
Conditions générales de voyage de Brig Simplon Tourismus AG relatives aux voyages à forfait

1. Champ d'application

- (a) Les présentes conditions générales de voyage (ci-après les **CGVoy**) régissent la relation contractuelle entre Brig Simplon Tourismus AG (ci-après **BST** ou **nous**) et les consommateurs (ci-après la **clientèle** ou **vous**) pour l'organisation de voyages à forfait par BST.
- (b) Un voyage à forfait est considéré comme tel lorsque nous regroupons au moins deux des services suivants dans une même offre: (i) le transport, (ii) l'hébergement, (iii) les autres services touristiques qui ne sont pas des prestations accessoires au transport ou à l'hébergement et qui représentent une part significative du forfait.
- (c) En réservant ou en utilisant un voyage à forfait proposé par nos soins, vous acceptez les présentes CGVoy et celles-ci deviennent partie intégrante du contrat.
- (d) 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) L'offre est fondée sur la description du voyage et les informations complémentaires que nous fournissons pour le voyage à forfait concerné. Les prospectus de destinations et d'hôtels ainsi que les descriptifs ou les annonces sur Internet qui ne sont pas publiés par nos soins ne nous engagent pas et ne nous obligent pas à fournir des services.
- (b) Votre demande de voyage et/ou 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 la fourniture du service par nos soins. Nous nous réservons le droit de refuser des demandes de réservation sans en donner les raisons.

- (c) Si vous réservez un voyage à forfait pour d'autres participants en plus de vous-même, vous assumez la responsabilité à l'égard de tous les autres participants. Vous vous engagez à veiller à ce que tous les participants au voyage prennent connaissance des présentes CGVoy et les acceptent.

3. 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, le prix total du voyage doit être payé 30 jours après la réservation et au plus tard 10 jours avant le début du voyage.
- (c) Aucune déduction (escompte, rabais, etc.) ne peut être effectuée sur le prix du voyage. Une compensation avec des contre-crédances n'est pas autorisée.

4. Adaptations des contrats

- (a) Nous nous efforçons d'exécuter les services exactement comme il est convenu. Cependant, des adaptations du programme sont parfois nécessaires. Nous vous remercions

de votre compréhension à cet égard. Nous nous réservons le droit de modifier le programme de voyage ou certains services convenus (comme l'hébergement, le type/moyen de transport, les activités et leur ordre, la restauration, etc.) si des circonstances imprévisibles ou inévitables l'exigent. Nous nous efforcerons de vous proposer des prestations de remplacement équivalentes. Nous vous informerons le plus rapidement possible de tels changements et de leur incidence sur le prix du voyage.

- (b) Si le contrat fait l'objet d'une adaptation *majeure*, vous pouvez résilier le contrat individuel et vous serez remboursé immédiatement du prix du voyage déjà payé, à condition de nous soumettre la demande par écrit dans les 30 jours après que vous avez pris connaissance de l'adaptation du contrat.

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

- (a) Les frais d'annulation suivants sont prélevés pour les annulations:
 - (i) Annulation jusqu'à 30 jours avant le début du voyage à forfait: aucun frais
 - (ii) Annulation entre 29 et 8 jours avant le début du voyage à forfait: 50% du prix du voyage convenu
 - (iii) Annulation dans les 8 jours qui précèdent le début du voyage à forfait: 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 6(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, celle-ci peut céder sa réservation à une personne de substitution, pour autant que celle-ci remplisse toutes les conditions liées à la participation et que nous en soyons informés dans un délai raisonnable avant l'heure de départ.

7. Annulation des voyages à forfait par BST

- (a) Nous sommes en droit d'annuler le voyage à forfait si des actes ou des omissions de votre part le justifient.
- (b) De plus, nous pouvons annuler un voyage à forfait ou adapter son programme 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).
- (c) Certains voyages à forfait supposent un nombre minimum de participants. Nous pouvons annuler un voyage à forfait parce que le nombre requis de participants n'est pas atteint, si nous avons indiqué le nombre minimum de participants et le dernier délai d'annulation dans l'offre de voyage ou dans la confirmation de voyage.
- (d) En cas d'annulation du voyage à forfait conformément au paragraphe 7(a)-7(c), vous avez droit au remboursement du prix d'achat déjà payé. En dehors de cela, vous ne pouvez faire valoir aucune prétention à notre encontre.

8. 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.

9. Réclamations de la clientèle

Si le voyage à forfait ne correspond pas à ce qui a été convenu dans le contrat ou si vous subissez un préjudice, vous êtes tenu de

nous signaler et de signaler au prestataire tiers concerné, par écrit et dans les meilleurs délais, ce défaut et/ou cette exécution non conforme et de demander réparation. En l'absence d'une telle action, vous perdez les droits qui vous sont accordés par le contrat ou par la loi.

10. Responsabilité

Notre responsabilité est limitée à deux fois le prix du voyage à forfait, sauf en cas de blessures corporelles ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

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 CGVoy. 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 CGVoy 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 CGVoy (par exemple au paragraphe 6(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.