérioration, de perte ou d'envoi tardif des documents par des tiers (ambassades, poste, services de messagerie, etc.). BikeHoliday SA n'est pas non plus responsable des conséquences ni

des coûts qui en résultent.

- en cas de détérioration ou de perte des documents par BikeHoliday SA, l'entreprise répond uniquement des coûts liés au remplacement des documents et des visas.

BikeHoliday SA attire l'attention sur le fait que tous les frais supplémentaires (y c. les frais de retour) en cas de refus éventuel d'entrée sur le territoire seront à la charge du/de la client-e. Dans ce cas, le prix du voyage n'est pas remboursé.

Le/la client-e prend connaissance du fait que les formalités d'entrée dans le pays peuvent changer à court terme (conditions d'obtention d'un visa, obligations de vaccination et de quarantaine, etc.) et que le/la client-e est tenu-e de respecter toutes les formalités d'entrée dans le pays à titre personnel pour voyager. Les modifications des formalités d'entrée (y c. pour le retour en Suisse) ne donnent pas droit à l'annulation gratuite du contrat de voyage. Tous les frais d'annulation et les frais supplémentaires liés aux formalités d'entrée sont à la charge du/de la client-e.

13 Garantie et argent des clients

Par le biais de son affiliation au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, BikeHoliday SA garantit les montants versés par le/la client-e dans le cadre de son voyage à forfait. La contribution à la garantie des fonds de la clientèle de 2,5 % figure séparément sur la facture et est débitée au/à la client-e.

14 Réclamations

14.1 Réclamation sur place et demande de solution

Si le/la client-e a des réclamations à formuler au cours du voyage, il/elle doit les communiquer immédiatement au guide, à la représentation locale ou au prestataire concerné (p.ex. à l'hôtel), ce qui permet généralement de trouver une solution sur place.

14.2 Aucune solution trouvée sur place

Si aucune solution n'est trouvée sur place, le/la client-e doit demander une attestation écrite comprenant sa réclamation et les détails de cette dernière. Les guides, les représentations locales et les prestataires ne sont pas autorisés à reconnaître le bien-fondé des demandes en réparation.

14.3 Après le retour

Si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée sur place, le/la client-e est tenu-e

d'adresser une réclamation écrite ainsi que la confirmation du prestataire à BikeHoliday SA, dans les 30 jours suivant son retour. Si le/la client-e ne respecte pas ces conditions, il/elle ne pourra pas faire valoir ses droits.

14.4 Cession des droits à indemnisation

Si BikeHoliday SA indemnise le/la client-e pour les dommages qu'un prestataire de services lui a causés, le/la client-e cède par la présente à BikeHoliday SA ses droits à indemnisation envers le fournisseur de services.

15 Responsabilité

15.1 Généralités

BikeHoliday SA a apporté tout le soin nécessaire à l'annonce et au choix des entreprises participant au voyage et a organisé le voyage de manière professionnelle.

15.2 Absence de prestations

BikeHoliday SA ne rembourse l'absence de prestations convenues ou les frais supplémentaires occasionnés que dans la mesure où le guide suisse, le guide local ou le prestataire de services n'a pas pu proposer sur place une prestation de remplacement équivalente, où aucune faute n'est imputable au/à la client-e ou que d'autres exclusions de responsabilité s'appliquent conformément au chiffre 15.3.

15.3 Restrictions et exclusions de responsabilité

La responsabilité de BikeHoliday SA se limite à un montant maximal équivalent à deux fois le prix total du voyage. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou causés intentionnellement ou par suite d'une négligence grave. Les réclamations doivent être adressées par écrit à BikeHoliday SA, au plus tard quatre semaines après la fin du voyage, faute de quoi elles ne seront plus prises en compte.

BikeHoliday SA décline toute responsabilité si l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est due à :

- des omissions de la part du/de la client-e et s'il/si elle ne remplit pas les conditions requises pour le voyage ;
- des omissions imprévisibles ou inévitables de la part d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- un cas de force majeure ou un événement que BikeHoliday SA ou un prestataire ne pouvait prévoir ou éviter, et ce malgré la diligence déployée.

Dans ces cas-là sont exclus tout remboursement, toute obligation de réparation, toute obligation d'indemniser des dommages matériels, tout préjudice de frustration, toute indemnisation pour l'entraide, etc..

Sont réservées les limitations de l'indemnisation prévues par les conventions internationales en cas de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution non conforme du contrat.

15.4 Sécurité

Les client-e-s exercent les activités sportives à leurs propres risques. BikeHoliday SA décline toute responsabilité en cas d'accidents et/ou de dommages corporels qui en résulteraient. Les client-e-s sont eux-mêmes responsables du respect du code de la route en vigueur dans le pays, même s'ils voyagent en groupe. BikeHoliday SA recommande à ses client-e-s de toujours adapter la vitesse aux conditions extérieures (météo, topographie, état des routes/chemins) et à leurs capacités.

16 Devoirs de participation des clients

16.1 Conditions personnelles

Les voyages dans des pays étrangers impliquent que les participant-e-s s'adaptent aux us et coutumes étrangers. Les guides sont habilités à exclure du voyage les participant-e-s qui perturbent durablement le groupe ou qui ne sont pas disposés à s'adapter aux us et coutumes du pays de destination. Les frais de voyage (retour), etc. sont à la charge du/de la client-e et le prix du voyage payé ne peut pas être remboursé.

16.2 État de santé

Certains voyages impliquent d'être en bonne santé. Si un/une client-e devait ne pas remplir ces conditions, le guide a le droit d'exclure ce/cette client-e avant le voyage. Les frais de voyage (retour), etc. sont à la charge du/de la client-e et le prix du voyage payé ne peut pas être remboursé.

17 Vélos de location

BikeHoliday SA s'efforce de mettre le vélo de location réservé à disposition de chaque client-e. En raison d'imprévus, il se peut toutefois que le vélo de location ne soit pas disponible dans la taille indiquée lors de la réservation. BikeHoliday SA se réserve le droit de mettre à la disposition du/de la client-e un autre vélo de location sur place.

18 Arbitrage

Si, en cas de réclamation, le/la client-e et BikeHoliday SA ne parviennent à aucun accord, il/elle peut s'adresser à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. Ce médiateur s'efforcera de régler de façon équitable et juste tout problème ayant surgi entre le/la client-e et BikeHoliday SA. L'adresse du médiateur est :

Ombudsman de la branche suisse du voyage,
case postale, 8038 Zurich. Lu-Ve 10h00 –
16h00, tél. 044 485 45 35,
info@ombudsmantouristik.ch

19 Protection des données

19.1 Données du/de la client-e

BikeHoliday SA a besoin de différentes données concernant le/la client-e et les autres personnes qui voyagent avec le/la client-e (telles que prénom, nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, etc.) aux fins de la bonne exécution du contrat. BikeHoliday SA est soumis à la loi suisse sur la protection des données. BikeHoliday SA s'engage à conserver les données en toute sécurité et les enregistre en Suisse. En règle générale, les données suivantes sont collectées ou traitées dans le cadre des réservations : données relatives aux voyages comme dates de voyage, itinéraire et destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, souhaits des client-e-s, informations et données relatives aux personnes qui accompagnent le/la client-e, taille et poids, données relatives à la santé (données relatives aux besoins particuliers liés à la santé ou aux maladies et aux accidents survenus pendant un voyage), numéro de Frequent Flyer, etc.

19.2 Transmission à des prestataires de services et aux autorités publiques

BikeHoliday SA ne transmet les données du/de la client-e que si cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat avec les prestataires de services. Ces derniers se trouvent éventuellement à l'étranger, dans un pays où les normes de protection des données ne correspondent pas forcément aux normes suisses. BikeHoliday SA, de même que les prestataires de services, peuvent être tenus, en vertu des dispositions légales ou d'une réquisition de l'autorité publique, de transmettre les données des client-e-s à des autorités publiques (étrangères). Ceci concerne en particulier, mais pas uniquement, les vols à destination des États-Unis (Advance Passenger Information System et/ou TSA Secure Flight Program) ou les pro-

priétaires de logements de vacances et les hôteliers.

19.3 Données personnelles sensibles

Selon les prestations réservées, il arrive que BikeHoliday SA soit dans l'obligation de collecter des données personnelles sensibles. Ainsi, il se peut que des souhaits particuliers concernant l'alimentation permettent de déduire une appartenance religieuse. Les données de ce type sont généralement transmises aux prestataires de services aux fins de la bonne exécution du contrat ou, dans certains cas, portées à la connaissance des autorités publiques en vertu de dispositions légales ou de réquisitions d'autorités publiques. En fournissant des indications de ce type à BikeHoliday SA, le/la client-e autorise expressément BikeHoliday SA à utiliser ces informations conformément aux présentes dispositions et à les transmettre à des tiers.

19.4 Informations sur les offres/programmes

BikeHoliday SA se permet d'informer le/la client-e des programmes et voyages futurs de BikeHoliday SA par courrier ou par newsletter. Le/la client-e a la possibilité de se désabonner de ce service à tout moment.

19.5 Application des droits

BikeHoliday SA se réserve le droit de transmettre les données du/de la client-e aux autorités publiques et aux tiers en vue de défendre les intérêts légitimes de BikeHoliday SA. Il en va de même en cas de soupçon d'infraction pénale.

19.6 Questions sur la protection des données

Si le/la client-e a des questions sur la protection des données, souhaite consulter les données enregistrées par BikeHoliday SA ou se désabonner du service d'information, il/elle peut contacter BikeHoliday SA ou envoyer un courriel à info@bikeholiday.ch. Les informations détaillées sur la protection des données : www.bikeholiday.ch/fr/protection-des-donnees

19.7 Photos et vidéos

Si, pendant les voyages de BikeHoliday SA, des enregistrements visuels, sonores ou filmés sont réalisés (p. ex. photos et vidéos), sur lesquels le/la client-e est représenté-e et reconnaissable, ceux-ci peuvent être utilisés par BikeHoliday SA à des fins de communication (production de catalogues, actions public-

itaires, dans les médias en ligne, les réseaux sociaux et les rapports de voyage, etc.). Le/la client-e cède ainsi ses droits de la personnalité et/ou ses droits d'auteur sur l'image à BikeHoliday SA. Il/Elle autorise expressément BikeHoliday SA à les utiliser sans autre prétention à des fins publicitaires ultérieures. L'utilisation des images à d'autres fins est exclue.

En participant au voyage, le/la client-e donne son accord auxdits enregistrements filmés, sonores ou visuels. Si le/la client-e ne souhaite pas être photographié-e ou filmé-e, il/elle peut en informer BikeHoliday SA par écrit.

19.8 Groupes de discussion

BikeHoliday SA et le guide peuvent créer des groupes de discussion (SMS, WhatsApp, Signal, etc.) afin de faciliter la communication sur place. Les numéros de téléphone des participant-e-s au voyage sont alors transmis aux participant-e-s respectifs du groupe. En participant au voyage et en rejoignant le groupe de discussion, le/la client-e accepte cette procédure.

20 For juridique

La relation contractuelle entre le/la client-e et BikeHoliday SA est exclusivement soumise au droit suisse. Sous réserve de dispositions légales impératives, les tribunaux du siège social de BikeHoliday SA à Berne, Suisse, sont seuls compétents en cas de litige en rapport avec les présentes CGV.