

Conditions générales d'agence FTI GROUP

applicables à la négociation de prestations de voyages des entreprises du groupe FTI établies en Suisse



FTI GROUP regroupe plusieurs tour-opérateurs et fournisseurs de prestations touristiques indépendants. FTI GROUP comprend les entreprises suivantes :

- FTI Touristik AG (appelée FTI)**
incluant les marques LAL Voyages linguistiques et 5vorFlug
- BigXtra Touristik AG (appelée BIG)**
- FTI Ticketshop AG (appelée FTI Ticketshop AG)**

La négociation de prestations de voyage par des agences est régie par les conditions générales d'agence FTI GROUP suivantes. Dans la mesure où les conditions d'agence concernent l'ensemble des entreprises mentionnées ci-dessus, les entreprises seront mentionnées sous le nom de « FTI GROUP ». Si des dérogations à ces règles ne sont valables que pour certaines entreprises, celles-ci seront mentionnées séparément.

Le contrat d'agence est conclu sur la demande d'une agence

- sur présentation d'un extrait du registre du commerce,
- sur présentation d'un justificatif d'une protection contre l'insolvabilité (fonds de garantie, Swiss Travel Security ou TPA),
- sur présentation d'une déclaration d'agence FTI GROUP dûment remplie et signée, dans le cadre de laquelle doivent être communiquées des indications relatives à l'adresse e-mail principale que l'agence consulte chaque jour et aux numéros des unités d'exploitation des systèmes de réservation informatique (Computer-Reservierungssysteme - CRS) utilisés par l'agence, entre autres exemples.
- sur communication de l'autorisation de procédure de prélèvement automatique sur compte bancaire (LSV) et

par l'octroi et délivrance d'un code agence attribué par FTI GROUP.

L'octroi et la délivrance de ce code agence établissent la collaboration de l'agence avec les sociétés du groupe FTI sur la base des présentes conditions d'agence.

FTI GROUP se réserve le droit, à l'ouverture du code mais aussi à tout moment de la collaboration avec l'agence, de demander des garanties à la dite agence ainsi que de vérifier sa solvabilité. En attendant la délivrance d'un code agence définitif, l'agence reçoit le cas échéant un code agence provisoire. Cela ne donne aucun droit à un code agence définitif. La délivrance de celui-ci est à la seule appréciation de FTI GROUP. L'octroi et la délivrance de ce code agence établissent la collaboration de l'agence avec les sociétés du groupe FTI sur la base des présentes conditions d'agence.

Avec l'uniformisation des conditions d'agences de FTI GROUP, toutes les agences FTI auront la possibilité de travailler avec toutes les entreprises de FTI GROUP. En effectuant une réservation chez une entreprise FTI GROUP, les conditions d'agence FTI GROUP sont valables.

Cependant si jusqu'à présent il existait seulement une relation d'agence entre l'agence et BIG, l'agence est activée pour ce voyageur uniquement. En effectuant une réservation auprès de ce voyageur, l'agence accepte également l'applicabilité des conditions générales d'agence FTI GROUP dans sa relation avec ces deux voyageurs. Pour une activation auprès de tous les voyageurs FTI GROUP, un contrat d'agence doit être demandé séparément à FTI GROUP.

Si des agences ont également recours à des prestations IATA auprès de FTI Ticketshop AG, ceci justifie une relation contractuelle directe entre l'agence et FTI Ticketshop AG agissant en tant que « broker » ; les conditions générales de réservation de FTI Ticketshop AG agissant en tant que broker ont priorité sur ladite relation contractuelle. Les dispositions qui y sont convenues sont appliquées en complément.

Si, dans un cas particulier, ces conditions générales d'agence FTI GROUP prévoient des dispositions contraires aux conditions générales de réservation de FTI Ticketshop AG, les conditions générales de réservation du groupeur prévalent.

1. Activité d'intermédiaire et traitement des réservations

(1) Le contrat d'agence autorise exclusivement l'agence à effectuer des réservations à partir de sa propre entreprise commerciale. Le recours à des sous-agences est interdit. L'exécution de réservations pour le compte d'autres intermédiaires de voyage est interdite. Le non-respect de ces obligations par l'agence constitue un manquement grave aux obligations contractuelles essentielles. Il est renvoyé expressément aux points 3 et 9 des conditions générales d'agence FTI GROUP. L'agence répond en outre pleinement des obligations des intermédiaires de voyage qui effectuent des réservations sous le numéro d'agence de l'agence liée contractuellement ou qui font effectuer des réservations par cette agence.

(2) L'agence se présente au client en qualité d'intermédiaire. Les enregistrements de réservation doivent être soumis au client pour signature. Si l'enregistrement concerne plusieurs personnes, il convient également de faire signer au client demandeur de l'enregistrement une garantie de demandeur

L'agence est autorisée à comptabiliser fermement auprès de FTI uniquement les offres fermes et qui ne peuvent plus être annulées par le client.

Pour les demandes de réservation, y compris les demandes FTI Datamix ou basées sur vols réguliers à émission immédiate, actuellement connue de l'agence entre autres également sous le nom de XFTI, MIXX, PACK, FTI Spar, FTI Packaging, Pauli et FTI, des frais d'annulation sont immédiatement dus en cas d'annulation.

Si une expiration de délai (« Time Out ») se produit lors d'une réservation en raison d'un temps de réponse trop long ou si le processus de réservation est interrompu prématurément en raison d'un très long temps de réponse, l'agence est tenue, notamment pour des réservations sous la forme de forfaits dynamiques, de vérifier activement dans quelle mesure une réservation a été faite en arrière-plan. Ceci permet d'éviter de vérifier les doubles réservations dans le système de réservation ou de consulter le tour-opérateur.

L'organisateur doit en premier lieu confirmer l'enregistrement du voyage au client final ou à l'agence. Ce n'est qu'après confirmation de l'enregistrement du voyage - confirmation de la prestation réservée - auprès de l'agence que celle-ci est en droit de transmettre au client final une confirmation de l'enregistrement du voyage. Avant cette échéance, l'agence n'est autorisée à transmettre au client final qu'une confirmation de l'entrée de la réservation. La confirmation de la réservation doit être agrafée par l'agence au bon d'assurance de l'organisateur. Les options peuvent quant à elles, être modifiées à tout moment dans le délai de l'option.

FTI GROUP se réserve le droit et est autorisé à établir et envoyer les documents de voyage, tels que notamment la confirmation de la réservation, la facture et le voucher, au format électronique uniquement. Dans le cas d'un contrat conclu dans le cadre du commerce électronique, l'agence doit s'assurer que le client confirme expressément par sa réservation qu'il s'engage à procéder au paiement réel.

(3) L'agence doit apporter toute la diligence requise dans le cadre de la négociation et est tenue en particulier de transmettre immédiatement à l'autre partie contractante les déclarations (entre autres, déclarations d'annulation), communications ou informations (en particulier le contenu des extraits de textes déposés sur le système de réservation) de l'organisateur et/ou du client et de garantir également que l'autre partie contractante en prenne connaissance. Les éventuelles modifications de prestations (modifications des heures de vol, etc.) doivent en particulier être communiquées immédiatement au client sous une forme appropriée. Il convient de garantir sous forme vérifiable que le client ait immédiatement connaissance de ces modifications de prestation.

L'agence doit indiquer à l'organisateur toute infirmité physique apparente des voyageurs ainsi que leur nationalité, excepté si ceux-ci sont de nationalité suisse.

L'agence est tenue de signaler immédiatement à l'organisateur les erreurs de prix manifestes remarquées sur le système et/ou dans les documents et, en cas de doute, de se faire confirmer à nouveau l'exactitude des prix indiqués.

L'agence est en outre tenue de vérifier l'exactitude et l'intégralité des documents de voyage envoyés par l'organisateur à l'agence avant de les transmettre au client et, le cas échéant, d'informer immédiatement l'organisateur si les documents s'avéraient inexacts et/ou incomplets.

L'agence est tenue de remettre au client de manière incontestable avant la conclusion du contrat le catalogue de la saison respectivement en vigueur, avec le descriptif actuel des prestations de l'organisateur, les précisions et informations destinées au client, ainsi que les conditions générales de voyage et de paiement de l'organisateur respectivement appliquées actuellement. En cas de réservation en ligne via un site internet de l'agence, l'agence est tenue de mettre à la disposition du client de manière incontestable avant la conclusion du contrat le descriptif actuel des prestations, les précisions et informations destinées au client, ainsi que les conditions générales de voyage et de paiement de l'organisateur respectivement appliquées actuellement dans le cadre du processus de réservation, et de veiller à ce qu'une réservation ne puisse être effectuée qu'avec incorporation juridiquement efficace des conditions générales de voyage et de paiement de FTI GROUP.

Pour les réservations, sont déterminants uniquement le descriptif actuel des prestations de l'organisateur figurant dans le catalogue ou sur le système de réservation, ainsi que la confirmation de la réservation par l'organisateur en référence audit descriptif. En cas de communication à l'agence de corrections du descriptif des prestations, l'agence est tenue de transmettre immédiatement ces informations au client. Les éventuels accords particuliers ou consentements passés ou émis verbalement doivent respectivement être confirmés par écrit afin d'éviter tout malentendu, et communiqués au client uniquement après confirmation par l'organisateur. L'agence n'est pas autorisée à faire des déclarations au nom de l'organisateur auprès du client sans confirmation écrite de la part de l'organisateur.

En cas de paiement par carte de crédit, l'agence est tenue d'indiquer de manière incontestable aux clients, avant la réservation, qu'ils sont tenus de payer des frais pour règlement par carte de crédit et de leur proposer un autre mode de règlement sans frais. En cas de défaut d'indication incontestable par l'agence à ce sujet, FTI GROUP se réserve le droit de débiter l'agence des frais pour règlement par carte de crédit par prélèvement automatique sur compte bancaire ou de les déduire des droits à commission de l'agence.

Dans le cadre de son obligation de diligence, l'agence doit s'informer régulièrement des innovations et particularités sur le site <http://www.ftigroup-service.ch>.

(4) L'agence est explicitement avertie du fait que le risque existe, en cas de regroupement de prestations de voyage par le biais de la réservation de différentes prestations auprès de différents voyageurs, que l'agence soit elle-même perçue comme voyageur.

(5) Lors de l'acceptation d'une réservation, l'agence est tenue de s'assurer de l'exactitude de l'état-civil indiqué par le client et de son adresse et de faire signer l'enregistrement de la réservation par le client. Lors de la réservation, les données du client doivent être entrées et transmises par l'agence de manière correcte et conforme aux documents d'identité utilisés pendant le voyage. Cela est valable en particulier pour les réservations (également les réservations d'options) contenant des prestations de vol ou pour lesquelles la procédure d'encaissement direct est convenue avec FTI. Pour les réservations de vols, l'agence est tenue d'enregistrer tous les noms – tous les prénoms et noms de famille – la date de naissance et le genre du client, également pour les enfants, et, sur instruction de FTI, de les transmettre à des tiers à désigner par FTI ou de les entrer dans un système sur instruction de FTI. L'entrée d'emplacements, de noms de clients fictifs, de données d'agence au lieu des données du client n'est pas autorisée. Il est renvoyé au point 9 des conditions générales d'agence.

(6) FTI GROUP est en droit de se renseigner auprès du client sur sa satisfaction quant à la prestation d'intermédiaire de l'agence.

(7) En cas d'intérêt justifié, FTI GROUP se réserve le droit d'exclure, pour certains de ses produits, certains canaux de distribution en adressant un avis aux agences. Les produits de FTI GROUP sont destinés à des clients finaux domiciliés dans certains pays cibles. Dans la mesure où l'agence négocie des produits de FTI GROUP auprès de clients finaux ayant un autre domicile, l'agence en répond auprès de FTI GROUP.

2. Prix du voyage et remise des documents de voyage ainsi que prélèvement du prix du voyage

(1) Si l'agence choisit l'encaissement direct comme mode de paiement, les paiements globaux se font exclusivement et directement entre l'opérateur concerné et le client. Dans de tels cas, l'agence n'est pas en droit de recevoir des fonds de clients. Le client a la possibilité de payer le voyage auprès de l'opérateur soit par virement, soit par carte de crédit. La facturation ainsi que l'envoi de la confirmation de réservation se fait directement au client en cas de paiement du prix du voyage et l'envoi des documents de voyage se fait à l'agence après réception du prix du voyage chez FTI GROUP. Si l'agence souhaite faire envoyer directement les documents de voyage au client, elle doit en informer le service commercial de FTI GROUP afin que les pré-réglages dans le système puissent être modifiés en conséquence.

Pour les réservations de dernière minute, le voyageur FTI GROUP concerné est autorisé à déposer les documents de voyage, dès que possible, à l'aéroport de départ. Dans le cas où les documents de voyage sont ainsi déposés, l'agence informe le client des frais de dépôt à la charge du client et du lieu de dépôt et lui indique que les documents de voyage ne sont remis que sur présentation de la preuve du paiement intégral du prix du voyage (ex. attestation visée de la banque, reçu) ou contre paiement au comptant et sur présentation de la preuve qu'il est en droit de les récupérer (ex. carte d'identité) et que le client final doit se présenter au comptoir d'enregistrement au moins 2 heures avant le départ.

Les règlements par carte de crédit s'effectuent conformément au point 2.4 des conditions générales d'agence FTI GROUP.

(2) Dans le cas contraire, le mode de paiement par prélèvement sur le compte de l'agence s'applique. La facturation et l'envoi des documents de voyage se font par l'intermédiaire de l'agence pour transmission au client. Le paiement du prix du voyage ou du vol se fait par l'intermédiaire de l'agence. Celle-ci informe immédiatement le voyageur concerné, sans préjudice de ses obligations découlant de l'encaissement en agence convenu, si le client ne règle pas le prix du voyage ou du vol ou n'en règle qu'une partie. L'agence perçoit les fonds du client à titre fiduciaire et les transmet au voyageur concerné.

(3) Dans le cas d'un mode de paiement par prélèvement sur le compte de l'agence, l'agence ne doit remettre au client les documents de voyage que contre paiement sécurisé et intégral du prix du voyage enregistré dans la confirmation de réservation / dans la facture. En cas de créance impayée pour cause de violation des conditions d'agence de FTI GROUP, le risque de défaillance du paiement incombe à l'agence.

(4) L'agence n'est pas autorisée à accorder des remises ou autres réductions et négocie les prestations de voyage de FTI GROUP uniquement aux prix de voyage communiqués par FTI GROUP.

(5) Pour toutes les prestations de voyage (en cas de mode de paiement par encaissement direct) FTI GROUP accepte également les MasterCard et Visa Card comme mode de paiement pour les règlements par carte de crédit. En cas de réservation et d'utilisation d'une carte de crédit, il convient d'indiquer les nom et prénom du client, le numéro à 16 chiffres de la carte, le numéro de contrôle de la carte du client ainsi que la date d'expiration de la carte. L'agence est autorisée uniquement à utiliser la carte de crédit d'un voyageur concerné par la réservation. L'utilisation de cartes de crédit de tiers ou de l'agence n'est pas autorisée. Les frais pour règlement par carte de crédit sont également dus dans ces cas et doivent être réglés par le tiers ou l'agence. Il est renvoyé ici au point 9 des conditions générales d'agence FTI GROUP.

Si le nom du titulaire de la carte n'est pas identique au nom du client demandeur, le nom et l'adresse du titulaire de la carte doivent être mentionnés et portés à la connaissance du voyageur concerné si besoin. La signature du titulaire de la carte est absolument nécessaire à côté de la signature de la demande de voyage pour le suivi par l'établissement de carte de crédit. L'agence n'est pas autorisée à accepter les données de la carte pour des paiements sans espèces si l'agence a des doutes quant au droit du client à utiliser les données de la carte au vu des circonstances de l'acte juridique. Si l'agence accepte quand même le paiement par carte de crédit ou si la signature du titulaire de la carte n'est pas présente, l'agence est responsable de la compensation de la créance si l'établissement de carte de crédit ne procède pas au paiement ou l'annule. L'agence doit prendre à sa charge la redevance de service facturée par l'établissement de carte de crédit.

(6) En cas d'encaissement en agence, tous les paiements perçus des clients, déduction faite de la commission, doivent être transmis, après l'échéance de paiement, au voyageur FTI GROUP concerné conformément à ses conditions générales de voyage et de paiement si l'agence n'a pas déjà réalisé une prestation anticipée pour le client. Pour FTI (incluant 5vF, LAL) et BIG, le règlement par l'agence doit en principe être transmis 28 jours avant le début du voyage. Si la période comprise entre la réservation et le début du voyage comporte moins de 28 jours, le paiement doit être effectué immédiatement. Si l'agence participe à la procédure de prélèvement automatique sur compte bancaire (LSV - Lastschriftverfahren), le prélèvement a lieu 14 jours avant la date du départ.

Le prix du voyage est prélevé, déduction faite de la commission revenant à l'agence en vertu des conditions particulières convenues avec cette dernière, du compte désigné par l'agence dans le cadre du système de prélèvement bancaire. Avant prélèvement par FTI GROUP, l'agence administre les fonds perçus du client à titre fiduciaire. L'utilisation des fonds par l'agence à ses propres fins est interdite.

L'agence veille en permanence à une couverture suffisante du compte de l'agence. En cas de refus de prélèvement faute de couverture ou pour d'autres raisons, des frais de traitement forfaitaires en faveur de FTI GROUP sont convenus, d'un montant de CHF 50.00, y compris les frais bancaires respectivement occasionnés. Ces frais sont facturés à l'agence et encaissés avec la prochaine note de débit.

Si, au moment du prélèvement, il est déjà établi que le voyage ne va pas avoir lieu pour cause de résiliation ou pour d'autres raisons, FTI GROUP n'a plus droit à la transmission des fonds perçus dans la mesure où ces derniers excèdent le droit effectif de FTI (par ex. frais d'annulation). Dans ce cas, FTI ordonne irrévocablement à l'agence de rembourser immédiatement et directement au client tous les fonds dans la mesure où ceux-ci dépassent le droit effectif précité.

En cas d'exécution de la procédure de prélèvement automatique sur compte bancaire (LSV), le délai d'envoi de la pré-notification relatif aux débits effectués par FTI GROUP - le cas échéant - est d'au moins 1 jour.

(7) L'agence est explicitement avertie que les entreprises FTI GROUP exigent un acompte du prix du voyage uniquement si celui-ci est prévu dans les conditions générales de voyage et de paiement en vigueur. Si l'agence perçoit des acomptes en contradiction avec ce qui précède, elle le fait de manière indue si cela ne découle pas de sa propre relation contractuelle avec le client dans le cadre de l'activité d'intermédiaire existante.

(8) Pour les agences dont le siège se situe à l'étranger, la procédure d'auto-liquidation s'applique, la taxe sur le chiffre d'affaires étant calculée sur la commission des voyageurs et versée au service des impôts, sauf dispositions légales contraaires applicables dans le pays tiers. Ce point doit être précisé au cas par cas avec l'administration fiscale. (5)

3. Convention de commission

(1) L'agence perçoit une commission d'intermédiation pour l'activité d'intermédiaire et toutes les prestations en rapport avec l'exécution. L'activité d'intermédiaire couvre exclusivement la conclusion, par l'intermédiaire de l'agence, de contrats relatifs à des prestations de voyage entre des clients et FTI GROUP. Pour plus de détails sur le commissionnement, et notamment sur la possibilité de rétrogradation, il convient de se reporter aux conditions commerciales FTI GROUP en vigueur. Pour savoir laquelle des conditions commerciales s'applique, il convient de se reporter à la condition commerciale concernée.

(2) Le droit à commission existe dès que et dans la mesure où les prestations de voyage sont fournies. Si le client ne règle pas, le droit à commission cesse.

(3) Le droit à commission est exigible auprès de FTI (incluant 5vF, LAL, driveFTI et FTI Croisiers) au moment du début du voyage et auprès de BIG dans le mois suivant celui du début du voyage si le client a payé le prix du voyage.

Dans les cas où le client a payé le prix du voyage directement au voyageur concerné ou si le règlement a été effectué au voyageur concerné par carte de crédit, le voyageur transfère la commission à l'agence après l'échéance de paiement. Dans les autres cas la commission est payée à l'agence par compensation lors du prélèvement du prix du voyage par le voyageur concerné conformément au point 2 des conditions générales d'agence FTI GROUP.

(4) Les réservations intervenues en manquement à l'interdiction de sous-agence ou de sous-réservation (point 1.1 des conditions générales d'agence FTI GROUP) ne donnent lieu à aucun droit à commission. Les agences qui travaillent avec des professionnels du secteur financier sur la base de rétrocessions se situent au niveau de commission le plus bas de la condition commerciale applicable indépendamment de leur chiffre d'affaires.

La commission de l'agence est accordée en cas d'intermédiation dans la conclusion d'un contrat de voyage et pour l'activité de conseil aux clients qui l'accompagnent. Si une agence n'assure pas de conseils mais renvoie le client vers une autre agence FTI GROUP pour réaliser un entretien-conseil (défaut de conseil) et que cette agence n'a aucun droit à commission malgré la prestation de conseil réalisée du fait de l'échec des négociations, l'agence agissant ainsi n'a elle-même aucun droit à commission. En cas de manquement répété malgré un avertissement écrit, l'échelon de commission de base le plus faible du modèle de commission applicable s'applique à la totalité du chiffre d'affaires de l'agence auprès de FTI GROUP afférent à l'exercice en cours. L'agence n'a pas droit au versement rétroactif de la prime sur le chiffre d'affaires à titre de reconnaissance par FTI GROUP pour la prestation de conseil de l'agence. FTI GROUP se réserve le droit de résilier l'agence en cas de défaut de conseil répété.

(5) En cas de déclaration de résiliation du contrat de voyage par le client ou l'organisateur, d'annulation du contrat de voyage par l'une des deux parties au contrat de voyage pour d'autres motifs, de rescission concertée du contrat de voyage ou d'inefficacité ou de nullité de celui-ci pour d'autres motifs, le droit au paiement de la commission au titre de la base de calcul convenue ne s'applique pas. Cela est également valable si les prestations de voyage ne peuvent être assurées du fait de circonstances exceptionnelles échappant au contrôle des parties contractantes (par ex. catastrophes naturelles, guerre, troubles, épidémies), ou du fait d'un refus de l'organisateur pour cause de non-atteinte d'un nombre de participants minimum défini contractuellement. En cas de refus ou de résiliation de l'organisateur, cette clause s'applique cependant uniquement s'il n'est pas responsable du refus ou s'il était autorisé à déclarer la résiliation. Si le client est cependant tenu de verser à l'organisateur une indemnité (frais d'annulation) conformément aux conditions générales de voyage et de paiement respectivement convenues avec lui à la suite d'une résiliation, l'agence perçoit alors pour la prestation assurée une commission au taux convenu sur cette indemnité payée à FTI GROUP par le client. Les commissions déjà perçues par l'agence doivent être remboursées dans la mesure où elles excèdent le droit effectif à commission.

Si conformément aux conditions générales d'agence FTI GROUP ou aux conditions commerciales FTI GROUP en vigueur certains éléments du prix tels que les taxes et redevances ne sont pas pris en compte lors de la détermination de la base de calcul pour le droit à commission de l'agence, ceci s'applique également pour la détermination de la base de calcul de la commission en cas de retrait du client. Les commissions déjà perçues par l'agence doivent être remboursées si elles sont supérieures au droit à commission effectif.

(6) Le montant du droit à commission et la base de calcul respective, ainsi que les éventuels droits à un bonus sur chiffre d'affaires sont régis par les conditions commerciales respectivement communiquées par FTI pour une période comptable préalablement déterminée. (voir livret accords commerciaux). Pour le calcul des droits à commission, c'est la date respective de départ du voyage qui est déterminante, et non la date de réservation. Ceci ne s'applique pas aux réservations de vols réguliers, pour lesquelles la date d'échéance est essentielle.

Les conditions commerciales sont adaptées par FTI à l'avance aux réalités du marché et annoncées. Si l'agence n'accepte pas les nouvelles conditions commerciales, elle est tenue d'en faire part par écrit dans un délai de 10 jours. Il peut ensuite être mis fin au contrat d'agence. Pour les réservations déjà existantes avec une date de départ tombant dans la nouvelle période comptable, l'accord de commission en vigueur jusqu'à présent est alors applicable.

En cas de manquement à l'interdiction de sous-agence ou de sous-réservation (point 1.1 des conditions générales d'agence), la commission de l'agence pour la négociation de prestations de voyage FTI pour l'année touristique en cours (01/11/ – 31/10) où a lieu la réservation, se calcule en fonction du taux de commission de base le plus bas des conditions commerciales respectivement applicables. Tous les autres droits découlant des conditions commerciales sont soumis à la condition d'absence totale de manquement à cette interdiction

(7) Les réservations relatives à l'année touristique suivante sont d'abord calculées avec le taux de commission fixé pour l'année touristique en cours et adaptées à la fin de l'année touristique à l'éventuel nouveau taux de commission. Les demandes en restitution de commission émanant de FTI sont compensées avec le partenaire commercial.

(8) Par le paiement de commissions, tous les droits de l'agence sont acquittés, tels que, par exemple, la transmission d'informations en rapport avec la modification de réservations, la communication des documents de voyage, la réception et la communication du prix du voyage, les modifications de vol et les informations relatives aux hôtels, de même que l'activité d'encaissement, dans la mesure où elle est prise en charge dans le cadre de l'activité d'intermédiaire. En cas d'inexistence d'un droit à commission, les paiements effectués par FTI doivent être remboursés immédiatement. Les droits à commission sont prescrits à l'expiration d'un délai de un an à compter du jour où l'agence a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de les exercer.

4. Informations et obligations d'informer

(1) Toutes les informations doivent être communiquées par écrit. L'agence et FTI GROUP déclarent également accepter la fourniture d'informations par voie électronique à l'adresse e-mail principale respectivement officielle.

(2) L'agence peut consulter son chiffre d'affaires à tout moment en contactant le service commercial de FTI GROUP.

(3) FTI GROUP est tenue d'informer immédiatement l'agence de toutes les modifications liées au produit dans la mesure où celles-ci sont importantes pour l'agence et/ou le client.

(4) Dans le cas où la responsabilité de FTI GROUP serait recherchée au sujet d'une déclaration de produit et/ou publicitaire et dans l'obligation d'émettre une déclaration d'abstention à ce sujet, l'agence est tenue, sur information écrite appropriée de la part de FTI GROUP, d'assister FTI GROUP pour remplir l'obligation contractée.

(5) L'agence est tenue d'informer immédiatement FTI, de sa propre initiative, de tout changement de direction, des rapports internes au sein de l'agence et de tout changement de raison sociale, ainsi que de tout changement de coordonnées bancaires, d'adresse e-mail, de numéro de téléphone ou de télécopie, d'un changement de lieu de l'unité d'exploitation, ainsi que des modifications du code d'exploitation valable sur les systèmes de réservation informatique connectés, tels que CETS ou Tournline. L'agence est tenue de communiquer à FTI une adresse e-mail consultée quotidiennement et le code d'exploitation utilisé sur CETS ou Tournline. L'agence doit indiquer ses coordonnées bancaires complètes. Cette obligation couvre notamment la fourniture des codes IBAN et BIC (swift) des coordonnées bancaires. Dans le cas où l'agence changerait de coordonnées bancaires, elle doit en informer immédiatement la comptabilité de FTI GROUP et lui remettre en main propre et spontanément une nouvelle autorisation de prélèvement en sa faveur. Jusqu'à réception des documents (délégation de l'établissement de crédit de l'agence, envoi à FTI GROUP d'une copie de l'ordre signé munie du cachet de la banque), le contrat d'agence est suspendu.

(6) En cas de changement d'exploitant physique ou de cession de fonds de l'Agence, l'ancien exploitant demeurera solidairement responsable de l'ensemble des obligations de l'agence tant que FTI GROUP n'aura pas agréé le successeur de l'ancien exploitant.

5. Publicité relative aux produits et promotion des ventes

(1) L'agence doit promouvoir la vente de voyages de FTI GROUP dans le cadre de son activité commerciale habituelle et avec les moyens appropriés (publicité en vitrine, etc.).

(2) Si l'agence a l'intention de réaliser des actions publicitaires particulières, elle peut alors contacter la direction régionale des ventes française afin d'obtenir une éventuelle allocation de frais publicitaires à affectation précise. L'octroi de cette allocation sera décidé au cas par cas. Il n'existe pas de droit à l'octroi.

6. Mesures de formation

L'agence est tenue, dans le cadre des pratiques en usage dans la branche, de laisser les collaborateurs appropriés participer à des éventuelles mesures de formation aux produits de FTI GROUP.

7. Difficultés de paiement de l'agence /Sûreté

(1) L'agence est tenue d'informer FTI immédiatement en cas de difficultés, d'incapacité ou d'état de cessation des paiements et/ou de surendettement. Il est alors interdit à l'agence d'accepter d'autres paiements des clients pour les prestations de voyage de FTI. Il est expressément signalé à l'agence qu'en cas de manquement à cette obligation, le préjudice du client ou de l'organisateur susceptible d'en résulter est à la charge de l'agence.

(2) En cas de difficultés de paiement de l'agence, FTI GROUP est autorisée à changer le mode de paiement pour le paiement direct du client final à FTI GROUP ou à envoyer à l'agence les documents de voyage uniquement après réception par FTI GROUP du prix du voyage complet. En outre, FTI GROUP se réserve le droit de refuser l'acceptation d'autres réservations jusqu'à ce que les difficultés de paiement soient incontestablement résorbées, et jusqu'au remboursement intégral de la totalité des dettes de l'agence envers FTI GROUP. FTI GROUP peut soumettre l'acceptation d'autres réservations à un contrôle de solvabilité de l'agence ou de son dirigeant. Cela est également valable en cas de retour d'un prélèvement conformément au point 2.4 des conditions générales d'agence. En cas de difficulté de paiement, l'agence doit immédiatement se mettre en relation avec FTI afin de convenir de la marche à suivre et de trouver également une solution vis-à-vis du client qui ne pénalise pas l'agence.

(3) FTI GROUP est autorisée par l'agence, en cas de motif grave, par exemple en cas de difficultés économiques de l'agence, à exiger le rapport du contrôle de solvabilité de l'agence. Ceci s'applique pour l'ensemble des entreprises du groupe, FTI (inclus 5vF, LAL, driveFTI et FTI Cruises), FTI Ticketshop et BIG. Si l'agence ne fournit pas ce document dans un délai de deux semaines, il est renvoyé au point 9 des conditions générales d'agence.

8. Clause de compensation intra-groupe

Les entreprises du groupe dont la société mère de FTI Touristik AG - FTI Touristik GmbH Deutschland détient au moins 50 % - à savoir actuellement LAL Sprachreisen GmbH, FTI Ticketshop GmbH, TVG Touristik Vertriebsgesellschaft mbH et 5 vor Flug GmbH - sont en droit de compenser leurs créances à l'égard de l'agence avec des prétentions de l'agence à l'égard de FTI ou à l'égard d'entreprises du groupe au sens du présent alinéa

9. Durée ou fin du contrat d'agence

(1) Sous réserve de dispositions particulières convenue dans le contrat de collaboration emportant conditions particulières d'agence, le contrat d'agence est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par l'agence à tout moment moyennant un préavis. FTI GROUP peut mettre fin au rapport d'agence en respectant un délai de 6 mois. Dès qu'une agence est gérée pendant au moins une année touristique complète (01/11/ – 31/10) en qualité d'agence de FTI GROUP et n'a pas réalisé de chiffre d'affaires, le rapport d'agence est suspendu. La collaboration peut alors être reprise dans le cadre d'une nouvelle demande d'agence.

(2) Les deux parties contractantes se réservent un droit de dénonciation sans préavis pour motif grave avec effet immédiat. Par motif grave, FTI GROUP entend en particulier le cas où l'agence enfreint l'interdiction de sous-réservation et de sous-agence (point 1.1 des conditions générales d'agence), se retrouve en difficulté de paiement ou si, pour d'autres motifs, le suivi et le conseil des clients, ainsi que l'exécution des réservations ne sont plus garantis. Un motif grave est réputé exister si, pendant la période d'une année touristique, plus d'un prélèvement n'a pas été acquitté dans le cadre du système de prélèvement bancaire.

FTI GROUP peut mettre fin au rapport d'agence si, pour cause de modification de la direction, des rapports internes impliquant les propriétaires ou associés au sein de l'agence, il ne peut objectivement être exigé de FTI GROUP qu'elle maintienne le rapport d'agence.

FTI GROUP peut suspendre le contrat d'agence avec effet immédiat en présence de motifs graves. La reprise de l'exécution du contrat d'agence est à l'appréciation de FTI GROUP. Si, au bout d'un mois, les motifs ayant conduit à la suspension temporaire ne sont pas réglés, FTI GROUP se réserve le droit de la dénonciation pour motif grave. Les motifs graves sont entre autres réunis si l'agence entreprend un changement de ses coordonnées bancaires et ne fournit pas de nouvelle autorisation de prélèvement en faveur de FTI ou ne communique pas les documents (délégation de l'établissement de crédit de l'agence, envoi à FTI GROUP d'une copie de l'ordre signé munie du cachet de la banque), ne règle pas les frais de prélèvement rejeté, ne fournit pas le contrôle de solvabilité exigé dans un délai de deux semaines, entre à plusieurs reprises des données de tiers, par exemple de l'agence, au lieu des données du client, ou utilise à plusieurs reprises des cartes de crédit de tiers ou de l'agence au lieu de la carte de crédit du client.

Les conditions d'agence ainsi que les règles applicables aux commissions peuvent à tout moment être adaptées aux réalités du marché. La modification a lieu par notification écrite par télécopie, e-mail, ou par voie postale. Si FTI GROUP modifie les conditions d'agence et que l'agence ne souhaite pas accepter ladite modification, l'agence est en droit de l'indiquer par écrit dans un délai de 10 jours et de mettre fin au rapport d'agence. Les conditions d'agence continuent à s'appliquer dans leur version actuelle aux réservations déjà existantes et passées.

10. Utilisation de marques et logos

(1) L'utilisation par l'agence de marques, logos et autres signes distinctifs commerciaux des voyagistes FTI GROUP ou de la société émettrice de billets FTI Ticketshop présuppose une relation d'agence FTI GROUP valable et est limitée à l'utilisation à des fins de promotion des prestations de FTI GROUP. Toute autre utilisation, notamment l'utilisation à d'autres fins que celle précitée ou l'utilisation de marques, logos et signes distinctifs commerciaux d'autres entreprises FTI GROUP (en particulier de la marque sonnenklar) est expressément interdite et requiert l'accord préalable écrit et séparé de FTI GROUP. FTI GROUP se réserve en outre le droit d'annuler à tout moment le droit d'utilisation de l'agence pour l'avenir.

(2) À la fin de la relation d'agence, l'agence s'engage à transmettre, sur demande, à une entreprise FTI GROUP ou à un tiers nommé par FTI GROUP, au choix de FTI GROUP, tous les droits nés de l'utilisation autorisée en vertu du point 10.1, relatifs à des marques verbales et/ou figuratives, des noms de domaines et autres signes distinctifs, prêtant simplement à confusion et/ou évoquant la marque réelle, composés de l'élément FTI ou de signes distinctifs commerciaux des voyagistes FTI GROUP ainsi que l'ensemble des droits d'utilisation exclusifs ou à les faire supprimer définitivement.

11. Déclaration relative à la protection des données

Il est rappelé que les données nominatives demandées à l'agence sont nécessaires à la bonne exécution du contrat d'agence.

Aux bonnes fins et pour la durée du présent contrat, FTI GROUP est autorisée à transmettre les données de l'agence à des tiers (par exemple, prestataires, fournisseurs). L'agence déclare consentir à cette transmission.

L'agence accepte que ses données de base soient transmises à un entrepreneur tiers à des fins de mise à jour administrative.

12. Validité des conditions d'agence

Les conditions d'agence sont valables respectivement jusqu'à la publication de nouvelles conditions d'agence. La publication de nouvelles conditions d'agence invalide les conditions d'agence respectivement en vigueur antérieurement. Cela s'applique également aux conditions d'agence actuellement en vigueur. Elles sont réputées invalidées par la publication des présentes conditions d'agence. Il est renvoyé au point 9 des conditions générales d'agence FTI GROUP.

13. Traduction

En cas de contradiction entre la version allemande et la version traduite, la version allemande prévaut.

14. Compétence territoriale et loi applicable

Dans la mesure où les parties sont des entreprises commerciales et dans le cas où l'une des parties déménage du lieu d'application de la loi après la fin du contrat ou si son domicile n'est pas connu, le droit suisse s'applique et les parties confèrent compétence exclusive au tribunal de Bâle, en Suisse.

Les présentes conditions générales d'agence sont soumises au droit suisse.

État: Juillet 2014