

Conditions générales de vente de l'Alpinzentrum Gstaad AG - activités

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à une activité de l'Alpinzentrum Gstaad AG (ci-après dénommé AZG). Nous vous demandons de lire attentivement les conditions générales suivantes :

1. Réservation

Les réservations peuvent être acceptées par écrit, par téléphone ou en personne auprès d'AZG ou dans ses bureaux de vente. En s'inscrivant, le client reconnaît que les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat entre lui et AZG.

2. Objet du contrat

AZG s'engage à fournir le service pour l'activité demandée par le client, conformément à la confirmation.

3. Conclusion du contrat

À la réception de la confirmation écrite de la réservation par AZG ou par expression mutuelle de la volonté par téléphone/ Whatsapp/e-mail ou au point de vente, un contrat est conclu entre le client et AZG. À partir de ce moment, les droits et obligations découlant du contrat deviennent effectifs pour le client et AZG.

4. Prix

Les prix sont en francs suisses et peuvent être modifiés sans préavis.

5. Conditions de paiement

Le montant total de la prestation convenue est dû avant le début de l'activité. Les paiements non effectués en temps voulu donnent à AZG le droit de retenir des prestations, de facturer des intérêts de retard de 7 % ou de résilier le contrat.

6. Annulation ou modification de la commande par le client

La résiliation du contrat par le client avant le début de l'activité peut être notifiée par e-mail, par téléphone ou au bureau de vente d'AZG. L'annulation ne devient valable qu'après confirmation par AZG. En cas d'annulation ou de modification de la commande, le client se verra facturer la part suivante du montant total du service convenu :

10 jours à 1 jour avant le début de l'activité jusqu'à 12h00 :

- Si le montant total de la réservation est inférieur ou égal à CHF 1'000.- : CHF 100.-
- Pour un montant total de la réservation compris entre CHF 1'000.- et CHF 3'000.- : CHF 200.-
- Pour un montant total de la réservation compris entre CHF 3'000.- et CHF 6'000.- : CHF 400.-
- Pour un montant total de la réservation supérieur à CHF 6'000.- : CHF 500.-

1 jour avant le début de l'activité à partir de 12h00 : 100% du montant total

Le début de l'activité est toujours le premier jour du service réservé. 1 jour avant le début de l'activité signifie une annulation jusqu'à 12h00 au plus tard le jour avant le premier jour de l'activité. Dans le cas contraire, 100 % du montant total du service convenu sera facturé.

Il n'y a pas de droit à un remboursement si :

- L'activité ne peut être réalisée en raison d'un retard ou de l'absence du client. Tous les frais supplémentaires, résultant du report ou de l'arrivée tardive du client, sont à la charge de ce dernier.
- Le client commence une activité après son début ou la quitte avant sa fin.
- Le client n'utilise pas les jours individuels pour des réservations de plusieurs jours.

7. Annulation ou modification de commande par AZG avant le début de l'activité

L'activité peut être annulée par AZG si les participants lui donnent une raison légitime de le faire par leurs actions et omissions. Dans ce cas, les dispositions relatives aux frais d'annulation selon l'article 6 entrent en vigueur. Si l'activité est menacée ou rendue impossible par un cas de force majeure, des conditions météorologiques et naturelles, des mesures officielles, des risques pour la sécurité ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, AZG est en droit d'annuler l'événement ou de l'interrompre prématurément. Le client bénéficie alors de prestations de remplacement équivalentes et de même ampleur. Si le client refuse la prestation de remplacement, le paiement intégral est dû.

8. Modification du programme ou annulation de l'activité après le début de l'activité

AZG se réserve le droit de modifier le programme d'activités ou les prestations individuelles convenues si des circonstances extérieures (par exemple, force majeure, conditions météorologiques et naturelles, mesures officielles ou risques de sécurité) le rendent nécessaire.

Il n'y a pas de droit au remboursement :

- Fermeture de prestataires de services touristiques tels que les téléphériques, les trains, les hôtels ou les restaurants en raison des conditions météorologiques ou naturelles (par exemple, les avertissements officiels de temps violent) ou par des mesures officielles (par exemple, en cas de pandémie).
- Maladie ou accident du client

Pour couvrir les deux cas précédents, AZG recommande au client de souscrire une assurance de frais d'annulation. Un tel accord peut également être conclu directement avec AZG.

9. Conditions de participation

Une bonne santé et des compétences de communication en allemand, français et anglais sont nécessaires pour toutes les activités. Le participant s'engage à porter à la connaissance d'AZG d'éventuels problèmes de santé. La participation à une activité sous l'emprise de la drogue, de l'alcool, de psychotropes ou d'autres substances n'est pas autorisée.

Il est du devoir du client de se conformer aux conditions de participation et de suivre scrupuleusement les indications d'AZG, du guide et des auxiliaires. Si un participant ne remplit pas ces conditions de participation ou ne suit pas les indications, AZG se réserve le droit de l'exclure de l'activité. En cas d'exclusion avant le début de l'activité, les conditions d'annulation s'appliquent. Si l'exclusion a lieu après le début de l'activité, le client n'a aucun droit au remboursement.

Les exigences spéciales s'appliquent conformément à notre concept de sécurité.

10. Règlement concernant la taille et l'âge des participants à nos activités

Veuillez prendre connaissance de notre règlement concernant l'âge et la taille, qui peut être consulté sous le lien suivant : <https://alpinzentrum.ch/fr/a-propos-de-nous/>

11. Assurance/exonération de responsabilité

Le participant n'est pas assuré par AZG. Le participant doit avoir lui-même souscrit une assurance-maladie et une assurance-accident (incluant les accidents sportifs) suffisantes. Une assurance-annulation est recommandée. Malgré un déroulement sûr et compétent de l'activité, le risque d'accident ne peut pas être exclu. AZG ne peut en être tenu responsable. La participation se fait aux risques et périls du client.

12. Protection des données

Les données personnelles sont traitées conformément à la loi. Le traitement est effectué de manière loyale et proportionnée. Les données personnelles ne sont collectées que dans un but précis et identifiable par la personne concernée ; elles ne sont traitées que de manière compatible avec ce but. Les données personnelles sont détruites ou rendues anonymes dès qu'elles ne sont plus nécessaires au but du traitement.

Nous nous assurons de l'exactitude des données personnelles. L'adéquation des mesures dépend notamment de la nature et de l'ampleur du traitement ainsi que du risque que le traitement comporte pour la personnalité ou les droits fondamentaux des personnes concernées.

Lorsque le consentement de la personne concernée est requis, ce consentement n'est valable que s'il est donné librement pour un ou plusieurs traitements déterminés, après avoir été dûment informé.

Le consentement doit être explicite pour :

- a. le traitement de données personnelles sensibles ;
- b. un profilage à haut risque par une personne privée ; ou
- c. un profilage effectué par un organe fédéral.

13. Protection de la personnalité des guides AZG

Les prises de photos et de films, ainsi que les représentations fausses ou involontaires des guides AZG sont à proscrire. Les données personnelles telles que le numéro de téléphone, les adresses e-mail et autres coordonnées sont confidentielles.

14. Réclamations

Les réclamations ou d'éventuels dommages doivent être immédiatement portés à la connaissance du responsable de l'activité par écrit et ce dernier doit les confirmer. Le responsable de l'activité n'est toutefois pas habilité à reconnaître les revendications au nom d'AZG. Il s'efforcera d'apporter son assistance dans le cadre du programme et de ses possibilités. Les demandes de dommages et intérêts doivent parvenir à AZG sous forme d'une lettre manuscrite dans un délai de quatre semaines après la fin de l'activité. L'attestation du responsable de l'activité ainsi que toute preuve éventuelle devront être jointes à ce courrier. En cas de présentation tardive de sa demande ou si la réclamation n'est pas faite ou arrive trop tard pendant l'activité, le client perd tout droit de réclamation.

15. Droit applicable

Toutes les relations du client avec AZG sont régies par le droit suisse. Les dispositions légales s'y rapportant s'appliquent. Si ces dispositions générales prévoient des restrictions des conditions d'engagement de la responsabilité plus sévères, ce sont elles qui s'appliquent.

16. Juridiction compétente

Le seul tribunal compétent pour tous les litiges relatifs à ce contrat est celui de Thun, BE, Suisse.

17. Traductions

Le client reconnaît que les présentes conditions générales, ainsi que tous les autres documents publiés par nous, ont été rédigés à l'origine en allemand. Bien que des traductions dans d'autres langues de l'un ou l'autre des documents puissent être disponibles, ces traductions peuvent ne pas être complètes. En conséquence, vous acceptez qu'en cas de conflit entre la version allemande des documents et toute autre traduction, la version allemande prévaudra toujours.

Saanen, 31 juillet 2024