

Conditions commerciales applicables aux ventes de voyages via la société CruiseCenter AG

1. Domaine d'application

1.1. La société CruiseCenter AG, ci-après désignée « CruiseCenter » est une agence de voyages qui organise la conclusion de contrats entre les clients et les prestataires de service respectifs (compagnies de croisières, compagnies aériennes, etc.). Les contrats sont conclus directement entre les clients et les prestataires de service réservés.

1.2. En cas de réservation de prestations multiples, comme p. ex. croisière et vol, un contrat séparé est conclu avec les prestataires respectifs. Chaque contrat existe indépendamment des autres contrats. Les modifications contractuelles et annulations ne concernent que le contrat respectif et n'affectent pas les autres contrats.

1.3. L'exécution du voyage réservé et/ou d'autres prestations réservées est l'entière responsabilité du prestataire de service réservé conformément aux conditions applicables au contrat et au voyage.

2. Conclusion du contrat d'intermédiation

2.1. En remplissant les champs d'information et en effectuant la réservation ou l'achat, le client propose à CruiseCenter la conclusion d'un contrat d'intermédiaire de voyages à caractère obligatoire. L'offre peut être soumise par écrit, verbalement, par téléphone ou via un média électronique. En cas de soumission d'une offre via un média électronique (Internet), le client conclut une offre ferme de contrat de gestion lors de l'envoi de l'ordre de réservation à CruiseCenter. Le client est également responsable du respect des obligations de tous les participants mentionnés dans l'offre ainsi que de ses propres obligations.

2.2. CruiseCenter se réserve le droit d'acceptation de l'offre. Si CruiseCenter ou le prestataire de service confirme la réservation au client par écrit, par téléphone, par e-mail ou par un autre moyen, le contrat pour lequel CruiseCenter a servi d'intermédiaire est conclu entre le client et le prestataire de service.

2.3. Le client est tenu de vérifier immédiatement l'exactitude de la confirmation de réservation qui lui a été transmise et de signaler immédiatement au prestataire de service ou à CruiseCenter les éventuelles inexactitudes ou différences.

2.4. Certains prestataires de service proposent leurs prestations en devises étrangères et les facturent également dans ces devises. En conséquence, un taux de change est pris en compte pour ces offres. Le prix en CHF revêt un caractère obligatoire pour le client. Il est conscient que le prix du voyage peut être indiqué dans une devise étrangère dans le contrat conclu entre le client et le prestataire de service. Le client accepte le taux de change défini par CruiseCenter. Le risque lié au taux de change est supporté par CruiseCenter.

2.5. En cas de modification du prix perçu par le prestataire de service en devises étrangères, CruiseCenter facture au client la différence de prix en CHF au taux de change actuel.

3. Encaissement

3.1. CruiseCenter agit en tant qu'agent d'encaissement au nom et pour le compte du prestataire de service. Contrairement à ce qui est mentionné dans les conditions contractuelles du prestataire respectif, les paiements doivent être effectués, sans déduction de frais et droits, sur le compte bancaire indiqué par CruiseCenter. La conclusion du contrat implique le paiement d'un acompte et du solde, exceptionnellement du prix total dans les 7 jours.

3.2. Le client s'engage à approvisionner son compte pour couvrir le paiement. Les frais résultant d'un non-paiement, d'un

remboursement et de la gestion interne sont à la charge du client, dans la mesure où le non-paiement ou le remboursement n'incombent pas à CruiseCenter.

En cas de retard de paiement ou de paiement incomplet, le prestataire de service respectif est en droit d'annuler le voyage. Les frais d'annulation en résultant sont à la charge du client.

3.3. En cas de paiement avec des chèques REKA ou une carte REKA, un solde éventuel est facturé au client. Le montant total est exigible à effet immédiat.

4. Frais et information

4.1. Pour les croisières, le client est tenu d'effectuer lui-même l'enregistrement en ligne après réception de la confirmation du voyage. Les documents de voyage sont transmis à CruiseCenter par le prestataire de service après que l'enregistrement en ligne ait été effectué avec succès et les documents sont ensuite envoyés au client. Si le client n'a pas la possibilité d'effectuer lui-même l'enregistrement en ligne, CruiseCenter peut le faire moyennant des frais de 30 CHF.

4.2. Les documents de voyage (carte d'embarquement, billet d'avion, etc.) sont envoyés au client après paiement complet du prix du voyage, env. 14 jours avant l'embarquement. Si le client ne reçoit pas les documents de voyage dans ce délai, il doit en informer immédiatement CruiseCenter. En cas d'enregistrement à court terme, CruiseCenter se réserve le droit d'envoyer les documents de voyage au client contre remboursement ou par service de messagerie. Les frais connexes d'un montant maximum de 50 CHF sont à la charge du client.

4.3. Les frais suivants sont perçus : Visa : CHF 50.- p.p. plus frais de visa, modification d'un voyage (report de vol, etc.) : CHF 100.- p.p., plus supplément, forfait de commande : CHF 29.- p.p., maximum CHF 58.- par dossier, frais d'annulation : CHF 80.- p.p., maximum CHF 160.- par dossier.

5. Annulation du voyage et modifications par le voyageur

5.1. En cas d'annulation du voyage et de modifications par le voyageur (p. ex. nom, nombre de personnes, date, etc.), les frais et délais d'annulation du prestataire de service respectif sont applicables.

5.2. Le transport par avion est une prestation externe organisée par CruiseCenter, pour laquelle les coûts facturés par la compagnie aérienne avant le début du voyage sont refacturés au client indépendamment de la date d'annulation. Dans la mesure où il s'agit de vols à tarifs spéciaux, les frais d'annulation s'élèvent à 100 % du prix du vol.

5.3. CruiseCenter recommande de souscrire une assurance annulation lors de la réservation. Elle couvre généralement les frais d'annulation jusqu'à la date de départ en cas d'annulation pour maladie, accident, décès du client ou de parents proches.

6. Responsabilité

La responsabilité d'CruiseCenter n'est engagée au titre du présent contrat d'intermédiation que pour les dommages subis par le client en raison d'un non-respect intentionnel ou par négligence grossière perpétuée par CruiseCenter de ses obligations. En ce qui concerne les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ainsi que les dommages prévisibles typiques, subis par le client suite à une violation perpétré par CruiseCenter des obligations contractuelles essentielles du contrat d'intermédiation, la responsabilité d'CruiseCenter est engagée même en cas de négligence légère. Une responsabilité pour négligence légère est par ailleurs exclue. Au sens susmentionné, une obligation

contractuelle essentielle est une obligation qui permet l'exécution conforme du contrat et au respect de laquelle le client peut généralement se fier, notamment l'organisation du voyage faisant l'objet d'une intermédiation, la négociation du contrat à cet effet, la mise à disposition des conseils et renseignements requis et l'exécution du contrat principal en bonne et due forme.

La responsabilité d'CruiseCenter n'est pas engagée en tant que médiateur pour les dommages subis par le client au cours du voyage. En cas de négligence légère, la responsabilité d'CruiseCenter est limitée à la valeur du voyage réservée, en tout état de cause aux dommages prévisibles et typiques. Une responsabilité légale d'CruiseCenter indépendante de toute faute n'en est pas affectée. La responsabilité d'CruiseCenter n'est pas engagée pour une négligence légère commise par ses auxiliaires d'exécution.

7. Documents personnels et visa

7.1. Pour l'embarquement, les citoyens de Suisse, de l'AELE et de l'UE ont en généralement besoin d'un passeport valable encore pendant au moins six mois après la fin du voyage. Vous trouverez des informations détaillées sur les dispositions en vigueur en matière de visa et de santé pour les pays de la croisière réservée dans les CGV du prestataire de service ainsi que dans les documents de voyage.

7.2. La responsabilité d'CruiseCenter n'est pas engagée pour l'obtention en temps opportun des visas requis auprès de la

représentation diplomatique respective, même si le voyageur a confié cette mission à CruiseCenter, à moins que le retard n'incombe à CruiseCenter. Le voyageur est tenu de respecter toutes les prescriptions importantes applicables à la réalisation du voyage. Tous les désavantages, notamment le paiement des frais d'annulation, qui résultent du non-respect de ces prescriptions sont à sa charge, hormis s'ils résultent d'une fausse information ou d'un manque d'informations de la part d'CruiseCenter.

8. Dispositions générales

8.1. L'invalidité actuelle ou future de l'une des dispositions susmentionnées n'affecte pas la validité des autres dispositions. La validité du contrat dans son ensemble n'en est pas affectée. L'invalidité du contrat de voyage organisé par le médiateur n'affecte pas le contrat d'intermédiation.

8.2. En cas de violation des présentes conditions d'utilisation ou doute fondé quant à l'existence d'une violation, CruiseCenter se réserve à tout moment le droit d'interdire au client concerné l'utilisation de ce site Internet et/ou des services, dès que les réservations déjà effectuées sont achevées.

8.3. Le droit suisse est exclusivement applicable à tous les litiges entre le client et CruiseCenter. Le lieu de juridiction exclusif convenu est Herisau.

CruiseCenter AG
Rue de l'Hôpital 4
CH-2000 Neuchâtel

Directeur: Marcel Meek

État juillet 2024

Ajout aux Conditions générales de Vente de CruiseCenter SA concernant la vente de bons d'achats/ chèques cadeaux.

1. Champ d'application

CruiseCenter SA, après dénommée CruiseCenter, vend des chèques-cadeaux sur son site en ligne. Les présentes Conditions Générales s'appliquent de manière complémentaire à cette activité.

2. Conclusion du contrat

2.1. Les chèques-cadeaux sont émis par CruiseCenter
2.2. En cliquant sur „acheter un bon d'achat“, une commande juridiquement contraignante est passée et le contrat d'achat est conclu.

3. Paiement

3.1. Le montant du bon d'achat est immédiatement dû.
3.2. Les modalités de paiement proposées par CruiseCenter sont disponibles (sauf indication contraire).

4. Livraison

4.1. Le bon d'achat est envoyé sous forme numérique par courrier électronique.
4.2. L'envoi du bon d'achat n'intervient qu'après réception intégrale du paiement

5. Domaine de validité

5.1. Un bon d'achat ne peut être utilisé que pour les produits distribués par CruiseCenter
5.2. L'utilisation d'un bon d'achat est soumise au droit suisse.
5.3. Pour utiliser un bon d'achat, le bon et le montant de la réservation doivent être libellés dans la même devise.
5.4. Les restrictions du bon d'achat sont indiquées dans un texte accompagnant, notamment la date d'expiration du chèque.
5.5. Un bon d'achat ne peut être utilisé qu'une seule fois.
5.6. L'utilisation d'un bon d'achat n'est possible que pour les réservations effectuées directement sur le site www.CruiseCenter.ch (et non sur les sites partenaires).
5.7. Un bon d'achat ne peut pas être remboursé en espèces.

6. Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de ce contrat d'achat dans un délai de quatorze jours sans avoir à fournir de motif. Le délai de rétractation, vous devez nous informer, CruiseCenter SA, Rue de l'Hôpital 2, 2000 Neuchâtel, tél: +41(0)32 755 99 99, E-Mail: info@cruisecenter.ch, au moyen d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste, un courrier électronique ou une communication téléphonique) de votre décision de révoquer ce contrat. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants: Vous n'avez pas le droit de rétractation pour les contrats de voyage (§ 312 g al. 2 n° 9 BGB). Les conditions générales suivantes sont applicables: <https://www.cruisecenter.ch/fr/cgv/>. Pour les bons d'achat qui ont déjà été utilisés pour réserver un voyage pendant la période de rétractation de quatorze jours, le droit de rétractation est exclu.

Toutes les autres dispositions sont régies par les Conditions Générales de contrats de voyage par CruiseCenter SA.

Ajout aux Conditions générales de Vente de CruiseCenter SA concernant la participation à des événements

1. Champ d'application

1.1. Les conditions suivantes s'appliquent à la participation à des événements organisés par CruiseCenter SA, ci après dénommée „CruiseCenter“ ou en collaboration avec un partenaire.
1.2. CruiseCenter se réserve le droit d'apporter des modifications et des compléments à ces règles. Les modifications et les compléments éventuels prennent effet dès leur publication par courrier électronique.

2. Inscription et conclusion du contrat

2.1. L'inscription à la participation à l'événement est possible par les moyens indiqués dans l'invitation
2.2. Si un nombre minimum ou maximum de participants est requis pour l'événement et que cela concerne votre participation, CruiseCenter vous informera.

3. Paiement

Si des frais sont dus pour la participation, vous pouvez utiliser les modes de paiement mis à disposition par CruiseCenter (sauf indication contraire).

4. Droit de rétractation

Vous avez le droit, sans donner de motif, de révoquer le présent contrat dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date d'inscription et est possible jusqu'à une semaine avant la date de l'événement au maximum. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer, CruiseCenter SA, Rue de l'Hôpital 2, 2000 Neuchâtel, tél: +41 (0)32 755 99 99, E-Mail: info@cruisecenter.ch, au moyen d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste, un courrier électronique ou une communication téléphonique) de votre décision de révoquer ce contrat. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants: Vous n'avez pas le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants: Vous n'avez pas le droit de rétractation pour les contrats de voyage (§ 312 g al. 2 n° 9 BGB). Les conditions générales suivantes sont applicables: <https://www.cruisecenter.ch/fr/cgv/>. Pour les événements ayant lieu pendant la période de rétractation de quatorze jours, ou si la date de l'événement tombe dans les sept jours suivant la période de rétractation, le droit de rétractation est exclu.

5. Annulation

5.1. Si vous souhaitez annuler votre participation à l'événement, cette annulation doit être notifiée par écrit ou par courrier électronique à l'organisateur.
5.2. Les conditions d'annulation exactes varient d'un événement à l'autre et doivent être demandées activement à CruiseCenter.

6. Annulation de l'événement

CruiseCenter se réserve le droit d'annuler l'événement si le nombre minimum de participants n'est pas atteint ou en cas d'autres événements qui entraînent l'annulation de l'événement.

7. Matériel photographique/ photographie

7.1. Pendant l'événement, CruiseCenter réalise à la fois des photographies et des enregistrements audio.
7.2. Les matériaux photographiques et audio sont utilisés à des fins internes et dans la communication externe (par exemple, le site web CruiseCenter, les médias sociaux).

Toutes les autres dispositions sont régies par les Conditions Générales de contrats de voyage par CruiseCenter SA.