

## CONDITIONS DE VOYAGE POUR LES VOYAGES À FORFAIT DE STC SWITZERLAND TRAVEL CENTRE AG (ALLEMAGNE)

### 1. CHAMP D'APPLICATION, PARTIE CONTRACTANTE

- 1.1 Tous les contrats relatifs à votre participation à nos voyages à forfait (ci-après également dénommés « Voyage ») entre nous (ci-après dénommés « Organisateur de voyages ») et vous (ci-après dénommés « Voyageur », « Participant au voyage ») sont exclusivement régis par les présentes Conditions de voyage.
- 1.2 L'inclusion de conditions contractuelles contradictoires sera contestée, sauf si nous en avons convenu autrement.
- 1.3 Les présentes conditions de voyage prévalent sur les dispositions légales, en particulier les §§ 651a et suivants du BGB et les articles 250 et 252 de l'EGBGB, qui complètent Appliquer.
- 1.4 Les présentes conditions de voyage ne s'appliquent pas pour la réservation Services individuels (par exemple, uniquement en avion, uniquement en bus, uniquement en hôtel, uniquement en maison de vacances) et **services de voyage organisés**. Ces réservations sont soumises à nos conditions générales distinctes d'hébergement, de transport ou de placement.

### 2. RÉSERVATION ET CONFIRMATION DE RÉSERVATION

#### 2.1 Informations précontractuelles

- a) Les offres, la publicité et les informations que nous vous fournissons avant une réservation, par exemple sur notre site web ou dans des brochures, ne constituent pas une offre ferme de conclusion d'un contrat, mais fournissent simplement des informations sur nos possibilités de voyage et de réservation et constituent une invitation à nous soumettre une offre contractuelle.
- b) Les informations contenues dans les catalogues de tiers ne sont pas contraignantes pour la description de notre service et ne font partie du contrat que si nous les confirmons expressément.
- c) Vous pouvez toujours nous demander des informations pour préparer une demande de réservation. Cependant, il n'y a pas de droit à recevoir des informations avant la réservation.
- d) Vous recevrez des informations précontractuelles en même temps que la transmission des présentes conditions générales ainsi qu'un **Forme**, qui vous informe de vos droits en cas de conclusion d'un contrat.

#### 2.2 Détails de la réservation et personnes qui effectuent la réservation

- a) Vous êtes tenu de fournir des informations complètes et véridiques au moment de la réservation. **Données**, par exemple en ce qui concerne vos coordonnées. Le fait de ne pas le faire peut être considéré comme une négligence contributive.
- b) **À Réservation de mineurs** Une réservation par un représentant légal du mineur ou la pièce jointe de sa déclaration de consentement sont nécessaires pour que la réservation soit contraignante.

- c) Vous êtes responsable des obligations contractuelles de tous les **Type** pour lesquels vous effectuez une réservation et que vous avez accepté de faire au moment de la réservation.

### 2.3 **Canaux de réservation, demande de réservation et confirmation de réservation**

- a) Son **Réservation de voyage** peut être effectuée par tout moyen de réservation, par exemple verbalement, par écrit, par voie électronique, par e-mail ou par courrier. Nous vous recommandons de réserver par e-mail ou via l'outil de réservation en ligne sur notre site web.
- b) La réservation nécessite toujours une demande de réservation de votre part (« **Réservation** ») et une déclaration d'acceptation (« **Confirmation de réservation** ») par nous (appelés «Système de confirmation de réservation»), à moins qu'un système de réservation en temps réel disponible (point 2.2.e) ne soit utilisé.
- c) Votre réservation s'arrête **Offre ferme** pour conclure un contrat de voyage à forfait. Il s'effectue sur la base des données de voyage précédemment transmises ainsi qu'avec la reconnaissance des présentes conditions contractuelles et avec la connaissance du formulaire. Vous êtes connecté à votre réservation **5 jours ouvrables liés**.
- d) Votre demande de réservation est faite **électronique**, par exemple via notre **Online-Buchungstool** ou un **Appli**, le processus de réservation électronique vous y sera expliqué. Vous avez la possibilité de corriger une ou toutes les entrées ou d'annuler complètement le processus de réservation à tout moment. Si nous stockons les textes contractuels afin que vous puissiez les retrouver ultérieurement, un préavis explicite vous sera donné. Votre demande de réservation n'est contraignante que si vous avez cliqué sur le bouton avec le libellé « **Livre avec obligation de payer** » ou une formulation comparable.
- f) Si vous ne recevez pas de confirmation de réservation immédiatement après votre réservation, seul un **Confirmation de réception électronique**, il ne fait initialement que confirmer la réception de votre demande de réservation (en ligne), mais ne constitue pas encore une confirmation de réservation contraignante. Dans ce cas, la conclusion du contrat dépend toujours de la confirmation de réservation par nos soins. Il n'y a aucun droit de recevoir une confirmation de réservation.
- g) La transmission de l' **Confirmation** se fait sous forme de texte sur un support de données durable (par exemple par e-mail) avec transmission simultanée du certificat de sécurité, le contrat de voyage à forfait étant contraignant. La date de conclusion du contrat est déterminée par la réception de la confirmation de réservation par vous-même.
- h) Si nous ne confirmons pas votre réservation dans les 5 jours ouvrables, le **Participation au voyage rejetée**. Vous n'êtes alors plus lié par votre déclaration de réservation.
- e) Serez-vous en mesure de **Confirmation** immédiatement après avoir appuyé sur le bouton « **Livre avec obligation de payer** » transmis électroniquement au moyen d'un écran d'affichage (appelé «**Système de réservation en temps réel**»), le contrat est conclu à la réception de la confirmation de réservation sur l'interface administrative de votre écran, sans qu'il soit nécessaire de présenter un accusé de réception si vous avez la possibilité d'enregistrer et d'imprimer la confirmation de réservation. Toutefois, la validité de la conclusion du contrat ne dépend pas de l'enregistrement et de l'impression effectifs de la confirmation de réservation par vous-même.

- i) Un **Confirmation de réservation sous forme papier** Conformément à l'article 250 § 6 alinéa 1 de la loi d'introduction au Code civil allemand (EGBGB), nous ne rédigeons un contrat que lorsque le contrat est conclu en présence physique simultanée des parties contractantes ou lors de la conclusion d'un contrat en dehors des locaux commerciaux (§ 312b BGB). Dans le cas d'une réservation pour mineurs, nous enverrons la confirmation de réservation au représentant légal du mineur. La confirmation de réservation contient le plan de paiement et les conditions de paiement et constitue également votre facture.
  - j) Le **Exactitude** Les données personnelles contenues dans la confirmation de réservation (par exemple, le nom, l'adresse e-mail) et les détails du voyage réservé doivent être vérifiés immédiatement par vous (dans le cas de mineurs, par le représentant légal). Toute erreur (par exemple, un nom mal orthographié) doit nous être signalée immédiatement. En particulier, il faut s'assurer que l'adresse e-mail fournie est correcte et capable de recevoir des e-mails sans restriction. Si des filtres anti-spam sont utilisés, la possibilité de livraison doit être assurée. Le fait de ne pas le faire pourrait être considéré comme une négligence contributive.
  - k) Si nous utilisons votre **Réservation** seulement **sous Déviations** de votre offre Dans votre demande de réservation, nous confirmerons votre réservation au moyen d'une confirmation de réservation indiquant les écarts. Notre confirmation de réservation, qui diffère de votre réservation, est considérée comme une nouvelle offre avec laquelle nous vous proposons de participer au voyage sous réserve de dérogations. Nous sommes liés à cette offre pendant 3 jours ouvrables. Si vous n'acceptez pas cette offre modifiée dans les 3 jours ouvrables, l'offre expirera et aucun contrat pour votre participation au voyage ne sera conclu. Votre acceptation de la réservation en cas d'écarts peut être faite par une déclaration expresse à nous ou par le transfert en temps opportun de l'acompte.
- 2.4 Si **Nombre minimum et maximum de participants** s'appliquent à une réservation, ils seront en fonction du voyage et peuvent être trouvés dans les informations précontractuelles, entre autres. Les informations à ce sujet feront toujours partie du contrat, sauf si nous en avons convenu autrement. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, l'article 11.2 s'applique.
- 2.5 **Informations sur le droit de rétractation**
- a) **Nous attirons votre attention sur le fait qu'en cas de contrats à distance (§ 312c (1) phrase 1 du Code civil allemand), c'est-à-dire si vous soumettez votre déclaration contractuelle par des moyens de communication à distance (par exemple conclusion du contrat par e-mail, téléphone, lettre, Internet), vous ne disposez pas d'un droit de rétractation légal conformément à l'article 312 (7) du Code civil allemand.**
  - b) **Toutefois, le contrat peut être révoqué dans des cas exceptionnels si vous réservez le voyage à forfait en tant que consommateur et que la conclusion du contrat a eu lieu avec la présence simultanée des parties contractantes à l'extérieur des locaux commerciaux (§ 312 alinéa 7, 312g alinéa 1 BGB). Toutefois, il n'y a pas non plus de droit de rétractation dans ce cas si les négociations orales sur lesquelles se fonde la conclusion du contrat ont été menées sur votre commande antérieure (c'est-à-dire à votre initiative) (§ 312 (7) du Code civil allemand).**
  - c) S'il n'y a pas de droit de rétractation, vous ne disposez que des droits légaux de rétractation et de résiliation.

### **3. ÉTENDUE DES PRESTATIONS, NOS OBLIGATIONS CONTRACTUELLES EN TANT QUE VOYAGISTE**

- 3.1 Nous veillerons à ce que les prestations de voyage convenues contractuellement soient achetées, en particulier à ce que le voyage se déroule de manière ordonnée, à ce que l'hébergement et les repas soient appropriés si nécessaire, ainsi qu'au programme d'accompagnement convenu. L'étendue spécifique des prestations est déterminée par les accords individuels conclus lors de la réservation, qui sont consignés dans la confirmation de réservation. Nous sommes en droit de fournir les services contractuels par l'intermédiaire de prestataires de services qui sont légalement nos agents d'exécution et qui sont soigneusement sélectionnés par nous.
- 3.2 Un certain succès du voyage ou un certain type ou une certaine qualité des prestations de voyage individuelles n'est dû que si cela est expressément garanti.
- 3.3 Avant de conclure le contrat, nous vous informerons des exigences générales en matière de passeport et de visa ainsi que des formalités sanitaires du pays de destination (par exemple, vaccinations obligatoires et/ou certificats pour la détection négative de certains agents pathogènes), y compris les délais approximatifs pour l'obtention des visas nécessaires ainsi que toute modification à cet égard (article 250 § 3 EGBGB).

### **4. VOS OBLIGATIONS DE COOPÉRATION ET DE COMPORTEMENT EN TANT QUE PARTICIPANT AU VOYAGE, LES RÈGLES SANITAIRES, LES OBLIGATIONS EN CAS DE DÉFAUTS DE VOYAGE ET DE PROBLÈMES DE BAGAGES**

- 4.1 Vous vous engagez à participer au voyage et à arriver à l'heure et à l'heure sur le lieu respectif du voyage. Vous devez nous informer, nous ou votre agent de voyages, si vous ne recevez pas vos documents de voyage (par exemple, un bon d'hôtel) dans le délai que nous vous avons indiqué. L'omission de le faire peut vous être créditée à titre de négligence contributive si nous pouvons supposer que vous avez reçu les documents.
- 4.2 Vous êtes seul responsable de vérifier que votre état de santé vous permet de participer au voyage. Vous êtes responsable de vous assurer que votre **Voyager** (par exemple, passeport, visa, certificats de santé) sont à jour et valides, ainsi que le respect des réglementations douanières et de change. Ils sont responsables de toutes les assurances, vaccinations et protections contre les infections requises par la loi ou les autorités. Il est recommandé de s'informer à temps sur la vaccination et la protection contre les infections qui vont au-delà de la section 3.3.
- 4.3 Devoir **Défauts de déplacement** vous pouvez faire valoir vos droits conformément à l'article 651i du Code civil allemand. Vous êtes tenu de signaler immédiatement tout défaut à notre point de contact ou à notre représentant local ou à votre agence de voyages, c'est-à-dire à votre bureau de réservation, et d'exiger réparation dans un délai raisonnable. À votre demande de réparation, nous ou notre représentant tenterons de remédier au défaut justifié en fournissant un service de remplacement équivalent ou de qualité supérieure. Nous pouvons refuser d'y remédier si cela est impossible ou impliquerait des coûts disproportionnés, compte tenu de l'étendue du défaut et de la valeur de la prestation concernée. Dans ce cas, nous proposerons un service de remplacement approprié si le défaut affecte une partie importante des services. Si nous ne sommes pas en mesure de remédier à la situation en raison d'une omission fautive ou d'une demande de réparation tardive, vous n'avez pas droit à une réduction des prix des voyages, à des dommages et intérêts ou au remboursement des frais conformément aux

§§ 651m et 651n du Code civil allemand (§ 651o du Code civil allemand). Si nous ne remédions pas dans un délai raisonnable, vous ne pouvez résilier le contrat de voyage à forfait qu'après l'expiration du délai conformément aux dispositions légales si le voyage à forfait est gravement altéré par le défaut. Il est recommandé de déclarer la résiliation par écrit ou par e-mail. Il n'est pas nécessaire de fixer un délai si nous refusons de remédier ou si un remède immédiat est nécessaire. En cas de résiliation de votre part, nous nous réservons le droit de percevoir le prix de voyage convenu en ce qui concerne les prestations déjà fournies et celles qui doivent encore être fournies jusqu'à la fin du voyage à forfait. Les réclamations résultant d'un voyage défectueux se prescrivent dans un délai de 2 ans à compter de la fin du voyage stipulée dans le contrat.

- 4.4 Pour un éventuel **Arrivée organisée de manière indépendante**, nous vous recommandons de ne réserver que des vols qui peuvent être modifiés gratuitement ou à faible coût et de prévoir un temps considérable pour les vols de correspondance. Dans votre propre intérêt, nous vous recommandons d'attendre avant de réserver des vols et/ou des trains jusqu'à ce qu'un pronostic fiable puisse être établi sur le fait que le voyage aura lieu.
- 4.5 Nous attirons votre attention sur le fait que vous **Perte, détérioration ou retard des bagages dans le cadre d'un voyage aérien** à la fois à nous et à la compagnie aérienne responsable avec un avis de dommages (« P.I.R. ») afin de ne pas compromettre les demandes de dommages-intérêts. Dans le cas contraire, les remboursements basés sur des accords internationaux peuvent être refusés par nous et la compagnie aérienne. La déclaration de dommages doit être faite dans les 7 jours suivant la remise des bagages en cas de dommages aux bagages ou dans les 21 jours en cas de retard des bagages, c'est pourquoi nous vous recommandons de le signaler à l'aéroport de destination.

## 5. CONDITIONS DE PAIEMENT, ACOMPTE

- 5.1 Dans le cas d'un voyage à forfait, nous n'exigerons et n'accepterons l'acompte et le paiement final de votre part avant la fin du voyage à forfait que s'il existe un contrat de protection contre l'insolvabilité valable et qu'un certificat de sécurité vous a été remis ou vous a été envoyé par voie électronique (§ 651t BGB) et que le voyage ne peut plus être annulé en raison du fait que le nombre minimum de participants n'a pas été atteint (sections 2.3 et 11.2).
- 5.2 À la réception de la confirmation de réservation/facture (point 2) et du certificat de sécurité, vous payez une **Acompte de 10 %** sur le prix de voyage convenu. Les frais d'assurance voyage souscrits doivent être payés en sus. L'acompte sera crédité sur le prix total du voyage du voyage. Le **Le solde est de 30 jours** avant le début du voyage convenu contractuellement.
- 5.3 Si la réservation a lieu moins de 30 jours avant le début du voyage convenu contractuellement, le montant total est dû immédiatement à la réception de la confirmation de réservation.
- 5.4 Les pénalités d'annulation, les frais de changement de réservation et autres frais doivent être payés immédiatement.
- 5.5 À **Faire défaut** Après la date d'échéance, nous sommes en droit de résilier le contrat et de vous facturer des frais de résiliation, dont le montant est basé sur l'indemnité forfaitaire conformément à l'article 10. Cela ne s'applique pas si nous ne sommes pas

nous-mêmes disposés et capables d'exécuter correctement la prestation convenue contractuellement, si nous n'avons pas rempli nos obligations légales en matière d'information, si vous disposez d'un droit de rétention légal ou contractuel ou si vous n'êtes pas responsable du retard de paiement.

- 5.6 Dans les cas où une indemnité forfaitaire doit être versée par nous conformément à l'article 10 après votre retrait, cette indemnité sera déduite de votre dépôt. Les différences sont dues à la facturation.
- 5.7 Le destinataire du paiement est exclusivement l'organisateur de voyages si nous avons émis une confirmation de réservation/facture. Nous seuls pouvons être soulagés de nos dettes.
- 5.8 Les documents de voyage seront envoyés à l'adresse ou à l'adresse e-mail indiquée au moment de la réservation, généralement environ 21 jours avant le début du voyage.

## **6. PRIX, AUGMENTATIONS ET BAISES DE PRIX**

- 6.1 Sauf indication contraire, les prix indiqués s'entendent prix définitifs en euros et bruts.
- 6.2 Pour les prix liés à l'âge, l'âge du voyageur ou du compagnon de voyage le dernier jour du voyage s'applique. Les réductions ne peuvent être prises en compte que si l'âge a été spécifié au moment de la réservation.
- 6.3 Nous nous réservons le droit de **Augmentation unilatérale du prix du voyage** entre la conclusion du contrat et le début du voyage, si l'augmentation résulte d'une
  - a) une augmentation du prix du transport de passagers en raison de l'augmentation des coûts du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
  - b) une augmentation des taxes et autres redevances afférentes à des services de voyage convenus, telles que les taxes de séjour, les redevances portuaires ou aéroportuaires, ou
  - c) entraîne une modification des taux de change applicables au forfait en question ;

à condition que l'augmentation ne dépasse pas 8 % du prix du voyage. Dans ce cas, le prix du voyage augmente dans la mesure où la modification des prix, des droits ou des taux de change mentionnés affecte le prix du voyage par personne par rapport aux taux de calcul utilisés au moment de la conclusion du contrat. Cela signifie, par exemple, que si les coûts sont majorés par rapport au siège individuel ou par rapport à la redevance par habitant, le montant de l'augmentation peut vous être exigé, en cas d'augmentation des coûts liés à l'ensemble du moyen de transport, les coûts ne sont divisés que par les sièges et seule l'augmentation par rapport à votre siège peut vous être demandée. Nous vous informerons de manière claire et compréhensible sur un support durable (par exemple par e-mail) de l'augmentation des prix et de ses raisons et vous informerons du calcul de l'augmentation des prix. Une augmentation de prix n'est effective que si elle remplit les conditions ci-dessus et que vous en êtes informé au plus tard 20 jours avant le début du voyage. Si une augmentation de prix est demandée ultérieurement, elle n'est pas valide.

- 6.4 Nous attirons votre attention sur le fait que vous avez également droit à une réduction du prix du voyage si et dans la mesure où les prix, droits ou taux de change susmentionnés ont changé entre la conclusion du contrat et le début du voyage, ce qui entraîne une

réduction des coûts pour nous. Si vous avez payé plus que le montant dû en vertu des présentes, nous vous rembourserons le montant supplémentaire. Du montant supplémentaire à rembourser, nous déduisons les frais administratifs réellement encourus par nos soins, dont nous vous prouverons le montant sur demande.

- 6.5 Si l'augmentation du prix réservé dépasse 8 % du prix du voyage, il y a un changement de prix important que nous ne pouvons pas faire unilatéralement. Cependant, nous pouvons vous fournir un **Proposez une augmentation de prix** et vous demander soit d'accepter l'offre d'augmenter le prix, soit de vous retirer du contrat dans un délai que nous avons spécifié, qui doit être raisonnable. L'offre d'augmentation du prix du voyage par nos soins ne peut pas vous être faite plus de 20 jours avant le début du voyage. Si une augmentation de prix est proposée ultérieurement, elle n'est pas valide. Après l'expiration du délai que nous avons indiqué, l'offre d'augmentation du prix est réputée acceptée. En cas de rétractation de votre part, l'article 651g (3) du Code civil allemand (BGB) s'applique.

## 7. CHANGEMENTS DANS LES PERFORMANCES

- 7.1 Nous nous réservons également le droit d'utiliser unilatéralement **modifications insignifiantes du contrat** qui ne concernent pas le prix du voyage, à condition qu'ils servent à maintenir le voyage et que la modification soit objectivement justifiée en raison de circonstances survenues après la conclusion du contrat et qui échappent à notre contrôle et ne peuvent pas être attendues de vous en raison de l'absence de désavantage et de son insignifiance. Nous vous informerons de la modification du contrat dès que nous aurons pris connaissance de la raison du changement sur un support de données durable (par exemple par e-mail) de manière claire et compréhensible.
- 7.2 **Écarts importants** Nous ne pouvons pas déterminer unilatéralement les caractéristiques essentielles du service de voyage ou les exigences particulières que vous avez formulées dans le cadre du contrat. Toutefois, nous pouvons vous proposer une modification correspondante du contrat et exiger que vous acceptiez l'offre de modification du contrat ou que vous vous rétractiez du contrat dans un délai que nous déterminons, qui doit être raisonnable. La soumission d'une offre de modification importante du contrat après le début du voyage n'est pas valable. Après l'expiration du délai que nous avons indiqué, l'offre de modification du contrat est réputée acceptée. En cas de rétractation de votre part, l'article 651g (3) du Code civil allemand (BGB) s'applique.

## 8. TRANSFERTS

Après la conclusion du contrat, nous nous efforcerons de répondre aux demandes de modification, par exemple en ce qui concerne la date de voyage, l'hébergement, le type de repas, d'autres services (« nouvelles réservations »), mais nous n'avons aucun droit à la mise en œuvre des modifications souhaitées. En cas de modification de la réservation, **les frais de modification de réservation doivent être payés conformément à l'aperçu visé au point 17.**

## 9. NON-UTILISATION DES SERVICES INDIVIDUELS

Si vous n'utilisez pas certains services pour des raisons qui vous concernent exclusivement (par exemple, une maladie ou un empêchement, un retour anticipé) et qui ne relèvent pas de notre responsabilité ou qui ne sont pas justifiées par des droits légaux de rétractation ou de résiliation, vous n'avez pas droit à un remboursement au prorata du

prix du voyage, dans la mesure où nous étions disposés à fournir les services correctement. Voir le point 10.7.

## **10. DROIT DE RÉTRACTATION, INDEMNITÉ FORFAITAIRE**

- 10.1 **Vous pouvez choisir à tout moment avant le début du voyage** sous réserve des conditions suivantes **résilier le contrat. Déterminations** Nous vous recommandons de nous déclarer votre rétractation par écrit ou par e-mail.
- 10.2 Si vous vous rétractez du contrat avant le début du voyage, nous perdrons le droit au prix de voyage convenu, mais nous pouvons annuler un **une indemnisation appropriée** Pour les arrangements et les dépenses effectués, à moins que votre rétractation ne soit de notre responsabilité ou inévitable, des circonstances extraordinaires se produisent à destination ou dans son voisinage immédiat qui entravent considérablement la mise en œuvre du voyage à forfait ou le transport de personnes vers la destination. Les circonstances sont inévitables et extraordinaires si elles ne sont pas sous le contrôle de la partie qui s'en prévaut et leurs conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions raisonnables avaient été prises.
- 10.3 Nous avons suffisamment **Indemnité forfaitaire** qui est calculé en fonction de la période entre la réception de votre déclaration de rétractation et le début du voyage, des économies de dépenses attendues et de l'acquisition attendue par d'autres utilisations des services de voyage en pourcentage du prix total du voyage **conformément au tableau visé au paragraphe 17.**
- 10.4 Vous vous réservez toujours le droit de prouver que nous n'avons encouru aucun frais d'indemnisation ou des frais inférieurs. Nous nous réservons également le droit d'exiger une indemnisation plus élevée, calculée de manière spécifique, au lieu de l'indemnisation forfaitaire ci-dessus et nous la quantifierons et la justifierons de manière spécifique, en tenant compte des dépenses économisées et moins ce que nous acquérons par le biais d'une autre utilisation du service. Dans ce cas, une indemnité forfaitaire n'est pas considérée comme contractuelle.
- 10.5 Nous vous rembourserons tous les paiements effectués sur le prix du voyage qui dépassent l'indemnisation à payer immédiatement, au plus tard dans les 14 jours suivant votre rétractation, sauf si vous souhaitez participer à un autre voyage (« voyage alternatif ») pour lequel nous pouvons offrir des capacités. Dans ce cas, nous comptons les paiements effectués sur le voyage de remplacement.
- 10.6 Votre droit, conformément à l'article 651e du Code civil allemand, de désigner un tiers en tant que voyageur de remplacement auquel le contrat de voyage à forfait est transféré sur un support de données durable (par exemple par e-mail) au plus tard 7 jours avant le début du voyage n'est pas affecté. Nous pouvons nous opposer à l'entrée du tiers s'il ne remplit pas les conditions contractuelles. En cas de transfert, vous et le tiers êtes solidairement responsables du prix du voyage et des frais supplémentaires raisonnables découlant du transfert du contrat.
- 10.7 Nous voudrions attirer l'attention sur la conclusion possible d'une **Assurance annulation de voyage** ou une compagnie d'assurance pour couvrir les frais d'assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès (article 250 § 3 de la loi d'introduction au Code civil), qui peut prendre en charge l'indemnisation forfaitaire dans le cadre des conditions d'assurance et recommande de souscrire une assurance

annulation et interruption de voyage. Nous vous recommandons également de vous assurer d'avoir une couverture d'assurance maladie, accident et responsabilité civile suffisante.

## **11. ANNULATION DU VOYAGE EN RAISON DE CIRCONSTANCES INÉVITABLES ET EXTRAORDINAIRES OU DE L'INCAPACITÉ À ATTEINDRE LE NOMBRE MINIMUM DE PARTICIPANTS**

11.1 Nous pouvons résilier le contrat avant le début du voyage si nous sommes empêchés d'exécuter le contrat en raison de circonstances extraordinaires inévitables (article 10.2). Nous déclarerons le retrait immédiatement après avoir pris connaissance de la raison du retrait.

11.2 Si le nombre minimum de participants selon le point 2.3 n'est pas atteint, nous sommes en droit de nous retirer du voyage. Nous vous informerons dès qu'il s'avérera que le nombre minimum de participants ne peut être atteint, mais au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

11.3 En cas de rétractation de notre part pour les raisons ci-dessus, vous avez droit au remboursement des paiements déjà effectués sur le prix du voyage, mais pas à une indemnisation supplémentaire. En cas d'annulation, les paiements déjà effectués seront remboursés immédiatement, mais en tout état de cause dans les 14 jours suivant l'annulation, sauf si vous souhaitez participer à un autre voyage (voyage alternatif) pour lequel nous pouvons offrir des capacités. Dans ce cas, une nouvelle réservation sera effectuée pour le voyage de remplacement et les paiements déjà effectués seront déduits du voyage de remplacement.

## **12. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ, ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE**

12.1 Vos droits contractuels à des dommages-intérêts sont limités à trois fois le prix du voyage, dans la mesure où aucun dommage corporel ou dommage dû à une atteinte à la vie ou à la santé ne doit être indemnisé et que ceux-ci n'ont pas été causés de notre fait de manière fautive. Les réclamations en vertu de la Convention de Montréal et du Code de la circulation aérienne qui vont au-delà de cette règle ne sont pas affectées.

12.2 Il n'y a aucune responsabilité pour la délivrance en temps voulu des passeports ou des visas demandés, même si nous sommes chargés de les obtenir, à moins que nous n'ayons violé de manière fautive nos propres obligations contractuelles. Nous ne sommes responsables des dommages ou inconvénients résultant du non-respect des exigences conformément au point 4.2 que si nous avons violé de manière fautive nos propres obligations d'information.

12.3 Nous ne sommes pas responsables des dommages liés aux services de tiers négociés (par exemple, excursions organisées, hébergement, voitures de location, événements, expositions), dans la mesure où ces tiers ne fournissent manifestement pas de services convenus contractuellement et ont été marqués comme services de tiers (par exemple en indiquant le partenaire contractuel du tiers dans la description de la prestation et la confirmation de réservation). Toutefois, nous sommes responsables si nous manquons à nos propres obligations d'information, d'information ou d'organisation. Les articles 651b, 651c et 651w du Code civil ne sont pas affectés par cela.

## **13. INFORMATIONS SUR L'IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN EFFECTIF**

13.1 Si au moins un vol fait partie du forfait, nous vous informerons en tant que passager de l'identité de tous les transporteurs effectifs au moment de la réservation, conformément au règlement (CE) n° 2111/2005. Si le transporteur aérien effectif n'a pas encore été déterminé au moment de la réservation, nous vous informerons de l'identité du transporteur aérien susceptible d'opérer. Dès que l'identité du transporteur aérien effectif aura été établie, nous vous en informerons. Si le transporteur aérien opérant change après que la réservation a été effectuée, nous vous en informerons immédiatement.

13.2 Une liste actualisée des transporteurs aériens qui ont fait l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'UE (« liste de sécurité aérienne de l'UE », anciennement « liste noire des compagnies aériennes ») est disponible sur le site web suivant : [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_de](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de)

## **14. ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION, RENVOI À LA PROCÉDURE DE RÉCLAMATION VIA LE RÈGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE**

14.1 Les droits découlant du contrat de voyage doivent être invoqués à notre rencontre :

### **STC Switzerland Travel Centre AG**

Binzstrasse 388045 Zürich, Schweiz Téléphone : +41 43 210 55 00

E-Mail : [info@stc.ch](mailto:info@stc.ch)

Si vous réservez par l'intermédiaire d'un bureau de réservation intermédiaire, celui-ci peut également être contacté à l'amiable. En règle générale, le bureau de réservation en Allemagne est le suivant :

### **Switzerland Travel Centre GmbH**

Stammheimer taille 10

D - 70806 Kornwestheim

14.2 Des réclamations ne peuvent être déposées que contre nous. Les prestataires de services, les guides touristiques ou le personnel de bord ou de comptoir n'ont ni le droit d'accepter des réclamations ni d'en accuser réception.

14.3 Il est fait référence à la plateforme de la Commission européenne pour le règlement en ligne des litiges (ODR) pour les consommateurs : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Nous ne participons pas à une procédure volontaire de résolution des litiges devant un conseil d'arbitrage des consommateurs et ne sommes pas obligés de le faire.

## **15. VIE PRIVÉE**

Les données à caractère personnel que vous nous fournissez seront traitées et utilisées électroniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat. Toutes les données personnelles seront traitées conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données et ne seront transmises que si cela est nécessaire pour effectuer le voyage ou en raison de dispositions légales obligatoires ou de mesures officielles. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données personnelles dans la politique de confidentialité sur notre site web.

## **16. CHOIX DE LA LOI, CONVENTION ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION, DISPOSITIONS FINALES**

16.1 Cette relation juridique et contractuelle, y compris la forme sous laquelle elle est conclue et tous les droits et obligations qui en découlent, est soumise au droit allemand dans la

mesure où vous avez votre résidence habituelle en Allemagne, dans un autre État membre de l'UE ou en Suisse. Dans ce cas, les dispositions protectrices impératives du pays dans lequel vous avez votre résidence habituelle restent applicables, sauf si vous agissez dans l'exercice de votre activité professionnelle commerciale ou indépendante (« consommateur »). Si vous n'avez pas votre résidence habituelle dans un État membre de l'UE ou en Suisse, le droit allemand s'applique exclusivement.

16.2 À moins que vous ne soyez un consommateur, vous ne pouvez nous poursuivre qu'à notre siège social. Le for juridique de notre siège social est également convenu pour les actions contre les personnes qui ont leur domicile ou leur résidence habituelle à l'étranger ou dont le domicile ou la résidence habituelle est inconnu au moment de l'action.

16.3 Si certaines dispositions du présent accord sont invalides ou inapplicables en tout ou en partie, cela n'affectera pas la validité du reste du présent accord.

## **17. INDEMNITÉS, MONTANTS FORFAITAIRES ET FRAIS DE CHANGEMENT DE RÉSERVATION**

Vous trouverez ci-dessous un aperçu de nos montants forfaitaires d'indemnisation conformément à l'article 10 ainsi que l'aperçu de nos frais de changement de réservation conformément à l'article 8 **Enclos**.

© Les présentes conditions générales sont protégées par le droit d'auteur. Date du : 12/2024

### **ORGANISATEUR:**

**STC Switzerland Travel Centre AG**  
Binzstrasse 388045 Zürich, Schweiz

Téléphone : +41 43 210 55 00  
E-mail : info@stc.ch

Gérant : Michael Maeder

Président du conseil d'administration : Thomas Allemann

Numéro de registre du commerce : CH-020.3.020.405-6  
Registre du commerce du canton de Zurich  
N° de TVA : CHE-104.100.807 TVA

**ANNEXE Frais de changement de réservation (supplément aux sections 8, 17 de nos conditions générales)**

**ANNEXE Indemnités forfaitaires (Supplément aux articles 10, 17 de nos Conditions Générales)**