

Conditions générales de contrat et de voyage

1 Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Voyage (CGVV/AVRB) réglementent la relation contractuelle entre vous, client (Client) et STC Switzerland Travel Centre AG (STC).

Les CGVV s'appliquent aux réservations effectuées par l'intermédiaire de tous les canaux exploités actuellement (note 1 en bas) par STC et uniquement pour autant que ces réservations comportent un voyage à forfait arrangé par STC pour des consommateurs finaux, au sens de l'art.1 de la législation sur les voyages à forfait (réservation d'une composition de voyage préconfigurée, note 2 en bas).

Dans les cas où le client ne réserve que des services spécifiques (vol, hôtel, voiture de location, etc.) et/ou compose et réserve lui-même un arrangement sur la base de ces services ou encore effectue la réservation d'un package produit par un tiers, STC intervient uniquement comme intermédiaire pour les services d'un tiers. Dans de tels cas, STC ne peut être considérée comme une des parties contractantes et n'assume pas non plus une quelconque responsabilité quant au bon déroulement du processus. Dans de tels cas, le client ne peut pas se référer aux présentes CGVV; s'appliquent alors les Conditions Générales de Vente de chacun des fournisseurs de ces services spécifiques (compagnies aériennes, établissements hôteliers, entreprises de location, etc.) sur lesquels le client s'est lui-même renseigné de façon appropriée ou pour lesquels STC a mis les conditions desdits fournisseurs à la disposition du client de façon appropriée. Pour autant que le client soit rendu attentif à tous ces aspects lors du processus de réservation, les points mentionnés ne tiennent lieu que d'information ; la société STC elle-même n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu.

Ces CGVV règlent en outre aussi les conditions d'utilisation par le client de la/des page(s) Internet de STC.

2 Conclusion d'un contrat

Si le client réserve un arrangement de voyage soumis à la loi sur les voyages à forfait par un des canaux de vente exploités par STC (voir article 1 ci-dessus), cette démarche constitue une demande de conclusion de contrat de voyage à forfait. Le client est lié sept jours ouvrables à sa demande pendant lesquels celle-ci doit être confirmée par STC. Le contrat ne prend effet qu'après confirmation écrite de la réservation et uniquement dans le cadre de cette confirmation. Si la confirmation diffère de la demande faite par le client, cela constitue une offre de STC qui est dès lors elle-même liée à son offre pendant sept jours ouvrables. Le contrat prend effet sur ces nouvelles bases si le client accepte l'offre dans le délai imparti. Le paiement par le client est également considéré comme une approbation. STC est autorisée à refuser une demande dans un délai de 72 heures, sans justification.

La réservation confirmée par STC ainsi que les présentes CGVV et l'ensemble des indications faites par STC pour l'organisation du voyage, constituent le contenu du contrat conclu entre le client et STC.

3 Prix

Le prix du voyage à payer par le client correspond – sous réserve de l'article 6 ci-après - au prix global indiqué avant paiement et confirmé par le client, tous suppléments, taxes et impôts compris. Le prix total dépend de l'arrangement individualisé du voyage et peut donc différer des exemples sur Internet. Sauf spécification particulière, les prix indiqués pour chaque arrangement s'entendent en francs suisses. Les prix globaux incluent déjà la TVA suisse. Si des prix sont indiqués en devises étrangères et publiés sur Internet, un tableau de conversion des devises, resp. le montant en francs suisses sera affiché en même temps.

4 Frais de réservation

STC peut facturer des frais de réservation. Le montant de ces frais se situe généralement entre CHF 10 et CHF 50 par personne et est indiqué au client dans le cadre du processus de réservation avant la confirmation de paiement. En plus des frais de réservation, peuvent en outre être facturés des frais de port et/ou des frais de dossier de prestataires de services ainsi que de tiers, etc. Ces frais sont également indiqués avant de débiter la carte de crédit.

5 Conditions de paiement

Le montant du voyage doit être versé lors de la réservation. Tant que le client n'a pas versé ce montant, STC se réserve le droit de refuser la prestation, resp. peut se retirer du contrat sans préavis.

Le paiement peut se faire au choix par carte de crédit ou de débit, conformément aux directives de STC. STC peut imputer au client l'ensemble des frais consécutifs au paiement par carte de crédit ou de débit des sociétés émettrices desdites cartes. Lesdits suppléments sont indiqués par le système avant la confirmation de paiement.

Un paiement sur facture n'est possible que dans des cas particuliers et selon libre appréciation de STC.

6 Confirmation

La confirmation de la réservation se fait par voie électronique. Pour des raisons de travaux de maintenance et/ou d'actualisation du site Internet de STC ou si un tiers l'exige, il se peut que des billets doivent être imprimés sur papier ; si tel est le cas, ils seront livrés séparément par la poste ou d'une autre façon au client auquel seront facturés les frais de port ou de coursier.

Si le client n'est pas en possession de la totalité de ses documents de voyage électroniques ou physiques - c'est-à-dire des billets et/ou des bons nécessaires, des horaires et lieux des étapes et des correspondances, des attributions de place et des éventuelles autres informations telles que numéros de téléphone d'urgence et de représentants locaux, directives concernant les passeports, les visas et les obligations sanitaires, données sur une éventuelle assurance voyage ou rapatriement - au plus tard cinq jours ouvrables avant le départ, il doit immédiatement en informer STC. Si le client omet de le faire, cet état de fait sera considéré comme une annulation de voyage soumise à des frais ; dans un tel cas, STC n'assume aucune responsabilité quant à la non réalisation du voyage (cf. article 9.2 ci-après).

7 Augmentations des prix et autres modifications effectuées par STC

Des modifications ou des variations de certaines prestations de voyage effectuées par STC sont autorisées si elles s'avèrent nécessaires pour la conclusion du contrat, ne sont pas contraires à la bonne foi et ne portent pas atteinte au déroulement global du voyage. Sont également autorisés - entre autres - des modifications à court terme des horaires de vol et des itinéraires, des changements d'appareils et de compagnies aériennes, d'autres modifications expressément prévues dans les présentes CGVV.

Pour les cas suivants, STC se réserve le droit d'augmenter les prix indiqués ou publiés après conclusion du contrat :

- modifications des tarifs des sociétés de transport (p. ex. suppléments pour carburants);
- augmentation ou introduction de (nouvelles) taxes ou impôts obligatoires (p. ex. augmentation des taxes portuaires ou d'aéroport);
- modifications du cours du change.

Au cas où STC doit modifier le prix d'un voyage pour les raisons susmentionnées, STC en informe le client par courriel trois semaines (note 3 en bas) au plus tard avant le départ. STC est également autorisée à prélever jusqu'à 10% du prix original de la réservation directement sur la carte de crédit/débit du client.

Si cette augmentation s'élève à plus de 10% du prix original du voyage réservé par le client et si STC ne propose au client aucune solution de remplacement équivalente au sens des articles 11.1.7s ci-après, le client a alors le droit, dans un délai de cinq jours, de renoncer - sans frais - au voyage. Le client doit informer STC de la résiliation du contrat par écrit et par lettre recommandée. Dans un tel cas, STC remboursera les paiements déjà effectués.

8 Annulation du voyage par STC

Les voyages à forfait proposés par STC peuvent dépendre d'un nombre minimum de participants. Si ce nombre n'est pas atteint, STC peut annuler par courriel les voyages à forfait mais au plus tard trois semaines avant la date de départ.

STC se réserve notamment le droit d'annuler la réservation pour des raisons extérieures à son domaine d'influence, comme par ex. en cas de non délivrance ou de retrait d'autorisations d'atterrissage, de force majeure, d'événements conflictuels, de troubles, de grèves, etc. Dans de tels cas, STC est cependant tenue d'en informer aussi rapidement que possible le client.

Si STC annule la réservation, le contrat est résilié et STC rembourse au client tous les paiements déjà effectués. STC peut aussi proposer au client une offre de remplacement équivalente. D'autres exigences envers STC sont exclues.

9 Modification de la réservation et annulation par le client

Le client ne peut modifier la réservation d'un voyage ou l'annuler que dans des cas exceptionnels et uniquement s'il prend en charge l'ensemble des coûts qui y sont associés.

L'annulation ou la modification d'une réservation par le client doit se faire par lettre recommandée ou par courriel. La notification par courriel suffit pour autant qu'elle soit confirmée en retour par STC. La notification n'est considérée comme valable que si STC dispose de l'ensemble des données nécessaires, à savoir : le nom et l'adresse du/des participant(s) au voyage, le numéro de réservation, la date du voyage, la raison précise de l'annulation/modification, ainsi que les certificats médicaux éventuels, etc.

Les informations ou garanties ad hoc fournies à ce sujet par un compagnon de voyage ou toute autre personne ne faisant pas partie du personnel STC ne seront pas reconnues comme valables.

Les annulations ou modifications de réservations des services suivants sont exclues:

- vols
- manifestations
- voyages ferroviaires sur le réseau suisse
- réservations de places pour voyages ferroviaires

9.1 Frais administratifs

STC est autorisée à facturer au client des frais administratifs de CHF 100.-- au minimum par personne et par voyage (frais de dossier) pour le traitement d'une annulation, pour une modification de la réservation ou pour une réservation supplémentaire. STC peut en outre faire dépendre la modification de la réservation du paiement des frais correspondants facturés par chacun des fournisseurs tels que compagnies aériennes, hôtels, etc. STC est habilitée à encaisser ces coûts et frais administratifs supplémentaires directement auprès des sociétés de carte de crédit/débit désignées par le client.

9.2 Frais d'annulation

STC renonce à facturer des frais d'annulation dans certains cas exceptionnels et uniquement si le client en a été explicitement informé. Cela peut être notamment le cas pour des réservations en ligne d'hôtels à propos desquelles le client est informé du délai limite jusqu'auquel il peut annuler sa réservation sans frais.

Dans tous les autres cas d'annulation par le client, STC facture, en plus des frais administratifs (article 9.1 ci-dessus), des frais d'annulation correspondant à un pourcentage forfaitaire du prix du voyage et dépendant du délai d'annulation avant le départ, comme suit:

Moment de l'annulation	Frais facturés au le client
Annulation > 30 jours avant le départ	Frais administratifs
Annulation entre 30 et 20 jours avant le départ	Au moins 20% du prix du voyage, plus les frais administratifs
Annulation entre 19 et 10 jours avant le départ	50% du prix du voyage
Annulation entre 9 et 1 jours avant le départ	90% du prix du voyage
Annulation < 1 jour avant le départ ou pas de départ	100% du prix du voyage

Pour des billets de train électroniques ou des billets d'avion, le prix du prix du voyage est toujours facturé à 100%.

La date de modification ou d'annulation prise en compte est celle où il est prouvé que la déclaration écrite du client, accompagnée de l'ensemble des données nécessaires conformément à l'article 9 ci-dessus, est arrivée chez STC ou celle du jour ouvrable suivant pour les samedis, dimanches et jours fériés.

9.3 Protection d'annulation

9.3.1 Convention

STC renonce, contre paiement d'un supplément (protection d'annulation) de CHF 10 à CHF 50 par personne et par voyage lors de la réservation, à facturer des frais d'annulation si le voyage devait être annulé suite à un événement majeur au sens de l'article 9.3.2 ci-dessous. Cependant, et conformément à l'article 9.1 CGVV, STC se réserve le droit de facturer des frais administratifs pour le traitement de l'annulation, même si une protection d'annulation a été conclue.

La protection d'annulation n'est valable que si le client peut justifier par écrit et sans délai à STC de l'événement qui s'est produit sous une forme vérifiable (certificat médical, rapport de police, attestation officielle, etc.).

Au lieu d'une protection d'annulation, STC peut proposer au client une assurance voyage correspondante. Les prix et conditions d'une telle assurance seront indiqués et/ou communiqués séparément.

9.3.2 Evénements majeurs

Sont des événements majeurs:

a) Maladie, accident, mort, grossesse

C'est-à-dire lorsque le client ou des membres de sa famille proche tels que conjoint, enfants, parents, tombent gravement malades, ont un accident grave, décèdent ou subissent des complications lors d'une grossesse, pour autant que l'événement en question se soit produit après la réservation. Dans un tel cas, le client, resp. ses proches, doivent fournir les certificats médicaux/de décès, etc. idoines.

b) Grève

C'est-à-dire lorsqu'une grève empêche la réalisation du voyage.

c) Dangerosité de la destination du voyage

C'est-à-dire lorsqu'un organisme officiel suisse (Département fédéral des affaires étrangères) déconseille d'entreprendre un tel voyage.

9.3.3 Exclusion

La protection d'annulation n'est pas valable si un voyage vers un pays quelconque doit être annulé pour des raisons de passeport ou de visa ou des raisons sanitaires (cf. article 11.1.12 ci-après) ou encore lorsqu'un événement majeur, selon l'article 9.3.2 CGVV, était déjà survenu au moment de la réservation faite par le client.

Pour les catégories ci-après, la protection d'annulation prendra en charge, par personne et par voyage, au maximum les sommes suivantes:

- vols: CHF 300.--;
- billets d'entrée pour une manifestation: CHF 100.--;
- voyages en train: CHF 100.--.

La protection d'annulation ne couvre en outre pas les retours anticipés (cf article 11.1.11 ci-après) ni tous les cas où le client est lui-même responsable de la non réalisation du voyage.

9.4 Diminution du nombre de réservations

Si plusieurs personnes ont réservé un voyage, plus précisément un voyage à forfait, et si une ou plusieurs personnes ne peut/peuvent y participer (diminution du nombre de réservations), cet état de fait constitue une annulation pour la/les personne(s) ne participant pas au voyage. La diminution du nombre de réservations entraîne également le paiement des frais administratifs ainsi que des frais d'annulation pour la personne ne participant pas au voyage.

9.5 Remplaçant/e

Si une personne ne peut prendre part au voyage, quelqu'un d'autre peut la remplacer pour autant que les conditions suivantes soient respectées:

- le/la remplaçant/e se déclare prêt/e à prendre part au voyage réservé aux mêmes conditions ;
- les autres prestataires de services (hôtels, compagnies aériennes, sociétés de chemin de fer, etc.) acceptent ce changement sans réserve;
- le remplaçant remplit les conditions spécifiques liées au voyage (passeport, visa, vaccinations, etc.) ;
- la participation du remplaçant n'est soumise à aucune contre-indication légale ou administrative.

STC est en droit de facturer les frais administratifs pour la participation du/de la remplaçant/e ainsi que des coûts analogues à ceux mentionnés à l'article 9.1 et de débiter la carte de crédit/débit du client. Le règlement des comptes entre le client et le remplaçant est l'affaire du client. Le client et le remplaçant assument solidairement leurs responsabilités vis-à-vis de STC.

10 Exigences en matière de passeports et de visas / formalités sanitaires

Les informations fournies par STC comportent uniquement les bases des directives en vigueur régissant les passeports et les visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour.

Pour de plus amples informations, le client est invité à contacter les ambassades, les consulats ou les offices du tourisme des destinations correspondantes.

11 Responsabilité

11.1 Généralités

STC ne se porte garante que pour les points faisant partie des présentes CGVV et uniquement pour autant qu'elle ne puisse faire une proposition équivalente au client, conformément aux articles 11.1.7s CGVV. STC ne peut en outre être tenue pour responsable d'un dommage quelconque que si celui-ci est causé de manière prépondérante par STC ou ses prestataires de service (hôtel, société de chemin de fer, etc.). STC ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de dommages indirects. Pour des dommages non corporels, STC assume une responsabilité pour un montant maximal équivalent au double du prix net du voyage à forfait.

11.1.1 Modification de programme

STC n'assume aucune responsabilité quant à des modifications de programme consécutives à des retards dans les vols ou à des grèves. De même, STC n'assume de aucune responsabilité quant à des modifications de programme imputables à un cas de force majeure (pour les voyages en bateau, marées incluses), à des directives administratives ou des retards de tiers.

11.1.2 Excursions et manifestations réservées «sur place»

STC n'assume aucune responsabilité quant à des dommages causés ou liés à des excursions ou manifestations réservées « sur place » par le client au cours du voyage. Cette clause s'applique également à d'éventuels documents disponibles dans une agence locale ou transmis d'une manière ou d'une autre au client par l'agence de voyage locale.

11.1.3 Accidents et maladies

STC assume la responsabilité de dommages directs en cas de décès, blessure corporelle ou maladie survenant au cours du voyage pour autant que STC ou une des sociétés mandatées par STC (hôtels, etc.) en soit responsable. L'article 11.1.2 CGVV reste strictement réservé. En cas de décès, de blessure corporelle ou de maladie imputable aux transports aériens ou à l'utilisation de sociétés de transport (train, bateau, bus, etc.), les demandes d'indemnisation sont limitées aux montants fixés par les conventions internationales ou par la législation nationale. Dans de tels cas, STC n'assume aucune responsabilité supplémentaire.

11.1.4 Informations sur les vols

Les transports aériens internationaux sont soumis à la réglementation de la Convention de Montréal ou de Varsovie en ce qui concerne la responsabilité en cas de décès ou de blessure corporelle des voyageurs, de retard des voyageurs et/ou des bagages ainsi qu'en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages. Savoir quelle convention et quelles conditions entrent en jeu dépend des pays qui ont signé et ratifié les conventions.

11.1.5 Dommages matériels

STC n'assume la responsabilité de vols ou de pertes durant le voyage réservé que si la responsabilité de l'une des sociétés mandatées par STC peut être engagée. Dans tous les cas, la responsabilité de dommages directs reste limitée au double du prix net du voyage pour la personne qui a subi les dommages. En cas de dommages ou de pertes imputables aux transports aériens ou à des sociétés de transport (train, bateau, bus, etc.), les demandes d'indemnisation sont limitées aux montants fixés par les conventions internationales ou par la législation nationale. Dans de tels cas, STC n'assume aucune responsabilité supplémentaire.

11.1.6 Protection de l'argent des clients

STC est affiliée au fonds de garantie de la branche suisse du voyage et garantit la protection des montants versés pour la réservation (www.srv.ch).

11.1.7 Si STC est dans l'incapacité de réaliser le voyage proposé et réservé, elle s'efforcera de trouver une solution de rechange adéquate - sans garantie de réussite - afin de préserver autant que possible le but ou le caractère du voyage.

11.1.8 Une solution de rechange adéquate signifie, entre autres, une autre catégorie de chambre, une destination ou un autre hôtel équivalent. Si le client a des réclamations à formuler pendant le voyage, il doit en faire immédiatement part au représentant de STC ou au prestataire de service. Le client est en outre tenu de mettre tout en œuvre, dans la limite du raisonnable, pour contribuer à résoudre le problème et à minimiser des dommages éventuels. Il s'agit-là d'une condition fondamentale pour revendiquer ultérieurement d'éventuels droits à des indemnisations ; dans la plupart des cas, cela permet en outre aussi de chercher et de trouver des solutions. Si l'intervention du client ne débouche sur aucune solution acceptable, il est tenu de demander à l'agence de voyage ou au fournisseur de service une confirmation écrite spécifiant la réclamation et son contenu (pour des conséquences en cas de violation, voir ci-dessous l'article 11.1.9). En cas de vol ou d'autres faits répréhensibles, le client doit faire établir et joindre un rapport de police écrit. Le représentant local de l'agence de voyage, les prestataires de services locaux, etc. ne sont pas habilités à reconnaître des demandes de dommages et intérêts ni les raisons ayant pu amener le client à les formuler.

11.1.9 La demande de remplacement et la confirmation du représentant local de STC ou du fournisseur de service, resp. les éventuelles constatations faites par la police doivent être transmises par écrit à STC-Zurich dans un délai maximal de quatre semaines suivant la fin convenue du voyage. Si ces conditions ne sont pas respectées, tout droit à un quelconque dédommagement s'éteint.

11.1.10 Les droits de garantie du client s'éteignent dans tous les cas un an après la date de retour prévue. Les droits de garantie ne peuvent être cédés à un tiers.

11.1.11 Si le voyage doit être interrompu pour une raison imputable au client, STC n'est fondamentalement pas tenue d'effectuer un remboursement quelconque.

11.1.12 STC décline en outre toute responsabilité en cas de refus d'entrée dans un pays pour cause de visa non demandé ou non reçu. Le client est seul responsable du respect des dispositions en vigueur régissant le passeport, le visa, la douane et les prescriptions sanitaires.

11.1.13 Les offres faites par STC sur ses portails de voyage comprennent des vols à bord d'avions de lignes régulières ainsi que des programmes de vol spéciaux à bord d'avions de compagnies suisses et étrangères. Sauf indication contraire, tous les prix correspondent à des vols en classe économie. Les plans de vol, les compagnies aériennes, les correspondances et les types d'avions indiqués peuvent être modifiés. Si deux billets ou plus sont émis par voyageur, STC ne peut être tenue pour responsable du temps minimal nécessaire pour assurer la correspondance.

11.1.14 Activités sportives

Les activités sportives sont en principe proposées et gérées par des tiers sur lesquels STC a peu ou pas d'influence. Raison pour laquelle, STC ne peut garantir la possibilité d'exercer les sports décrits à tout moment et de façon illimitée. Si un client est particulièrement intéressé à pratiquer un sport, il doit se faire confirmer par écrit et avant son départ qu'il lui sera effectivement possible de le pratiquer durant ses vacances et dans l'ampleur souhaitée. Le client est seul responsable des certificats médicaux, équipements, aptitudes, etc. nécessaires à la pratique de ce(s) sport(s).

11.1.15 Manifestations culturelles

Réserver des billets d'entrée à temps est absolument nécessaire pour accéder à des manifestations culturelles. Selon l'organisateur, STC facture au minimum CHF 30.-- pour la prise en charge des réservations – les billets réservés ne sont pas repris. Les réservations d'arrangements forfaitaires ne peuvent être tributaires de l'obtention de billets. Les billets d'entrée pour des manifestations culturelles ne peuvent être annulés. Les billets d'entrée ne peuvent être réservés que dans le cadre d'un arrangement forfaitaire. Les prix des billets sont généralement plus élevés que les prix imprimés, les intermédiaires prélevant des commissions.

11.1.16 Dans le contexte de lutte contre le terrorisme, les autorités états-uniennes exigent des compagnies aériennes proposant des vols vers les Etats-Unis de pouvoir accéder aux données de vol et de réservation de chaque passager. Actuellement, la durée de conservation des données communiquées est de 3 ans et demi au minimum. Les données concernant les passagers sont transmises par les compagnies aériennes. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur Internet sous : «www.aviation.admin.ch/aktuell/medien_mitteilungen/00857»

12 Protection des données

STC attache une grande importance à la protection de la sphère privée et de la personnalité de ses clients. Conformément à la législation suisse sur la protection des données, STC traite uniquement les données personnelles communiquées aux fins de l'exécution du contrat. STC se réserve toutefois le droit d'informer les clients des offres les plus récentes. Si les clients ne souhaitent pas recevoir ce genre d'information, ils sont priés de le notifier par courriel à : zurich@stc.ch.

13 Modification des Conditions Générales de Contrat et de Voyage

STC se réserve le droit d'apporter à tout moment et sans avis préalable des modifications aux présentes CGVV.

14 Restrictions légales locales

Les pages Internet de STC, plus précisément les produits et services qui y sont proposés, ne sont ni accessibles, ni disponibles en dehors de l'Europe (Suisse ou pays de l'UE). Font exception les prestations de services pour lesquelles le client conclut directement un contrat avec le fournisseur, STC ne servant alors que d'intermédiaire, et pour autant que les conditions générales de vente de chacun des fournisseurs concernés autorisent ce genre de prestations de services. Elles ne concernent en outre pas les personnes auxquelles la législation de leur pays interdit l'accès aux pages Internet de STC. Ces personnes ne sont pas autorisées à accéder aux pages Internet de STC.

15 Copyright

L'ensemble du contenu (« Content ») des pages Internet de STC, le logo et les présentations en ligne de STC ainsi que de tiers sont protégés par un copyright. Lors de l'utilisation des pages Internet de STC, le client ne dispose d'aucun droit sur le contenu, le logiciel, une marque déposée ou tout autre élément desdites pages. Toute reproduction ou utilisation des pages Internet de STC et des logos utilisés dans un but officiel ou commercial est interdite sans l'accord écrit préalable de STC.

16 Pas une offre

Les informations et opinions publiées sur les pages Internet de STC ne constituent pas une incitation ou une proposition d'achat, resp. de vente de voyages, ni une incitation ou une proposition de réalisation d'autres transactions. Elles servent uniquement d'information pour que le client puisse préparer et réserver son voyage.

17 Exploitation des pages Internet

Lors de la composition et de l'actualisation des informations sur ses pages Internet, STC s'efforce de donner des informations aussi complètes et actuelles que possible. STC et ses partenaires contractuels n'assument par contre aucune garantie (responsabilité vis-à-vis de tiers incluse) sur l'exactitude, l'actualité et l'exhaustivité des informations publiées sur les pages Internet de STC.

STC n'assume par ailleurs aucune responsabilité et ne donne aucune garantie sur la bonne marche des fonctions des pages Internet de STC, sur la réparation immédiate des erreurs ou sur la présence de virus ou autres éléments nuisibles sur les pages ou le serveur associé.

D'autre part, STC n'assume aucune responsabilité en cas d'erreurs, d'interruptions de réservations ou de non transmission de messages consécutives à des erreurs d'utilisation.

Il est expressément interdit d'utiliser les pages Internet de STC pour des tests ou à d'autres fins. Il est également expressément interdit de faire un mauvais usage des pages Internet de STC et d'entrer sans autorisation dans les banques de données de STC. STC enregistre pour contrôle les numéros de protocole Internet (IP) dans des protocoles spéciaux et se réserve le droit de prendre des mesures pénales en cas de violation.

18 Réserve de modification

Toute information, performance et autre représentation, lien ou autre indication peut à tout moment être modifié sans explication ou notification préalable à l'utilisateur.

19 Descriptions des voyages

Les descriptions des voyages et la représentation d'installations, de complexes hôteliers, d'éloignement et de panorama, de bâtiments environnants et autres sont naturellement subjectifs et sujets à des changements. Nous signalons au client que les photos d'hôtels, d'installations et de leur voisinage, etc. peuvent varier au moment du voyage ou de la réservation et que STC ne peut influencer sur les mesures de construction, les sources d'émissions diverses, etc. dans le voisinage du lieu de séjour. STC ne peut donc offrir aucune garantie à ce sujet. STC n'a également aucune influence sur la composition des hôtes, les réservations dans les restaurants, les activités sportives, les manifestations, etc. sur le lieu de séjour, pas plus que sur les langues parlées, les usages, la qualité du service et les repas offerts. STC décline par conséquent toute responsabilité pour les cas et domaines précités.

20 Sites Internet associés

Lors de l'utilisation d'un lien, le client peut quitter les pages de STC. STC n'a pas vérifié le contenu des pages Internet des tiers associés et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, en particulier les offres, informations et opinions publiées sur ces pages.

21 Utilisation de courriels (e-mail)

La transmission de courriels par des réseaux publics n'est pas protégée; ces courriels peuvent donc être interceptés, lus et modifiés par des tiers. Même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse, la transmission de courriels passe régulièrement et sans contrôle par le réseau international. Outre le contenu, l'émetteur et le destinataire du courriel sont également identifiables par des tiers qui peuvent ainsi en déduire un lien avec STC. C'est également vrai pour des courriels servant à communiquer avec STC (p. ex. lors de l'utilisation de pages Internet et de services en ligne de STC). STC est par conséquent habilitée à envoyer des courriels au client. STC n'assume aucune responsabilité pour des dommages résultant de l'utilisation de courriels ou de commandes passées via courriel n'ayant pas été exécutées ou exécutées en retard. Ces dispositions s'appliquent également et par analogie à d'autres formes de communication non protégées comparables dans leur fonctionnement et leurs risques qui seront utilisées à l'avenir. Les communications faites aux adresses - électroniques incluses - indiquées par le client ou utilisées lors d'échanges avec STC, sont considérées comme faites en bonne et due forme. Pour les courriels, la date de notification est la date d'envoi chez STC; pour les envois postaux, il est considéré, jusqu'à preuve du contraire, que les lettres sont délivrées deux jours, resp. quatre jours pour l'étranger, après expédition par un service postal suisse.

22 Validité des Conditions Générales de Contrat et de Voyage

La non validité d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGVV n'affecte en rien la validité du reste des dispositions de ces CGVV. Les dispositions valables restent en vigueur. La disposition invalide des CGVV doit être remplacée par une disposition équivalente conforme à l'objectif économique de la disposition invalide.

23 Droit applicable et tribunal compétent

Le contrat entre le client et STC, y compris la question de la réalisation et de la validité du contrat, dépend uniquement du droit suisse.

Le seul tribunal compétent pour juger d'éventuels conflits est le siège de STC correspondant.

24 Numéro de téléphone de STC

Numéro de téléphone en Suisse : 043 210 55 00 (8:00h - 18:00h)

Numéro de téléphone à l'étranger +41 43 210 55 00 (8:00h - 18:00h)

Adresse électronique : info@stc.ch

Notes:

1) Date de mise à l'impression: 25 Octobre 2006. Sont compris entre autres le Centre d'Appel STC, les pages web sbb.ch/travel; secure-stc.ch; stc.ch, swiss-hotels.com (liste non définitive), etc.

2) Pour la notion de «Voyage à forfait», la loi fédérale du 18 Juin 1993 sur les voyages à forfait (RS 944.3) tient lieu de référence. Selon l'article 1, alinéa 1, par voyage à forfait, on entend la combinaison fixée préalablement d'au moins deux des prestations suivantes, lorsqu'elle est offerte à un prix global et qu'elle dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée: a. le transport; b. l'hébergement; c. les autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement représentant une part importante dans le forfait.

3) Les jours fériés sont ceux en vigueur au siège de STC.

4) Le jour du départ n'est pas pris en compte. Pour le calcul, c'est la date de réception de la notification d'annulation chez STC qui est prise en compte.