

Conditions générales d'intermédiation pour les réservations de prestations touristiques sur www.lidl-voyages.ch

I. Introduction

La société Lidl Digital Trading GmbH & Co. KG, Stiftsbergstr. 1, 74172 Neckarsulm, Allemagne (« LDT ») fournit aux clients des prestations de voyage, de vol, d'hôtellerie et d'autres services touristiques (« prestations touristiques ») sous forme de voyage organisé, de prestation de voyage liée ou de prestation individuelle. Sur www.lidl-voyages.ch, il est possible de consulter et de réserver des prestations touristiques de différents tour-opérateurs, prestataires de services (par ex. compagnies aériennes) ou intermédiaires (de billetterie) (ci-après dénommés ensemble « fournisseurs »).

En effectuant une réservation, le client conclut un contrat de gestion commerciale avec LDT pour la fourniture de prestations touristiques. Les présentes conditions générales d'intermédiation pour les réservations de prestations touristiques (« CGV de courtage ») font partie intégrante du contrat de gestion conclu entre le client et LDT.

En outre, le client conclut un contrat avec le prestataire de la prestation touristique concernée pour la réalisation de la prestation touristique concernée. Ce contrat est habituellement basé sur les conditions générales du prestataire concerné. Ces conditions peuvent notamment porter sur les conditions de paiement, les dispositions relatives aux échéances, à la responsabilité, à l'annulation, à la modification de la réservation et au remboursement, ainsi que sur d'autres restrictions et obligations du client. Les conditions générales de vente des prestataires sont mises à disposition du client par LDT sur le site internet.

II. Services d'intermédiation, relations contractuelles et champ d'application

1. Le site Internet permet au client de s'informer sur les prestations touristiques et de vérifier leur disponibilité. Les prestations touristiques présentées sur le site internet ne constituent pas une offre de contrat ferme de la part de LDT ou du prestataire concerné. Il s'agit plutôt d'une sollicitation au client de soumettre une offre pour conclure un contrat avec le fournisseur de la prestation touristique.

2. La soumission de l'offre ferme par le client au fournisseur s'effectue sur le site internet par la saisie des données nécessaires par le client dans le formulaire de réservation en ligne et la concrétisation de la réservation par un clic sur le bouton « Réserver avec obligation de paiement ».
3. Par ailleurs, un centre d'appel est à disposition pour faire des offres par téléphone et répondre aux questions concernant la réservation. Celui-ci est joignable au 071 541 00 13.
4. Le client a également la possibilité de poser des questions via le formulaire de contact disponible sur le site internet.
5. Le client doit avoir atteint l'âge de 18 ans. Les réservations via le site web se font exclusivement en allemand.
6. La personne qui effectue une réservation de prestations touristiques pour elle-même ou pour des tiers est considérée comme client et assume, sauf déclaration contraire, les obligations découlant de la passation de commande vis-à-vis des partenaires contractuels concernés.
7. Avant la finalisation de la réservation et en fonction du type de prestation touristique, le formulaire d'information du voyageur (pour les voyages organisés et les prestations de voyage associées), les informations légales dans le cadre de l'information précontractuelle (pour les voyages organisés), les présentes CGV d'intermédiaire et les conditions générales de vente du prestataire concerné sont présentés au client pour qu'il en prenne connaissance. Le client doit prendre connaissance du formulaire et des informations légales dans le cadre de l'information précontractuelle avant de soumettre son offre, et accepter les conditions générales de vente de l'intermédiaire et les conditions générales de vente du prestataire. Les CGV de l'intermédiaire et les conditions générales de vente du prestataire concerné deviennent alors partie intégrante et efficace du contrat à conclure pour les prestations touristiques.
8. Suite à la réservation, le client reçoit de LDT ou du prestataire concerné une confirmation que l'offre a été transmise techniquement en bonne et due forme au prestataire ou qu'elle lui est parvenue directement (« accusé de réception »). L'accusé de réception ne constitue pas une déclaration d'acceptation.

9. En cas de réservation d'une prestation touristique, un contrat de gestion est conclu entre le client et LDT en cliquant sur le bouton « Réserver avec obligation de paiement » et en recevant la confirmation de réservation, dont l'objet est l'intermédiation de prestations touristiques. Remarque : la réalisation ou l'exécution de la prestation touristique ne fait pas partie des obligations contractuelles de LDT envers le client. Le prestataire concerné est responsable de l'exécution ou de la fourniture de la prestation touristique.
10. Si le prestataire émet une acceptation après la réservation par le client par la transmission d'une confirmation de réservation / de voyage un contrat portant sur la prestation touristique concernée est conclu entre le client et le prestataire.

III. Documents de voyage

1. Après la conclusion du contrat et le paiement intégral du montant du voyage, tous les documents de voyage (par ex. les billets d'avion sous forme papier ou électronique, les bons d'hôtel et autres documents) sont envoyés directement par le prestataire, généralement par courrier ou par e-mail.
2. Vous trouverez de plus amples informations sur les modes de livraison possibles dans les conditions générales de chaque prestataire.
3. Il est vivement recommandé au client de vérifier l'exactitude des documents de voyage dès leur réception. En cas de divergences entre la prestation touristique réservée et la prestation touristique confirmée, le client est prié, dans son propre intérêt, de les signaler immédiatement au prestataire concerné afin d'éviter tout dommage.

IV. Annulation, remplacement, modification du contrat pour les voyages organisés

1. Si la prestation touristique est un voyage organisé, le client peut résilier le contrat avec le prestataire à tout moment avant le début du voyage. Si le client résilie le contrat, le prestataire perd le droit au prix du voyage

convenu. Le prestataire peut toutefois exiger un dédommagement approprié.

2. Nonobstant le point IV.1, l'organisateur ne peut exiger aucune indemnisation si des circonstances inévitables et exceptionnelles surviennent sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et affectent considérablement l'exécution des prestations du voyage organisé ou le transport des personnes vers le lieu de destination. Des circonstances sont inévitables et exceptionnelles lorsqu'elles échappent au contrôle de la partie qui les invoque et que leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.

3. Si la prestation de voyage est un voyage organisé, le client peut, dans un délai raisonnable avant le début du voyage, déclarer sur un support de données permanent qu'un tiers assume à sa place les droits et obligations découlant du contrat de voyage organisé. Dans tous les cas, la déclaration est réputée faite en temps utile si elle parvient au prestataire au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Le prestataire peut s'opposer à l'entrée du tiers si celui-ci ne répond pas aux exigences contractuelles du voyage.

Si un tiers intervient dans le contrat, lui et le client sont solidairement responsables vis-à-vis du prestataire du prix du voyage et des frais supplémentaires occasionnés par l'intervention du tiers. Le prestataire ne peut exiger le remboursement des frais supplémentaires que si et dans la mesure où ceux-ci sont raisonnables et lui sont effectivement imputables. Le prestataire doit fournir au voyageur une preuve du montant des frais supplémentaires occasionnés par l'intervention du tiers.

4. Les modifications du contrat souhaitées par le client doivent être adressées directement au fournisseur de la prestation de voyage concerné. Le client peut trouver l'adresse du prestataire à laquelle la modification du contrat doit être adressée dans la confirmation de réservation, la confirmation de voyage, les documents de voyage ou les conditions du prestataire.

5. Les éventuels frais supplémentaires liés aux modifications du contrat (dépendent des conditions du prestataire concerné et doivent être payés par le client à ce dernier).

V. Paiements

1. Les paiements doivent être effectués exclusivement auprès du fournisseur de la prestation touristique.
2. Les modalités de paiement sont régies par les conditions générales de vente du prestataire concerné. Des informations plus détaillées, y compris sur les modes de paiement proposés, figurent, selon le type de voyage, dans les informations précontractuelles et/ou la confirmation (notamment en cas de réservation d'un voyage à forfait) et/ou dans les conditions générales de vente du prestataire.
3. Les éventuels frais supplémentaires résultant d'un retard de paiement doivent être payés directement par le client au prestataire concerné.

VII Couverture d'assurance

LDT attire par la présente l'attention du client sur la possibilité de souscrire une assurance annulation ou une assurance couvrant les frais d'assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

VIII. Transporteur aérien effectif

Les tour-opérateurs, les agents de voyages et les détaillants de contrats de transport sont tenus, en vertu du règlement (CE) n° 2111/2005, d'informer le client de l'identité du transporteur aérien effectif dès la réservation. Si l'identité du transporteur aérien effectif n'est pas encore connue au moment de la réservation, ils veillent à ce que le client soit informé du nom du ou des transporteurs aériens susceptibles d'agir en tant que transporteurs aériens effectifs sur les vols concernés. Dans ce cas, des dispositions sont prises pour que le client soit informé de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs dès

que cette identité est établie. En cas de changement de transporteur aérien effectif, toutes les mesures raisonnables sont prises sans délai pour informer le client de ce changement. La liste communautaire des compagnies aériennes interdites de vol dans la Communauté européenne peut être consultée par le client sous forme de fichier pdf sur le site Internet de la Commission européenne https://transport.ec.europa.eu/index_en

et sur <https://www.bazl.admin.ch/bazl/fr/home.html> dans sa version actualisée pour le client.

VIII. Obligations du client

Le client doit s'assurer qu'il remplit toutes les conditions liées à sa personne pour bénéficier de la prestation de voyage. Par ailleurs, le client est lui-même responsable du respect de toutes les dispositions légales, en particulier les dispositions relatives aux passeports et aux visas, les dispositions d'entrée et de sortie du territoire national et étranger, ainsi que les dispositions sanitaires correspondantes. Le client est responsable de l'obtention des documents de voyage nécessaires.

IX. Garantie et responsabilité

1. Le client doit signaler à LDT les défauts de la prestation d'intermédiation de LDT et donner ainsi à LDT la possibilité d'y remédier, dans la mesure où cela est acceptable pour le client.
2. Dans le cadre des relations contractuelles avec le client, LDT est exclusivement l'intermédiaire des prestations touristiques. LDT n'est donc pas responsable de la réalisation effective du résultat de l'intermédiation ou de la fourniture effective ou sans défaut de la prestation touristique, mais uniquement du fait que l'intermédiation a été effectuée en toute diligence par un professionnel compétent. Les dispositions ci-dessus n'affectent pas l'éventuelle responsabilité propre de LDT résultant d'un manquement fautif aux obligations de l'intermédiaire.
3. Dans la mesure où LDT a négocié un voyage organisé et est responsable en tant qu'organisateur en vertu des dispositions légales, la responsabilité de LDT est limitée à trois fois le prix du voyage pour les dommages qui ne

sont pas des dommages corporels et qui n'ont pas été causés par la faute du prestataire du voyage organisé.

4. Par ailleurs, la responsabilité de LDT en cas de dommages n'est engagée qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. En cas de violation par négligence d'obligations majeures, la responsabilité de LDT est limitée aux dommages typiques et prévisibles du contrat. La responsabilité pour les dommages résultant d'une atteinte à la vie, au corps et à la santé reste inchangée.

VIII. Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Le client a droit à la réparation du dommage,

1. subi par le client en raison d'une erreur technique dans le système de réservation de LDT ou d'un prestataire, sauf si le fournisseur de la prestation concerné n'est pas responsable de l'erreur technique,
2. causé par une erreur commise par un des prestataires mentionnés au point VIII.1 lors du processus de réservation, sauf si l'erreur est imputable au client ou si elle est causée par des circonstances inévitables et exceptionnelles.

VIII. Droit applicable

1. Si le client est un entrepreneur, seul le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.
2. Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique aux consommateurs dans la mesure où cela ne prive pas le client de la protection qui lui est accordée par les dispositions impératives de son pays de résidence.

IX. Informations sur le règlement en ligne des litiges et participation à une procédure de conciliation

1. La Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des litiges en ligne, à laquelle le client peut accéder sur https://ec.europa.eu/info/index_fr. LDT n'est pas tenu de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et n'est pas disposé à le faire.
2. LDT s'efforce néanmoins de régler à l'amiable les éventuels désaccords découlant d'un contrat.
Les codes de conduite de LDT peuvent être consultés sur : [Valeurs de l'entreprise - www.lidl.ch](http://www.lidl.ch)

Version : mai 2022