

## Conditions générales de courtage de services de voyage

Cher client,

Nous sommes heureux de pouvoir répondre à vos souhaits de voyage. Nous organisons pour vous des services touristiques individuels (en particulier des services d'hébergement ou de transport).

**Les contrats pour les services intermédiaires (nuitées et/ou transports) sont conclus directement entre vous et le fournisseur du service concerné. Les conditions d'hébergement ou de transport des prestataires respectifs s'appliquent, que nous mettons à votre disposition avant la réservation.**

Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de vente (**CGV**) suivantes pour le courtage de services de voyage de STC Switzerland Travel Centre AG, Binzstrasse 38, 8045 Zurich (ci-après dénommé « agent de **voyages** » ou « **STC** »). Celles-ci régissent l'intermédiation des services respectifs en ce qui concerne vos droits et obligations en tant que client et de nous en tant qu'agent de voyages. Les droits et obligations réciproques du client et de l'agent de voyages résultent des accords contractuels conclus au cas par cas, des présentes CGV et des dispositions légales. En utilisant nos services d'intermédiaire, vous acceptez les présentes conditions générales.

Les services de STC sont fournis en particulier par le biais de sites Web tels que [www.swisshotels.com](http://www.swisshotels.com), [www.swissrailways.com](http://www.swissrailways.com) et [www.switzerlandtravelcentre.com](http://www.switzerlandtravelcentre.com) ainsi que de sites Web partenaires fournis par STC.

### 1. Conclusion du contrat, notions de base du contrat

Avec l'acceptation de la mission de courtage du client par l'agent de voyages, un contrat de courtage de services individuels est conclu entre le client et l'agent de voyages.

Si la commande de médiation est passée par voie électronique (par exemple e-mail, sites web, Internet, SMS), l'agent de voyages confirme la réception de la commande par voie électronique. Cette confirmation de réception ne constitue pas encore une confirmation d'acceptation de la commande de l'agence de voyages. En particulier, l'accusé de réception susmentionné ne constitue pas une acceptation d'un contrat de voyage (tel qu'un contrat de transport ou d'hébergement) par le fournisseur intermédiaire de la prestation individuelle. Un contrat de voyage n'est conclu qu'avec la confirmation du prestataire concerné.

Les droits et obligations du client vis-à-vis du prestataire courté sont exclusivement régis par les accords conclus avec ce dernier, notamment ses conditions générales. En réservant le service individuel convenu, le client accepte les conditions générales du fournisseur respectif qui ont été portées à sa connaissance. Cela s'applique également aux conditions de changement de réservation et d'annulation, qui sont décidées uniquement par le prestataire. L'agent de voyages ne devient pas partie au contrat du client pour le service intermédiaire et n'assume aucune responsabilité pour les services à fournir par des tiers.

### 2. Tarification, Paiement

Le prix de la prestation médiatisée est déterminé par le prestataire. Les modalités de paiement sont basées sur les conditions générales ou d'autres dispositions du fournisseur respectif. Vous trouverez de plus amples informations, y compris les modes de paiement proposés, dans les conditions générales du fournisseur, en fonction du type de service.

### **3. Obligations contractuelles générales de l'agent de voyages, informations, informations**

Sur la base des présentes conditions générales, le client est conseillé de la meilleure façon possible. Sur demande, la demande de réservation sera faite au fournisseur par l'agent de voyages. Après confirmation par le prestataire, l'obligation de fournir des prestations comprend la remise des documents relatifs à la prestation par l'intermédiaire de la prestation. Cela ne s'applique pas s'il a été convenu que les documents seront transmis directement au client.

En fournissant des informations et des informations, l'agent de voyages est responsable, dans le cadre de la loi et des accords contractuels, du choix correct de la source d'information et de la divulgation correcte au client. Cependant, pas pour leur exactitude, leur exhaustivité ou leur actualité, car ceux-ci peuvent changer à tout moment.

L'agence de voyages n'accepte que les demandes spéciales de transmission au prestataire médiatisé. Sauf convention contraire expresse, l'agent de voyages n'est pas responsable de l'exécution de ces demandes spéciales. Ils ne sont pas non plus une condition ou la base du contrat pour l'ordre de courtage ou pour que la déclaration de réservation du client soit transmise par l'agent de voyages au prestataire. Le client est informé que les demandes spéciales ne font généralement partie du contenu des obligations contractuelles du fournisseur qu'avec la confirmation expresse du prestataire.

### **4. Plaintes des clients**

Les réclamations et les réclamations doivent être faites directement à l'encontre du fournisseur. Si ceux-ci doivent être invoqués dans certains délais, qui peuvent résulter de la loi ou d'accords contractuels, ces délais ne seront pas respectés en les faisant valoir à l'encontre de l'agence de voyages.

En ce qui concerne les éventuelles réclamations du client à l'encontre du prestataire, il n'existe ni droit ni obligation de la part de l'agent de voyages de donner des conseils sur le type, l'étendue, le montant, les conditions d'éligibilité et les délais à respecter ou d'autres dispositions légales.

### **5. Demandes de rémunération de l'agent de voyages**

Les prix indiqués pour les services sont les prix du fournisseur courtier. Les prestataires sont rémunérés directement par le client pour les prestations réservées. Toutefois, le client s'engage à déposer le montant des prestations réservées auprès de l'agent de voyages par carte de crédit à première demande.

Les éventuels frais de service à payer par le client à l'agent de voyages dans le cadre du conseil et du traitement d'une réservation, d'une annulation ou d'une nouvelle réservation ainsi que pour d'autres services pour le compte du client dans le cadre de l'courtage d'un service résultent des frais de service annoncés au client et convenus avec lui. Les revenus de commissions du fournisseur sont dus à l'agent de voyages.

L'agent de voyages a toujours le droit de percevoir des frais de service en cas d'interruption ou de modification des services, en particulier de changement de réservation, de retrait, d'annulation, d'annulation ou de résiliation des services médiés par le fournisseur ou le client.

## **6. Remboursement des frais, rémunération, recouvrement de créances**

L'agent de voyages est en droit d'exiger des paiements conformément aux dispositions de prestation et de paiement du prestataire intermédiaire, dans la mesure où celles-ci ont été valablement convenues entre le prestataire et le client et contiennent des dispositions de paiement juridiquement valables.

L'agent de voyages peut faire valoir des droits de paiement à l'encontre du client en tant qu'agent de recouvrement de ce dernier, dans la mesure où cela est conforme aux accords conclus entre l'agent de voyages et le prestataire, mais aussi de son propre chef sur la base de l'obligation de paiement anticipé spécifiée du client en tant que client.

Les dispositions ci-dessus s'appliquent en conséquence aux frais d'annulation ou de modification de réservation et aux autres droits légaux ou contractuels du fournisseur intermédiaire.

Le client ne peut pas s'opposer aux propres droits de paiement de l'agence de voyages à titre de rétention ou de compensation des créances du client à l'encontre du prestataire intermédiaire, notamment en raison d'une mauvaise exécution du contrat intermédiaire.

## **7. Documents de voyage, autres documents contractuels**

Le client est tenu de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des documents contractuels et autres documents du prestataire intermédiaire (en particulier les confirmations de réservation et les bons d'achat, mais aussi d'autres documents), en particulier le respect de la réservation et de l'ordre de courtage.

Si les documents relatifs au service d'échange ne sont pas transmis directement au client par un prestataire, l'agent de voyages les remet par voie postale ou électronique à sa discrétion.

## **8. Obligations du client de coopérer avec l'agent de voyages**

Le client doit informer immédiatement l'agent de voyages de toute erreur ou défaillance dans les activités de courtage de l'agent de voyages qui lui est reconnaissable après qu'elle a été découverte. Il s'agit notamment d'informations incorrectes ou incomplètes sur les données personnelles, d'autres informations, informations et documents sur les services de courtage, ainsi que de l'exécution incomplète des services de courtage (par exemple, réservations ou réservations non effectuées). Le client est tenu de vérifier immédiatement l'exactitude et l'exhaustivité des documents qui lui ont été envoyés (par ex. confirmations de réservation, bons d'échange, factures) (voir également le chiffre 7 ci-dessus). En cas d'anomalies, celles-ci doivent être signalées immédiatement à l'agence de voyages. Cela s'applique notamment en cas de divergence concernant les données personnelles du client selon la pièce d'identité (passeport ou carte d'identité). L'agent de voyages souligne que les prestataires peuvent refuser de fournir le service si les noms figurant sur les documents de voyage ne correspondent pas aux noms figurant sur les documents d'identité.

L'agent de voyages n'assume aucune responsabilité en cas de retards, d'inconvénients ou même d'annulation des prestations en raison d'écarts ou d'incomplétudes, si le client ne respecte pas son obligation de notification.

Dans son propre intérêt, le client est prié d'informer le fournisseur ou l'agent de voyages de tout besoin particulier ou restriction concernant le service demandé.

## **9. Responsabilité de l'agent de voyages**

L'agent de voyages n'est pas responsable des défauts et dommages subis par le client en relation avec le service intermédiaire.

La responsabilité de l'agent de voyages en cas de manquement fautif aux obligations de l'agent n'est pas affectée par les dispositions ci-dessus et est limitée dans la mesure permise par la loi. Dans tous les cas, l'agent de voyages n'est responsable que des dommages causés par des actes ou omissions intentionnels ou par négligence grave en rapport avec son activité de courtage. La responsabilité est expressément exclue en cas de négligence légère ainsi que pour les dommages indirects ou consécutifs tels que La responsabilité des auxiliaires est également exclue.

## **10. Force majeure**

Si les services intermédiaires ne peuvent pas être fournis ou ne peuvent pas être évités en raison d'un cas de force majeure (c'est-à-dire un événement extérieur imprévisible qui peut également être raisonnablement attendu par l'application de soins et de moyens techniquement et économiquement raisonnables, tels que des catastrophes naturelles, des attaques terroristes, des guerres, des épidémies et des pandémies, une défaillance des connexions de télécommunications, une grève, des mesures officielles ou non officielles, etc.), Les conséquences convenues entre le client et le prestataire intermédiaire s'appliquent.

## **11. Vie privée**

Dans le cadre de la commande de courtage de services de voyage, outre les coordonnées du client (nom, adresse personnelle, e-mail, numéro de téléphone), les informations suivantes sont généralement stockées ou traitées : dates de voyage, destinations, hôtel, prix, souhaits du client, informations sur les autres participants au voyage, informations de paiement, date de naissance, nationalité, langue, préférences et autres informations que le client fournit à l'agent de voyages. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données [sous https://switzerlandtravelcentre.com/de/che/datenschutzerklaerung](https://switzerlandtravelcentre.com/de/che/datenschutzerklaerung).

## **12. Droit applicable et juridiction compétente**

Dans la relation entre le client et l'agence de voyages, le droit suisse est exclusivement applicable, à l'exclusion des dispositions en matière de conflit de lois et des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Sous réserve des dispositions légales impératives, les tribunaux du siège social de l'agence de voyages sont seuls compétents en cas de litiges entre le client et l'agence de voyages.

### **13. Diverses**

L'agent de voyages peut modifier unilatéralement les présentes CGV à tout moment. Les conditions générales applicables seront publiées sur les sites Web de l'agence de voyages ou annoncées au client.

L'éventuelle nullité d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGV n'affecte pas la validité des autres dispositions.

**Dernière mise à jour : 23.12.2024**