

PLATEFORME S-E-T-T HUB — CONDITIONS GÉNÉRALES (B2B)

Contrat de Plateforme de Réservation pour les clients du secteur du voyage

Traduction du master anglais v2 · 25.08.2026 · La version anglaise est la version faisant foi ; les traductions sont fournies à titre de commodité uniquement.

VERSION FAISANT FOI



La présente traduction est fournie à titre de commodité uniquement. Seule la version anglaise fait foi et prévaut — accessible ici.

Préambule et Acceptation

Le présent contrat (le « Contrat » ou les présentes « Conditions ») est un contrat entre entreprises (B2B) conclu entre S-E-T-T Worldwide Reservation FZE, Sheikh Hammad Bin Abdullah Street, Creative Tower, Fujairah, Émirats arabes unis, licence n° 4490/2014 (« S-E-T-T », ce terme incluant toute société du groupe S-E-T-T), et le client du secteur du voyage accédant à la Plateforme de Réservation (la « Société »).

La Plateforme de Réservation et le Service sont destinés exclusivement à un usage professionnel dans le secteur du voyage et ne constituent pas un service destiné aux consommateurs. En accédant à la Plateforme de Réservation ou en l'utilisant, ou en effectuant une Réservation, la Société accepte les présentes Conditions. Si la Société n'y consent pas, elle ne doit ni accéder à la Plateforme de Réservation ni l'utiliser.

Les présentes Conditions sont acceptées par voie électronique. En accédant au S-E-T-T Hub et/ou en l'utilisant, la Société confirme que les présentes Conditions Générales ont été acceptées par voie électronique dans le cadre du processus de connexion/d'accès. Aucune signature distincte n'est requise et aucun exemplaire signé n'est émis. L'enregistrement électronique de l'acceptation conservé par S-E-T-T constitue la preuve de l'acceptation par la Société.

Les présentes Conditions sont publiées en anglais et en traduction. La version anglaise est la version faisant foi et prévalant. En cas de divergence, d'incohérence ou de différence d'interprétation entre la version anglaise et une traduction, la version anglaise prévaut.

Les Produits de Voyage disponibles sur la Plateforme de Réservation sont l'hébergement hôtelier, les transferts, les excursions et activités, les billets pour événements sportifs et autres, ainsi que la location de véhicules. L'accès via l'interface API/XML OUT, lorsqu'il est accordé, est en outre régi par le Contrat API/XML OUT S-E-T-T distinct.

1. Définitions

Dans les présentes Conditions : « Plateforme de Réservation » désigne le système de réservation en ligne de S-E-T-T et, lorsqu'elle est accordée, son interface API/XML OUT ; « API » désigne cette interface de programmation applicative ; « Produits de Voyage » désigne les prestations de voyage individuelles mises à disposition sur la Plateforme de Réservation, à savoir l'hébergement hôtelier, les transferts, les excursions et activités, les billets pour événements sportifs et autres, et la location de véhicules ; « Réservation » désigne une inscription de réservation effectuée par la Société pour le compte et au nom de ses clients ; « Client » désigne le client propre de la Société ; « Prestataire » désigne le fournisseur tiers d'un Produit de Voyage (par exemple un hôtel, un opérateur de transferts, un organisateur d'activités ou d'événements, ou une société de location de véhicules) ; « Tarifs » désigne les tarifs nets fournis à la Société ; « Contrat Financier » désigne le Contrat Financier S-E-T-T distinct régissant le crédit, la facturation et le paiement ; et « Informations Confidentielles » a le sens défini à l'Article 14.

2. Octroi d'Accès

S-E-T-T accorde à la Société un droit limité, non exclusif, non transférable et non sous-licenciable d'accéder à la Plateforme de Réservation afin de rechercher, d'intégrer et d'effectuer des Réservations de Produits de Voyage

fournis par les Prestataires, pour le compte et au nom des Clients de la Société. L'accès peut s'effectuer en ligne ou, lorsqu'il en est convenu, via l'interface API/XML OUT conformément au Contrat API/XML OUT ; les références à la Plateforme de Réservation incluent l'API lorsque celle-ci est accordée.

3. Rôle de S-E-T-T

S-E-T-T agit exclusivement en qualité d'intermédiaire B2B et de fournisseur de technologie facilitant le processus de réservation. S-E-T-T n'est pas et ne saurait être considérée comme une agence de voyages, un tour-opérateur, un organisateur de voyages à forfait ou un opérateur principal. Lorsque la Société combine des Produits de Voyage obtenus par l'intermédiaire de S-E-T-T entre eux ou avec d'autres prestations de voyage pour former un forfait ou un produit combiné, ou les vend à des consommateurs, cette combinaison et cette vente sont réalisées exclusivement par la Société et demeurent sous sa propre responsabilité, y compris l'ensemble des obligations en matière de protection des consommateurs et de voyages à forfait dues à ses Clients.

4. Produits de Voyage et Contenus

S-E-T-T peut mettre à disposition des stocks, Tarifs, disponibilités, informations produits et de contenu, conditions d'annulation, descriptifs, images et autres contenus provenant de S-E-T-T, des Prestataires ou de fournisseurs de contenus tiers. S-E-T-T ne garantit aucun nombre minimal de Prestataires, de destinations, de Tarifs ou de disponibilités et peut ajouter, retirer ou modifier des stocks à tout moment. Les informations sont fournies telles que reçues des Prestataires et d'autres sources, en l'état ; S-E-T-T ne garantit pas que l'ensemble de ces contenus soit exempt d'erreurs à tout moment, et il appartient à la Société d'examiner les conditions, remarques et informations propres à chaque produit et de transmettre les conditions pertinentes à ses Clients avant la vente.

5. Tarifs, Marge et Taxes

Sauf mention expresse contraire, les Tarifs sont des tarifs nets pour la Société et, sauf indication contraire via la Plateforme de Réservation, s'entendent taxes et frais applicables inclus. La Société fixe et facture sa propre marge et son prix de revente directement à ses Clients. Certaines taxes locales et redevances de resort ou d'établissement peuvent être exigibles à l'arrivée. Lorsque les taxes ou la TVA varient après la réalisation d'une Réservation, la différence en résultant peut être facturée. La devise applicable est indiquée sur la Plateforme de Réservation.

6. Réservations, Revérification et Confirmation

Les résultats de recherche et de disponibilité sont indicatifs et peuvent évoluer jusqu'à la confirmation. Lorsque le processus l'exige, la Société doit effectuer l'étape de revérification/validation avant de réserver. Une Réservation n'est ferme que lorsque S-E-T-T retourne une confirmation de réservation réussie et une référence de réservation S-E-T-T, sous réserve des conditions de réservation confirmées. La Société est responsable de l'exactitude des noms des voyageurs, des dates, de l'occupation et de l'ensemble des données de réservation qu'elle transmet.

7. Bons d'Échange

Les bons d'échange donnent au Client droit aux Produits de Voyage prépayés selon les conditions qui y sont indiquées. Les prestations supplémentaires et modifications (par exemple départ tardif, restauration, service en chambre, surclassements) sont réglées par le Client directement auprès du Prestataire. La Société peut émettre ses propres bons ou utiliser les bons électroniques générés par la Plateforme de Réservation et devrait conserver le contact d'urgence de S-E-T-T sur tout bon utilisé.

8. Hébergement Hôtelier

Les catégories, plans et images d'hôtels constituent une indication non officielle et ne sont pas garantis. Les chambres sont attribuées par l'hôtel lors de l'enregistrement ; les demandes particulières sont transmises mais non garanties. L'enregistrement s'effectue généralement à partir de 15h00 et le départ jusqu'à 12h00. Lorsqu'un Client arrive tardivement, la Société doit indiquer l'heure d'arrivée estimée lors de la Réservation ; à défaut, la chambre peut être remise en vente. Les types de chambres et les configurations de lits sont conformes aux descriptifs ; les lits d'appoint doivent être demandés lors de la Réservation. Les hôtels peuvent exiger un passeport ou une pièce d'identité ainsi qu'une carte de crédit ou une caution en espèces pour les extras lors de l'enregistrement, et peuvent refuser les mineurs non accompagnés. Lorsque des travaux de rénovation ont été signalés lors de la Réservation, aucun remboursement n'est dû au titre des nuisances correspondantes. Les Tarifs sont négociés pour le marché

loisirs ; un Prestataire peut refuser un client entreprise ou un accord de tarif entreprise concurrent.

9. Transferts, Location de Véhicules, Excursions, Activités et Billets

Les transferts sont fournis par des Prestataires tiers : le Client est accueilli au point de prise en charge conformément à la commande, sous réserve de délais d'attente gratuits raisonnables ; si le Client ne se présente pas dans le délai d'attente applicable, la prestation est réputée exécutée, à condition que le Prestataire ait raisonnablement tenté de le contacter. La Société doit s'assurer que la réservation correspond aux besoins du Client (taille/type de véhicule, places) et que les péages routiers, de ponts et aéroportuaires, le stationnement, les frais de bagages, le carburant, l'assurance, le pourboire du chauffeur et les taxes applicables sont couverts comme indiqué.

La location de véhicules est soumise aux conditions du Prestataire de location ; un permis de conduire valide (ou international), des justificatifs et une autorisation de garantie par carte de crédit sont généralement exigés. S-E-T-T n'assume aucune responsabilité au titre de la prestation de location de véhicules.

Les excursions et activités sont fournies par des Prestataires tiers et sont soumises aux conditions, règles de sécurité et exigences de participation du Prestataire ; elles peuvent dépendre des conditions météorologiques, d'un nombre minimal de participants ou de la capacité.

Les billets pour événements sportifs et autres sont fournis sous réserve des conditions de l'organisateur et de l'événement. Les événements peuvent être reportés, déplacés ou annulés par l'organisateur ; les billets sont en principe non remboursables, non transférables et non modifiables une fois émis. Lorsque l'organisateur accorde un remboursement ou une solution, S-E-T-T reverse le montant effectivement perçu et n'assume aucune obligation d'indemnisation autonome au titre des modifications de l'événement.

10. Annulations, Modifications, Non-Présentations et Erreurs de Tarif

La politique d'annulation de chaque Réservation est fixée par le Prestataire et affichée lors de la Réservation ; la Société doit la transmettre à ses Clients. Les délais d'annulation dépendent du Produit de Voyage, du Prestataire et des dates et sont communiqués avec la confirmation. Une annulation postérieure au délai ou une non-présentation peut entraîner jusqu'à 100 % du montant réservé ; S-E-T-T ne facture la Société que dans la mesure où un Prestataire facture S-E-T-T.

Les modifications (y compris les changements de nom et de dates) sont soumises à disponibilité et à l'accord du Prestataire et peuvent donner lieu à des frais de dossier. Toutes les demandes d'annulation et de modification doivent être effectuées via la Plateforme de Réservation ou par écrit, directement auprès de S-E-T-T et non du Prestataire ; les demandes formulées par téléphone ne sont pas traitées. Les remboursements ne sont possibles que dans la mesure où S-E-T-T reçoit le remboursement correspondant du Prestataire.

En cas de Réservations en double, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer ; S-E-T-T mettra en œuvre des efforts raisonnables pour les limiter. En cas de sursur réservation, la Société peut accepter ou refuser un hébergement alternatif dans un délai raisonnable ; tout surcoût de nouvelle réservation est supporté par la Société. Un Prestataire peut corriger une erreur manifeste de tarif sur une Réservation future, auquel cas la Société peut annuler ou accepter le tarif corrigé.

11. Distribution, Sous-Agents et Redistribution

La Société peut distribuer les Produits de Voyage par l'intermédiaire de sa propre société, des sociétés de son groupe, de son réseau habituel de vente et de distribution, ainsi que des agences de voyages de détail et sous-agents affiliés opérant dans ce cadre, et demeure pleinement responsable envers S-E-T-T de l'ensemble de cette distribution. La Société ne peut, sans accord écrit préalable de S-E-T-T, fournir ou redistribuer le flux API/XML de S-E-T-T, les identifiants ou les stocks/contenus bruts à d'autres bedbanks, grossistes, agrégateurs d'API, plateformes d'API tierces indépendantes ou entreprises de technologie ou de distribution non affiliées. La distribution au détail des réservations est autorisée ; la redistribution ou la revente du flux S-E-T-T lui-même ne l'est pas.

12. Réclamations

La Société demeure l'interlocuteur principal de ses Clients. Les réclamations susceptibles d'être résolues pendant le séjour ou l'exécution de la prestation doivent être adressées au Prestataire en temps réel ; les autres réclamations doivent être signalées sans délai à S-E-T-T, accompagnées des justificatifs. La Société ne peut promettre de remboursements, d'indemnisations ou de prises en charge au nom de S-E-T-T sans accord écrit préalable.

13. Paiement et Conditions Financières

Le paiement s'effectue sur la base d'une ligne de crédit, d'un prépaiement ou de tarifs commissionnables, conformément au Contrat Financier distinct, qui régit la devise du compte, la limite de crédit, la facturation, les échéances de paiement, les remboursements/avoirs, les frais bancaires et la suspension en cas de défaut de paiement. En cas d'incohérence portant sur le paiement, le crédit ou la facturation, le Contrat Financier prévaut.

14. Confidentialité

Chaque partie protège les Informations Confidentielles de l'autre avec au moins un soin raisonnable, ne les utilise que pour les besoins de la relation et ne les divulgue qu'aux personnes ayant besoin d'en connaître, soumises à des obligations de confidentialité équivalentes. Les « Informations Confidentielles » désignent les termes du présent Contrat, les Tarifs, l'identité des Prestataires et des Clients, les secrets d'affaires, la technologie, les plans d'affaires et autres informations non publiques. Lorsque la divulgation est légalement requise, la partie réceptrice en informe l'autre par écrit sans délai, dans la mesure où cela est licite. Cette obligation survit pendant trois (3) ans après la cessation ; les secrets d'affaires demeurent protégés aussi longtemps qu'ils conservent cette qualification.

15. Propriété Intellectuelle, Marques et Licence de Contenus

S-E-T-T et ses concédants détiennent l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme de Réservation, ses marques et marques de service (« Marques ») et ses contenus. S-E-T-T accorde à la Société une licence limitée, non exclusive, non transférable et révocable, pour la Durée, aux fins d'utiliser les Marques et les contenus exclusivement pour commercialiser et vendre les Produits de Voyage par les canaux autorisés, conformément aux directives d'utilisation de S-E-T-T. Les droits de la Société ont la même étendue que les licences amont de Prestataires et de contenus dont S-E-T-T dispose elle-même (y compris GIATA et d'autres fournisseurs tiers) et y sont soumis ; S-E-T-T n'accorde sur les données GIATA, les contenus fournisseurs ou les images aucun droit plus étendu que ceux qu'elle détient, et la Société doit disposer de sa propre licence GIATA lorsque cela est nécessaire pour utiliser les Multicodes ou identifiants GIATA. La Société ne doit pas supprimer les mentions de propriété et, à la cessation, cesse toute utilisation et supprime les contenus mis en cache dans un délai de trente (30) jours.

16. Protection des Données

Les parties agissent en qualité de responsables de traitement indépendants s'agissant des données à caractère personnel qu'elles traitent respectivement. Chaque partie est responsable de la licéité du traitement, de la sécurité, de la conservation et de la gestion des données à caractère personnel au sein de ses propres systèmes ; l'interface entre les systèmes constitue le point technique de transfert, cette répartition s'appliquant dans les deux sens. Les données à caractère personnel échangées ne sont utilisées que dans la mesure nécessaire à la recherche, à la réservation, au suivi et à la gestion des réservations ainsi qu'au respect des obligations légales afférentes.

Le représentant de S-E-T-T dans l'Union européenne au titre de l'article 27 du RGPD est SETT Service GmbH, Joseph-Effner-Straße 10, 85221 Dachau, Allemagne (datenschutz@s-e-t-t.com). Lorsqu'un accord de sous-traitance distinct ou des clauses contractuelles types (y compris pour tout transfert vers un pays tiers vers les Émirats arabes unis) sont légalement requis, ceux-ci sont incorporés par référence au moyen de la documentation standard de protection des données de S-E-T-T et prévalent en matière de protection des données.

17. Usage Autorisé et Restrictions

La Société ne doit pas : revendre, sous-licencier, publier, diffuser ou distribuer le Service ou le flux, sauf dans la mesure autorisée par l'Article 11 ; contourner les dispositifs de sécurité ; procéder à de l'ingénierie inverse ou tenter d'obtenir le code source ; effectuer du scraping ou recourir à des moyens automatisés imposant une charge déraisonnable ; porter atteinte à l'intégrité du Service ; supprimer les mentions de propriété ; utiliser le Service pour développer un produit concurrent ; adresser des communications commerciales non sollicitées ; ou utiliser le Service de manière illicite ou en violation des conditions d'un Prestataire ou d'un tiers.

18. Exclusions de Garantie

S-E-T-T agit uniquement en qualité d'intermédiaire et n'assume aucune responsabilité au titre des Produits de Voyage fournis par les Prestataires. Le Service et les contenus sont fournis en l'état et selon disponibilité, et S-E-T-T exclut toutes garanties implicites (y compris de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon) dans toute la mesure permise par la loi. S-E-T-T ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou

exempt d'erreurs. S-E-T-T n'est pas responsable des actes, erreurs ou omissions des Prestataires, des contenus de tiers, ni des retards, annulations, surréservations, grèves, problèmes techniques ou d'Internet ou cas de force majeure échappant à son contrôle raisonnable. Le présent Article est soumis au régime de responsabilité prévu à l'Article 19.

19. Responsabilité

La responsabilité maximale de S-E-T-T au titre d'une Réservation déterminée n'excède pas la valeur nette totale de la réservation due à S-E-T-T pour cette Réservation (le plafond par Réservation). Il s'agit d'un plafond par Réservation et non d'un plafond annuel ou global.

Dans toute la mesure permise par la loi applicable, S-E-T-T n'est pas responsable des dommages indirects, consécutifs, spéciaux, accessoires ou punitifs, de la perte de bénéfices, d'activité, de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou de réputation, ni du coût de prestations de remplacement. Lorsqu'un Prestataire accorde un remboursement ou une solution, S-E-T-T reverse le montant effectivement perçu du Prestataire et n'assume aucune obligation d'indemnisation autonome supplémentaire. Aucune action ne peut être engagée plus de douze (12) mois après la naissance du droit d'agir, ou après le délai de prescription légale applicable, la première de ces échéances prévalant.

Les exclusions et le plafond qui précèdent s'appliquent sous réserve de la responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu du droit impératif applicable des Émirats arabes unis.

20. Garantie d'Indemnisation

La Société garantit et tient indemnes S-E-T-T, ses sociétés affiliées et les Prestataires de toutes réclamations, pertes, dommages, amendes et frais (y compris les honoraires d'avocat raisonnables) formulés par des Clients ou des tiers et résultant : d'un manquement de la Société aux présentes Conditions ; d'actes ou d'omissions de ses Clients ; d'une violation par la Société de toute loi (y compris en matière de protection des données) ou de droits de tiers ; de l'intervention de la Société en qualité d'agence de voyages, de tour-opérateur ou d'organisateur de voyages à forfait ; ou de l'utilisation de la Plateforme de Réservation par la Société.

21. Suspension

S-E-T-T peut suspendre ou restreindre immédiatement l'accès lorsque cela est raisonnablement nécessaire en raison d'un impayé, d'un dépassement de la limite de crédit, d'une suspicion de fraude, d'un risque de sécurité, d'une utilisation anormale, abusive ou menaçant le système, ou d'un manquement substantiel. Aucun délai de remédiation n'est exigé avant une suspension technique ou de sécurité d'urgence. L'accès est rétabli une fois la difficulté résolue à la satisfaction raisonnable de S-E-T-T.

22. Durée et Résiliation

Le présent Contrat prend effet à la date à laquelle la Société accepte pour la première fois les présentes Conditions par voie électronique dans le cadre du processus de connexion/d'accès au S-E-T-T Hub (la « Date d'Effet ») et se poursuit pour une durée initiale de vingt-quatre (24) mois, renouvelable automatiquement par périodes successives de douze (12) mois, sauf si l'une des parties notifie par écrit un préavis d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant le terme de la période en cours. Chaque partie peut résilier avec effet immédiat en cas d'insolvabilité de l'autre, ou en cas de manquement substantiel non réparé dans les trente (30) jours suivant la mise en demeure, ou avec effet immédiat lorsque le manquement concerne une fraude, un comportement illicite ou une compromission de la sécurité. Les Réservations confirmées et les obligations de paiement échues, ainsi que les Articles 14, 15, 16, 19, 20 et 23, survivent à la cessation.

23. Droit Applicable et Règlement des Litiges

Les présentes Conditions sont régies par le droit des Émirats arabes unis, sans égard aux règles de conflit de lois ; la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Tout litige né des présentes Conditions ou en relation avec celles-ci sera tranché définitivement par voie d'arbitrage conformément au Règlement du Dubai International Arbitration Centre (DIAC), en langue anglaise, devant un (1) arbitre ; le siège de l'arbitrage est Dubaï, Émirats arabes unis. Le DIFC-LCIA ne sera pas utilisé. Chaque partie peut solliciter des mesures provisoires ou conservatoires devant toute juridiction compétente.

24. Dispositions Générales

S-E-T-T peut céder ou transférer les présentes Conditions au sein de son groupe sans consentement ; la Société ne peut céder sans l'accord écrit préalable de S-E-T-T. Les présentes Conditions (avec le Contrat Financier, le Contrat API/XML OUT le cas échéant et toutes annexes) constituent l'intégralité de l'accord et remplacent les ententes antérieures. Si une stipulation est invalide, le reste demeure en vigueur et la stipulation est réformée au plus près de son intention valable. L'absence de mise en œuvre d'un droit ne vaut pas renonciation. Les notifications se font par écrit (par courriel aux contacts indiqués ; les notifications relatives à la protection des données à datenschutz@s-e-t-t.com). Les parties sont des contractants indépendants. Les composants logiciels de tiers demeurent soumis à leurs propres licences. S-E-T-T peut citer la Société comme cliente dans ses actions de communication, sauf opposition écrite de celle-ci. Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par des événements échappant à son contrôle raisonnable (force majeure). L'anglais est la langue faisant foi ; les traductions sont fournies à titre de commodité uniquement. En cas d'incohérence, le présent Contrat prévaut sur les conditions générales du site web.

Les présentes Conditions sont acceptées par voie électronique dans le cadre du processus de connexion/d'accès au S-E-T-T Hub et ne sont donc pas conclues par signature. Aucune page de signatures ne fait partie du présent document.