
Conditions générales de vente de Brig Simplon Tourismus AG

1. Champ d'application

- (a) Les présentes conditions générales de vente (ci-après les **CGV**) régissent la relation contractuelle de Brig Simplon Tourismus AG (ci-après **BST** ou **nous**) et sa clientèle (aussi bien les personnes physiques que les personnes morales comme les voyageurs) (ci-après la **clientèle** ou **vous**).
- (b) Les CGV s'appliquent à l'ensemble des services que nous proposons (ci-après les **services**), à l'exception des voyages à forfait, pour lesquels des conditions générales de vente distinctes sont fixées.
- (c) Si nous fournissons des services de tiers (par exemple lors de la réservation d'un hébergement via notre site web), le contrat est conclu exclusivement entre vous et le prestataire tiers concerné. Nous ne sommes alors pas partie contractante et les présentes CGV ne sont pas applicables (dans ce cas, nos conditions d'intermédiation, disponibles sur <www.brig-simplon.ch/agb-datenschutz> [en allemand], sont appliquées).
- (d) En réservant ou en utilisant des services proposés par nos soins, vous acceptez les présentes CGV et celles-ci deviennent partie intégrante du contrat.
- (e) Vos conditions générales de vente ou autres documents similaires sont explicitement exclus par les présentes, même si vous avez indiqué qu'ils étaient applicables.

2. Conclusion des contrats

- (a) Les descriptions de services, les photos, les prix et autres informations que nous donnons dans les brochures, aux points de

vente ou sur notre site web n'ont pas de caractère obligatoire et peuvent être modifiés à tout moment par nos soins.

- (b) Votre commande et/ou demande de réservation est considérée comme une simple offre qui nous est adressée en vue de conclure un contrat. Ce n'est qu'avec notre accord qu'un contrat (ci-après un **contrat individuel**) est conclu. L'accord est donné par une confirmation écrite, la signature d'un contrat écrit ou l'exécution de la commande et/ou la fourniture du service par nos soins. Nous nous réservons le droit de refuser des demandes de réservation sans en donner les raisons.

3. Réservation pour d'autres participants

Si vous réservez un service pour d'autres participants en plus de vous-même, vous assumez la responsabilité à l'égard de tous les autres participants. Vous devez répondre de tous les actes et omissions des participants au même titre que vos propres actes et omissions.

4. Fourniture de services par BST

- (a) Nous remplissons les obligations convenues avec soin, mais n'assumons aucune responsabilité quant aux résultats. En particulier, toute garantie matérielle ou juridique et/ou responsabilité est exclue par les présentes, dans la mesure où la loi le permet.
- (b) Nous nous efforçons d'exécuter les services exactement comme il est convenu. Cependant, des adaptations mineures du programme sont parfois nécessaires. Nous vous remercions de votre compréhension à

cet égard. En cas d'adaptations importantes entraînant une détérioration objective du service, vous avez droit au remboursement au prorata du prix payé.

- (c) Sauf accord contraire, nous sommes libres de choisir nos collaborateurs pour fournir le service concerné. Si nous avons exceptionnellement garanti que certaines personnes fourniront les services, nous sommes néanmoins libres de remplacer ces personnes pour des raisons justifiées, par exemple en cas de maladie ou d'autres pénuries de personnel imprévisibles.
- (d) Nous pouvons faire exécuter les services ou des parties de ceux-ci par des tiers. Nous sélectionnons ces tiers avec soin, mais n'assumons aucune responsabilité quant à leurs actions ou leurs omissions.

5. Obligations d'information et communication

- (a) Vous devez nous informer de votre propre initiative et de manière proactive de toute circonstance particulière ayant une incidence sur la fourniture du service. En particulier, toutes les informations que vous nous fournissez doivent être complètes, correctes, à jour et véridiques et vous devez nous informer, même sans y être invité, de toute allergie, intolérance alimentaire ou réaction médicale pertinente pour le service.
- (b) Il vous incombe de veiller à ce que nous puissions vous contacter dans un délai raisonnable par le biais des canaux de communication que vous avez indiqués. Les changements (de numéro de téléphone portable ou d'adresse e-mail, par exemple) doivent nous être communiqués immédiatement. Si vous ne le faites pas, les messages que nous transmettons à l'ancienne adresse seront considérés comme ayant été reçus directement.

6. Prix et conditions de paiement

- (a) Tous les prix indiqués s'entendent par personne et en francs suisses (CHF), TVA comprise.
- (b) Nous pouvons, à notre entière discrétion, proposer des services soit contre paiement anticipé, soit sur facture. Sauf indication contraire sur la facture, le paiement est dû sous 30 jours à compter de la date de facturation et doit être effectué par virement sur le compte bancaire que nous avons désigné. Aucune déduction ne peut être faite sur les montants facturés (escomptes, rabais ou autres). Une compensation avec des contre-créances n'est pas autorisée.

7. Annulation, changement de réservation ou non-présentation par le client

- (a) Les frais suivants sont prélevés pour les annulations:
 - (i) Annulation jusqu'à 72 heures avant le début du service: aucun frais
 - (ii) Annulation dans les 72 heures qui précèdent le début du service: facturation de la totalité du montant

La déclaration d'annulation doit être faite par écrit pendant nos heures de travail (c'est-à-dire qu'elle doit nous parvenir entre 8h00 et 17h00 à Brigue pendant les jours ouvrables). Si la déclaration d'annulation nous parvient en dehors de nos heures de travail, elle est considérée comme reçue le jour ouvrable suivant à 8h00.

- (b) En plus des frais d'annulation indiqués au paragraphe 7(a), vous devez prendre en charge l'ensemble des coûts des services de tiers que nous avons déjà réservés et qui ne sont pas remboursables (par exemple un billet de train déjà émis). Nous pouvons, à notre discrétion, exiger en outre des frais de dossier pouvant aller jusqu'à CHF 150.–
- (c) En cas de non-présentation de votre part, quelle qu'en soit la raison (maladie, problème de transport, etc.), le montant total

sera facturé (sous réserve d'une annulation dans les délais conformément aux paragraphes précédents).

- (d) En cas d'empêchement de participation d'une seule personne, il est possible de nommer une personne de substitution qui reprend le service réservé aux mêmes conditions. Dans ce cas, nous pouvons exiger des frais de modification de la réservation pouvant aller jusqu'à CHF 50.–

8. Annulation ou adaptation des services par BST

- (a) Nous nous réservons le droit d'annuler des services ou d'en adapter le contenu en cas de fortes chutes de neige, de pluies abondantes, d'orages ou d'autres événements météorologiques importants, de pénurie de personnel imprévue ou d'autres conditions défavorables ainsi que d'événements de force majeure (tels qu'ils sont définis dans le paragraphe 11). En cas d'annulation d'un service, nous pouvons soit proposer une date de remplacement, soit vous rembourser le montant déjà payé pour le service. En outre, nous ne sommes pas responsables des dommages occasionnés.
- (b) Par ailleurs, certains services supposent un nombre minimum de participants (ceci est indiqué dans la description du service). S'il est vraisemblable que ce nombre ne sera pas atteint, nous pouvons annuler le service au plus tard 24 heures avant son exécution.

9. Délais et dates

- (a) Nous nous efforçons de respecter les délais et les dates convenus, mais nous ne pouvons donner de garantie. En particulier, nous n'assumons aucune responsabilité et ne répondons pas des retards ou des reports de délais qui ne sont pas imputables à une faute de notre part.
- (b) Dans la mesure du possible, les reports de délais et de dates vous seront communiqués suffisamment tôt.

10. Responsabilité

Nous ne sommes responsables qu'en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle. Toute responsabilité de notre part pour une négligence légère ou modérée, ainsi que toute responsabilité pour des actes ou des omissions d'auxiliaires de BST ou de tiers, sont exclues par les présentes. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas lorsque des dispositions légales obligatoires l'interdisent, notamment en cas de blessures corporelles. Dans ces cas, la responsabilité est considérée comme limitée au minimum autorisé.

11. Cas de force majeure

- (a) Nous ne sommes pas responsables envers vous du non-respect d'obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure. On entend par «cas de force majeure», un événement extérieur inattendu et impossible à éviter par des mesures raisonnables, qui nous empêche de remplir nos obligations contractuelles. Il s'agit, par exemple, de guerres, de guerres civiles, de conflits armés, de catastrophes naturelles, d'actes de terrorisme, d'épidémies et de pandémies, de quarantaines, de mesures gouvernementales, d'incendies, de pannes de courant, etc.
- (b) Dans ce cas, nous ne sommes plus tenus d'exécuter les obligations contractuelles concernées pendant la durée de l'empêchement et les éventuels délais sont automatiquement prolongés de la durée de l'empêchement.
- (c) Si l'empêchement dure plus de 30 jours, les deux parties sont en droit de résilier le contrat individuel par notification écrite, pour autant qu'elles le déclarent dans les 7 jours suivant l'expiration du délai de 30 jours. Dans ce cas, les parties ne peuvent prétendre à des dommages et intérêts.

12. Droit de propriété intellectuelle

- (a) Tous les droits d'auteur, de marque, de protection et autres droits en rapport avec les contenus que nous mettons à disposition, que ce soit physiquement (par exemple brochures, fiches d'information, etc.), sur le site web ou d'une autre manière, demeurent notre propriété ou celle de nos concédants de licence concernés. Toute modification, reproduction, restitution, publication ou transmission à des tiers et toute autre exploitation sans notre accord écrit préalable sont interdites.
- (b) Nous ne garantissons pas que les contenus mis à disposition ne violent pas les droits de tiers et excluons toute responsabilité à cet égard.

13. Protection des données

Notre traitement des données personnelles fait l'objet d'une déclaration de confidentialité distincte, disponible sur <www.brig-simplon.ch/agb-datenschutz>.

14. Autres dispositions

- (a) Les déclarations sous forme de texte qui sont transmises ou enregistrées par des médias électroniques (e-mail, SMS et autres) sont considérées comme des déclarations écrites au sens du code suisse des obligations.
- (b) Nous sommes en droit d'adapter à tout moment les présentes CGV. Les adaptations effectuées au cours d'une relation contractuelle vous seront signalées au préalable. Sans opposition écrite dans les 30 jours suivant la notification, les adaptations sont considérées comme acceptées par vous. En

cas de contestation, vous êtes libre de mettre fin à la relation commerciale avec effet immédiat.

- (c) Si une disposition des présentes CGV ou du contrat individuel conclu entre vous et nous est invalide ou inapplicable, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. La disposition invalide ou inapplicable doit être remplacée par une disposition valide qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique de la disposition invalide ou inapplicable. La même condition s'applique aux éventuelles lacunes.
- (d) Une cession des droits et obligations découlant d'un contrat individuel n'est possible que si elle est explicitement prévue dans les présentes CGV (par exemple au paragraphe 7(d)) ou avec notre accord. Dans ce cas, vous êtes tenu de transférer intégralement l'ensemble des droits et des obligations à votre successeur, y compris le présent paragraphe 14(d).

15. Droit applicable et for juridique

- (a) Sous réserve d'éventuels fors obligatoires, le for exclusif pour tous les litiges en rapport avec les présentes CGV ou un contrat individuel est la ville de Brigue-Glis.
- (b) La relation juridique entre vous et nous est exclusivement régie par le droit suisse, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- (c) En cas de questions d'interprétation entre les différentes versions linguistiques du présent document, la version allemande fait foi.