

# Conditions générales (CG)

**Conditions générales (CG) avec informations aux consommateurs pour l'utilisation des shops en ligne de la place de marché de la Schweizerische Südostbahn AG (SOB) avec Swiss Booking AG (SWB) comme intermédiaire.**

Version: 12.05.2022

## 1 Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) régissent la relation contractuelle entre vous, en tant que client, et l'intermédiaire Swiss Booking AG (SWB) pour l'ensemble des commandes passées sur les plateformes de réservation en ligne suivantes et les applications associées:

- [unterwegs.sob.ch](https://unterwegs.sob.ch)
- [voralpen-express.ch](https://voralpen-express.ch)
- [trenogottardo.ch](https://trenogottardo.ch)
- [aarelinth.ch](https://aarelinth.ch)
- autres URLs de la SOB et des éventuels White Label Shops de la Schweizerischen Südostbahn AG (SOB)

SWB se réserve le droit de modifier les présentes CG à tout moment et sans préavis. La version en vigueur au moment de la réservation (demande de conclusion du contrat par le client) fait foi.

SWB est exclusivement l'intermédiaire et pas l'organisateur des produits et services proposés dans les boutiques en ligne, avec les coordonnées suivantes :

**Swiss Booking AG, Churerstrasse 54, 8808 Pfäffikon SZ**

E-mail : [office@swissbooking.ch](mailto:office@swissbooking.ch)

Numéro de tel. : +41 (0) 55 588 0238

## 2 SWB en tant qu'intermédiaire avec mandat d'encaissement

Le client réserve des positions dans son panier sur les plateformes de réservation en ligne et les applications associées. SWB agit pour chacune de ces positions en tant qu'intermédiaire avec mandat d'encaissement. SWB propose en tant qu'intermédiaire les prestations de divers prestataires. La partie contractante du client, et donc la partie responsable de la mise en œuvre de la prestation réservée, est le fournisseur ou prestataire soumis à obligation ou à réservation.

Les offres peuvent être constituées de modules individuels par le client (par exemple voyage en train, hébergement, événement local) pour former un panier complet répondant aux besoins du client. SWB décline toute responsabilité concernant la bonne mise en œuvre de la prestation ou de la livraison individuelle, sauf si elle agit elle-même en tant que fournisseur ou prestataire. Par ailleurs, SWB n'est pas responsable de la composition du panier et de la coordination des différentes positions entre elles (temporellement, géographiquement, etc.). Le client ne peut se référer qu'au contrat d'intermédiation et aux conditions applicables avec le prestataire direct (par exemple la compagnie ferroviaire, l'hôtel, etc.). Le client doit se renseigner sur les conditions applicables auprès des prestataires directement. Si l'attention du client est attirée ici ou ailleurs sur les plateformes de réservation en ligne sur d'autres dispositions contractuelles, cela n'a qu'une valeur informative et n'engage en aucun cas SWB.

### 3 SWB en tant que partenaire de distribution pour les services de transports publics

#### 3.1 Achat de titres de transport et réservations

SWB agit en tant que partenaire de distribution et vend des titres de transport et des réservations aux clients dans le cadre de services de transports publics.

#### 3.2 Entreprises enregistrées en tant que prestataires de services de transports publics

Les prestataires de services et les partenaires contractuels face au client sont les entreprises enregistrées, qui offrent des services de transports publics. SWB n'est donc en aucun cas responsable de l'exécution de la prestation. Les conditions générales relatives aux prestations de transports publics s'appliquent à l'exécution de la prestation. Si le client achète des titres de transport ou effectue des réservations par SWB, il accepte les CG relatives aux prestations de transports publics qui sont présentées dans le lien suivant.

<https://www.sbb.ch/fr/aide-et-contact/produits-services/billets/suisse/conditions-generales.html>

#### 3.3 Annulation de services de transports publics

L'annulation de services de transports publics est soumise aux conditions tarifaires des transports publics nationaux décrites sur la page <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Themes/TarifsPrescriptions> ou aux règlements tarifaires respectifs des associations. En cas d'annulation de la réservation, le client doit contacter le service après-vente (SAV) du SWB. Ce service est fourni par Schweizerischen Südostbahn AG (SOB) et peut être contacté à l'adresse suivante : [www.sob.ch/sav](http://www.sob.ch/sav).

## 4 SWB en tant qu'intermédiaire pour les voyages à forfait ainsi que des offres groupées (paniers d'achat)

### 4.1 Réservation de voyages à forfait et d'offres groupées (paniers d'achat)

Si le client réserve des prestations concernées par la loi fédérale en vigueur sur les voyages à forfait, il sera informé au cours du processus de réservation qu'il s'agit d'un voyage à forfait. Sauf indication contraire, il s'agit d'un panier d'achat, qui ne relève pas de la loi fédérale actuelle sur les voyages à forfait. L'organisateur d'un voyage à forfait, mais pas SWB en tant que intermédiaire de voyages à forfait, garantit le remboursement des montants payés et le voyage de retour du consommateur en cas d'insolvabilité.

### 4.2 Annulation de voyages à forfait ainsi que des offres groupées (paniers d'achat)

Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent pour l'annulation de voyages à forfait ainsi que pour les offres groupées autant que l'accord avec l'organisateur ne contient pas de conditions d'annulation différentes :

- jusqu'à 2 semaines avant le début du voyage – aucuns frais d'annulation
- jusqu'à 1 semaine avant le début du voyage – frais d'annulation à hauteur de 40% du prix total
- jusqu'à 48 heures avant le début du voyage – frais d'annulation à hauteur de 70% du prix total
- moins de 48 heures avant le début du voyage – frais d'annulation à hauteur de 100% du prix total

Le client doit contacter le service après-vente (SAV) du SWB en cas d'annulation de la réservation. Ce service est assuré par Schweizerische Südostbahn AG (SOB) qui peut être jointe via l'adresse électronique suivante: [www.sob.ch/sav](http://www.sob.ch/sav).

## 5 SWB en tant qu'intermédiaire pour les prestations individuelles d'autres prestataires

### 5.1 Réservation de prestations individuelles d'autres prestataires

Si le client réserve des prestations individuelles fournies par d'autres prestataires (par ex. billets de remontées mécaniques, de concert, d'événements locaux et d'autres prestations de loisirs), SWB agit exclusivement en tant qu'intermédiaire pour ces prestations. Le client conclut son contrat directement avec le prestataire.

Chaque prestataire dispose de conditions générales (CG) propres; celles-ci sont énumérées au point 9 de l'annexe. Si elles ne figurent pas au point 9 de l'annexe, le client doit les demander au prestataire.

### 5.2 Annulation des prestations individuelles d'autres prestataires

Le client ne peut pas annuler les prestations individuelles d'autres prestataires directement depuis la boutique en ligne. Les conditions d'annulation du prestataire responsable s'appliquent. Le client ou le prestataire doit contacter le service après-vente (SAV) de SWB en cas d'annulation de la réservation. Ce service est assuré par Schweizerische Südostbahn AG (SOB) et peut être joint via les données de contact suivantes: [www.sob.ch/sav](http://www.sob.ch/sav).

En cas de conditions générales (CG) propres aux prestataires, celles-ci sont énumérées au point 9 de l'annexe. Si les CG ne sont pas énumérées ou si le contrat conclu avec le prestataire ne contient pas de conditions d'annulation différentes, ou les conditions d'annulation n'y sont pas mentionnées, les conditions d'annulation suivantes s'appliquent:

- jusqu'à 2 semaines avant la date de la prestation – aucuns frais d'annulation
- jusqu'à 1 semaine avant la date de la prestation – frais d'annulation à hauteur de 40% du prix total
- jusqu'à 48 heures avant la date de la prestation – frais d'annulation à hauteur de 70% du prix total
- moins de 48 heures avant la date de la prestation – frais d'annulation à hauteur de 100% du prix total

## 6 Dispositions générales

### 6.1 Conditions contractuelles générales

En consultant et en utilisant les plateformes de réservation en ligne mentionnées au point 1, le client reconnaît les conditions contractuelles générales (CCG).

Conformément aux CCG, SWB ne garantit ni la stabilité ni la disponibilité illimitée des plateformes de réservation en ligne. Tout recours à la responsabilité de SWB pour les conséquences d'interruptions dans le processus de réservation ou la non-transmission de messages est donc exclu. Une attention particulière a été accordée à la convivialité de l'interface utilisateur. Le client est responsable de la bonne utilisation du site web. Le client doit assumer lui-même les conséquences de toute erreur survenue lors de l'utilisation.

### 6.2 Conclusion du contrat, paiement anticipé, communication par e-mail

Les plateformes de réservation en ligne sont principalement destinées à l'espace européen (Suisse, pays de l'EEE). SWB ne garantit pas l'accès aux dites plateformes en dehors de cet espace. Les offres publiées par SWB ne constituent pas une offre contractuelle.

En commandant un panier sur les plateformes de réservation en ligne, le client demande la conclusion de contrats en fonction des différentes positions du panier. Le rejet de la demande affecte toujours l'ensemble du panier, même si une seule position de la commande en est la cause. Si le paiement et les prestations sont disponibles, les différents contrats sont conclus entre les prestataires de services ou les fournisseurs et le client. SWB y procède en affichant sur le site Internet une confirmation de commande (page de confirmation de commande) et en envoyant un e-mail (acceptation de l'ensemble des positions du panier) au client, et en débitant définitivement le paiement anticipé.

La requête de SWB à la demande du client est réputée effectuée dès que les données pertinentes ont été transmises via Internet sur le système de SWB. L'heure à laquelle le client reçoit l'e-mail ou la page de confirmation de commande s'affiche sur le terminal du client du mandant est non pertinente. Il appartient au client de se renseigner auprès de SWB si cette réponse ne lui parvient pas, le cas échéant. Par ailleurs, le statut actuel de la commande est également disponible dans son compte utilisateur.

Les commandes passées par des clients provenant de pays non répertoriés par le processus de paiement ne pourront pas être acceptées par SWB, même dans le cas où le client parvient à faire réagir la plateforme automatique comme décrit ci-dessus. Dans ce cas, le contrat avec le fournisseur n'est réputé conclu, - si tant est qu'il le soit - qu'à la livraison des marchandises (articles livrés, accessoires, etc.) ou à l'utilisation effective de la prestation au lieu défini.

La transmission d'e-mails via les réseaux publics est asymétrique et sujette à des interférences ; elle n'est pas protégée et peut être interceptée, lue et modifiée par des tiers. Outre le contenu, l'expéditeur et le destinataire des e-mails sont également reconnaissables par des tiers. Ceci s'applique également aux e-mails utilisés dans la communication avec SWB. Le client autorise SWB à lui envoyer des e-mails. SWB ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages résultant d'une transmission d'e-mail défectueuse, perturbée ou victime d'espionnage. Ces dispositions s'appliquent par analogie aux autres formes de communication non protégées, comparables dans leur fonctionnement et leur situation en matière de risque, utilisées actuellement ou à l'avenir.

Les messages envoyés aux adresses indiquées par le client ou utilisées avec succès dans le cadre des relations avec SWB (notamment les adresses e-mail) sont réputés avoir été dûment remis. Dans le cas d'e-mails, le moment de la remise est réputé être simultané à l'envoi par SWB. Dans le cas du trafic postal, il est supposé, jusqu'à preuve du contraire, que les courriers en envoi prioritaire sont également distribués à l'étranger au plus tard quatre jours après leur dépôt dans un bureau de poste suisse.

### 6.3 Prix et conditions de paiement

Le prix à payer par le client résulte du prix total en francs suisses (CHF) affiché dans le panier. Sauf indication contraire expresse, il comprend les taxes et les frais, en particulier la taxe sur la valeur ajoutée suisse en vigueur. Le prix total dépend de la forme spécifique de l'offre et peut donc différer des prix indicatifs («à partir de EUR ...», détails en devises étrangères). Les prix sont susceptibles d'être modifiés. Le client doit s'assurer que le panier qui lui est présenté est toujours à jour. Après avoir lancé le processus de commande, le client visualise un récapitulatif de sa demande. Le système considère les prix qui y figurent comme non modifiables pendant une période de 15 minutes, après quoi le client doit, pour sa sécurité, relancer le processus de commande depuis le panier.

Les contrats relatifs aux différentes positions du panier ne sont conclus qu'après la validation du paiement automatique anticipé selon le fonctionnement de la plateforme en ligne. Tant que SWB ne dispose pas de garantie de couverture, la commande du client ne sera pas traitée. Le client et SWB prennent en charge tous les frais encourus du fait du traitement du paiement.

### 6.4 Livraison de bons d'échange / billets électroniques et supports de données rechargeables

La confirmation de la commande a valeur de preuve des contrats conclus, mais ne peut être utilisée comme billet donnant droit à la prestation (bon d'échange, titre de transport, billet électronique). Un lien figurant sur la confirmation de la commande renvoie au compte utilisateur du client où, selon le produit ou la prestation, le client peut télécharger les documents nécessaires – notamment le bon d'échange – ou charger un support de donnée.

Les justificatifs d'achat de la prestation, bons d'échange, eWallets (bons d'échange numériques), titres de transport et billets électroniques doivent être imprimés par le client pour pouvoir être utilisés («print@home») et ne sont pas livrés physiquement. Toute copie, modification ou reproduction des justificatifs d'achat de prestation est interdite.

Dans tous les cas, le client reste responsable de la protection de ses justificatifs d'achat (bons d'échange) contre le vol ou la reproduction non autorisée. Il doit considérer que les prestations au porteur sont accordées à la première personne qui présente le document valable. La preuve ultérieure que la personne ayant présenté le document n'est ni l'auteur de la commande ni le client n'est pas pertinente pour SWB ou les prestataires dont SWB se fait l'intermédiaire.

Les documents imprimés par le client au titre de justificatifs d'achat doivent être secs, non salis, ni endommagés, ni froissés et doivent être présentés dans un état lisible. Ils peuvent présenter un code-barres, un code QR, ou d'autres codes comparables dans leur fonctionnement, utilisés actuellement ou à l'avenir, qui peuvent être contrôlé électroniquement pour vérification. Les documents ne doivent pas être pliés dans la zone des codes.

## 6.5 Conditions-cadres

SWB n'a aucune influence sur les mesures structurelles, sources d'émission, etc. à proximité des lieux de séjour décrits et ne peut donc en assumer aucune garantie. SWB n'a pas non plus d'influence sur l'origine des hôtes éventuellement présents, sur la qualité générale du service et la qualité des prestations, sur l'organisation et la mise en œuvre des événements annoncés sur le lieu de destination et sur les options supplémentaires spécifiques (dans la mesure où celles-ci ne font pas expressément partie de l'offre). Afin de pouvoir participer à certains événements ou utiliser certains services, le client doit remplir certaines conditions, notamment physiques. Le client doit se renseigner auprès du prestataire à ce sujet; toute responsabilité de SWB en la matière est expressément exclue dans ces cas.

## 6.6 Annulations

Les dispositions relatives aux annulations sont énoncées aux points 3.3, 4.2 et 5.2.

## 6.7 Frais d'administration

Pour toute modification ou annulation de réservation, des frais de traitement de 10 CHF seront facturés.

# 7 Acquisition de bons d'achat

## 7.1 Bons d'achat ordinaires

Le client a la possibilité d'acheter des bons d'achat ordinaires. L'acquisition de bons d'achat ordinaires permet au détenteur d'échanger le bon d'achat individuellement sur les plateformes de réservation en ligne pour lesquelles lesdits bons ont été émis. Les conditions applicables aux bons d'achat sont énoncées dans les descriptions de produit y afférentes. Les conditions applicables aux bons d'achat sont considérées comme acceptées par le client à l'acquisition du bon d'achat.

## 7.2 Bons d'achat de produits et de prestations

Le client a la possibilité d'acheter des bons d'achat liés à des produits ou prestations lorsque les offres correspondantes sont disponibles. L'achat de ces bons d'achat permet à leur détenteur de les échanger contre des produits ou prestations définis. Les produits ou prestations à échanger ainsi que les conditions applicables aux bons d'achat sont énoncés dans les descriptions de produit du bon d'achat. Les conditions applicables aux bons d'achat sont considérées comme acceptées par le client à l'acquisition du bon d'achat.

## 7.3 Bons d'achat spéciaux

Le client a la possibilité d'acheter des bons d'achat spéciaux lorsque les offres correspondantes sont disponibles. Ces bons d'achat offrent des avantages supplémentaires au client grâce à des offres spéciales pouvant être réclamées lors de l'échange du bon. L'acquisition de bons d'achat spéciaux permet au détenteur d'échanger ces bons d'achat contre des produits ou prestations définis à des conditions spécifiques avantageuses pour le client. Les conditions spécifiques et générales applicables aux bons d'achat sont énoncées dans les descriptions de produit du bon d'achat. Elles sont considérées comme acceptées par le client à l'achat d'un bon d'achat. Les bons d'achat spéciaux ne sont pas cumulables avec d'autres promotions. L'achat de bons d'achat spéciaux par le biais d'entreprises et de revendeurs est interdit, ainsi l'offre est exclusivement valable pour les consommateurs finaux.

# 8 Dispositions spéciales

## 8.1 Responsabilité

SWB décline toute responsabilité pour les dommages liés aux excursions ou événements que le client réserve lui-même « sur place », au cours de la prestation. Cela s'applique également dans les cas où les documents pertinents se trouveraient à un emplacement attribuable à SWB ou seraient décrits sur le site Internet.

## 8.2 Droit applicable et juridiction compétente

Le droit applicable et le lieu de juridiction sont déterminés par les CGV des fournisseurs différents en tant que partenaires contractuels des clients.

## 8.3 Clause de sauvegarde

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont ou deviennent invalides ou irrecevables en tout ou partie, cela n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat.

La disposition irrecevable ou invalide sera remplacée par une disposition qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique de la disposition invalide ou irrecevable.

## 9 Annexe: Liste des prestataires

### 9.1 Généralités

Le contrat pour la mise en œuvre de la prestation est conclu entre le client et le prestataire respectif. En cas de questions concernant la mise en œuvre du contrat, le client doit contacter directement le prestataire responsable. Les points suivants présentent une liste des prestataires et, lorsque disponible, un lien vers leurs conditions contractuelles en vigueur. Si celles-ci ne figurent pas ici, le client doit les demander au prestataire concerné et les accepter.

Liste des prestataires