

---

## Conditions de réservation

---

Lenk-Simmental Tourismus AG (ci-après "LST") sert d'intermédiaire pour l'hébergement en hôtel, maisons et appartements de vacances, les expériences, le matériel de location, les billets, etc. et agit exclusivement en tant qu'intermédiaire entre le client et le loueur / le prestataire tiers.

### Contrat de réservation d'hôtels, de chambres d'hôtes, d'appartements de vacances, de billets, d'expériences et de matériel de location

La confirmation de réservation établie par LST fait également office de contrat. Lors de la réservation, l'hôte accepte les conditions de réservation et de contrat. Seuls les francs suisses sont acceptés comme monnaie par LST; les éventuels frais bancaires sont à la charge de l'hôte. LST confirme par écrit la réservation au nom et pour le compte du loueur / prestataire tiers concerné. Les objets loués peuvent être occupés au maximum par le nombre de personnes indiqué sur le contrat. Le règlement interne de l'objet loué concerné doit être respecté.

### Champ d'application pour les voyages à forfait

On parle de voyage à forfait lorsque le transport, accompagné de l'hébergement ou d'une autre prestation touristique, est proposé par LST à un prix global, pour une durée d'au moins 24 heures ou comprenant une nuitée.

### Conditions de paiement

*Pour les réservations de chambres d'hôtel (encaissement à l'hôtel)*

- Les données de la carte de crédit du client sont saisies comme garantie de la réservation. Aucun débit n'est effectué par LST. Le paiement est effectué à l'hôtel.

*Pour les maisons et appartements de vacances*

- En cas de réservation moins de 60 jours avant l'arrivée : le montant total de la réservation est débité immédiatement de la carte de crédit.
- En cas de réservation 61 jours minimum avant l'arrivée : le paiement peut être effectué sur facture ou par carte de crédit.
  - o Paiement sur facture : un acompte de 30% du prix global de la location, en sus de l'assurance-annulation (facultative), est dû dans les 10 jours. Le solde doit être réglé 30 jours avant le début du séjour. L'hôte doit s'acquitter des éventuels frais bancaires.
  - o Paiement par carte de crédit : le montant total de la réservation est débité immédiatement.

*Pour les réservations de forfaits*

- Pour les voyages à forfait, le montant total est toujours dû, payable dans les 14 jours suivant la facturation.
- Pour les réservations de dernière minute (moins de 15 jours avant l'arrivée), le montant total sera débité de la carte de crédit.
- Les prix s'entendent en francs suisses, TVA et taxe de séjour légale incluses.
  - o Paiement par facture : acompte de 30% du loyer total plus protection contre les frais d'annulation (facultatif) payable dans les 10 jours. Solde payable au plus tard 30 jours avant l'arrivée. Les éventuels frais bancaires sont à la charge du client.
  - o Paiement par carte de crédit : le montant total de la réservation est immédiatement débité.

*Pour les réservations d'expériences, de matériel de location, de billets, etc.*

- Le montant total de la réservation sera immédiatement débité de la carte de crédit.

### Annulation du contrat

*Pour les réservations de chambres d'hôtel*

- o Les conditions d'annulation de l'hôtel s'appliquent.
- o En cas de non-présentation éventuelle de la prestation réservée, nous nous réservons le droit, en accord avec l'hôtel, de facturer à l'hôte jusqu'à 100% du montant total de la réservation.

*Pour les maisons et appartements de vacances*

Si le locataire se retire du contrat de location, des frais d'annulation de CHF 50.- sont dus. En outre, les dispositions suivantes s'appliquent :

- |  |  |
|--|--|
| - jusqu'à 29 jours avant l'arrivée     | sans frais                               |
| - entre 15 et 28 jours avant l'arrivée | 50% du montant de la réservation est dû  |
| - entre 1 et 14 jours avant l'arrivée  | 80% du montant de la réservation est dû  |
| - le jour du début de la réservation   | 100% du montant de la réservation est dû |

Si le logement peut être reloué suite à l'annulation, le montant est remboursé après déduction des frais de dossier de CHF 50.-. Le remboursement est effectué à la fin du séjour réservé.

*Pour les réservations d'expériences, de matériel de location, de billets, etc*

- o Les conditions d'annulation ainsi que les conditions générales du prestataire tiers concerné s'appliquent.
- o En cas de non-présentation éventuelle de la prestation réservée, nous nous réservons le droit, en accord avec le prestataire tiers, de facturer à l'hôte jusqu'à 100% du montant total de la réservation.

*Départ anticipé, abandon*

- En cas de départ anticipé ou d'interruption de l'expérience, le prix total reste dû. Les prestations non utilisées ne sont pas remboursées.

## Réclamations

S'il est prouvé qu'il existe des défauts qui ne peuvent pas être éliminés localement, LST doit en être informé immédiatement afin que tout soit mis en œuvre pour les éliminer. LST ne peut répondre qu'aux réclamations signalées dans un délai de 72 heures après le début de la location. Si l'hôte/le locataire n'accepte pas l'hébergement réservé ou l'alternative proposée par LST, aucun remboursement ne sera effectué par LST ou le loueur. Les demandes de dommages et intérêts ne dépassent en aucun cas le montant total du loyer. Le tribunal régional de l'Oberland bernois à Thoune est compétent pour tout litige résultant du présent contrat.

## Caution

Pour les expériences, les locations, le matériel de location, le loueur, le prestataire ou le fournisseur tiers peut exiger une caution lors de la remise du matériel. Cette caution est mentionnée dans la description de la prestation ainsi que dans le voucher. La caution doit être payée en espèces et en francs suisses. Elle sert à garantir les demandes de dommages-intérêts et les frais liés à des dépenses supplémentaires. La caution est remboursée lors de la restitution du matériel, pour autant qu'aucun dommage ou dépense supplémentaire n'ait été causé par le client.

## Force majeure

Les hôtels, Bed & Breakfast, loueurs d'appartements de vacances, maisons de groupe et fournisseurs de toutes les autres activités se réservent le droit de procéder à des modifications de prestations ou d'annuler des prestations en cas de force majeure, de phénomènes naturels, d'événements imprévisibles et inévitables, d'ordres des autorités (pandémie, épidémie, disponibilité de l'électricité...), etc. Dans tous les cas, LST est en droit d'annuler les réservations / billets / activités sans dédommagement. Si des raisons empêchent la fourniture de la prestation, les hôtes / prestataires tiers sont tenus de fournir des prestations de remplacement appropriées. Si des prestations de remplacement ne sont pas possibles, le prestataire peut résilier le contrat / la prestation et les montants déjà payés seront remboursés. Toute autre demande est exclue. Si l'hôte refuse une prestation de remplacement appropriée, le montant payé ne sera pas remboursé et l'hôte renonce à toute autre prétention.

## Responsabilité civile

*Responsabilité de l'hôte et des autres personnes voyageant avec lui*

- L'hôte et les autres voyageurs doivent prendre soin de l'appartement de vacances, des chambres d'hôtel, des articles de location, etc. et respecter le règlement intérieur. Si le client ou les autres voyageurs causent des dommages par leur faute, ils doivent les payer intégralement. Les éventuels dommages doivent être signalés immédiatement au prestataire, au plus tard au moment du départ.

LST est responsable pour une réservation en bonne et due forme, mais n'est pas responsable des événements imprévisibles tels que:

- pannes ou dysfonctionnements de l'alimentation en eau ou en électricité ainsi que des installations de chauffage, des ascenseurs et des piscines.
- diminution de la qualité de l'objet loué suite à des dommages environnementaux, des nuisances sonores temporaires, par ex. suite à des déviations du trafic, chantiers, etc.
- Une assurance accident est dans tous les cas l'affaire de l'hôte / du locataire / du visiteur / du consommateur.

Toutes les informations et descriptions concernant l'hôtel ou l'objet loué / l'expérience sont basées sur les indications des propriétaires, des loueurs ou des prestataires. **LST décline toute responsabilité à ce sujet.**

## Changements de programme lors d'un voyage à forfait

Pour des raisons imprévisibles, le programme du voyage peut subir des modifications. Dans ce cas, LST s'efforce, dans la mesure du possible, de trouver une solution de remplacement équivalente ou une autre solution appropriée.

En cas d'événements de force majeure (catastrophes naturelles, etc.), ordre des autorités (pandémie, épidémie, disponibilité de l'électricité...), de défauts techniques, etc. LST peut annuler le voyage à forfait. Si le voyage est annulé par LST avant le début de celui-ci, le prix déjà payé sera remboursé.

## Responsabilité civile lors d'un voyage à forfait

LST est responsable des dommages corporels résultant de la mort, de lésions corporelles ou de la maladie de l'hôte, si ceux-ci sont dus à une négligence grave ou à un comportement intentionnel de LST ou du prestataire de services mandaté.

Pour les dommages matériels, LST est responsable, en cas de faute de sa part, au maximum jusqu'à deux fois le prix du voyage à forfait. LST est responsable pas pour les dommages résultant d'une faute du consommateur, d'une faute imprévisible ou inévitable de tiers qui ne fournissent pas de prestations dans le cadre du voyage à forfait, de force majeure ou d'événements qui, malgré toute la diligence requise de la part de LST, étaient imprévisibles ou inévitables. LST n'assume aucune responsabilité si l'annulation est due à d'un cas de force majeure ou d'un ordre des autorités (pandémie, épidémie, disponibilité de l'électricité...).

## Protection des données

L'hôte donne son accord pour que les données personnelles collectées dans le cadre de la réservation, de la négociation et de l'exécution des contrats négociés soient enregistrées et traitées par des moyens automatisés dans le cadre de l'exécution de ces prestations et qu'elles soient transmises aux tiers compétents pour l'exécution de ces prestations, comme en particulier les prestataires de services. LST attache une grande importance à la protection de la personnalité et au traitement correct de vos données personnelles. La déclaration de protection des données publiée s'applique en complément des présentes conditions générales.

## **Conditions de réservation pour la boutique de souvenirs AlpKultur®**

### *Livraison*

- LST livre dans toute la Suisse et, après accord, également à l'étranger. Les frais d'envoi en Suisse sont calculés au prorata dans le prix. Pour les envois à l'étranger, les frais de port effectifs sont facturés.

### *Réserve de propriété*

- LST se réserve la propriété de la marchandise jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.

### *Prix et modalités de paiement*

- Les prix sont en francs suisses et TVA incluse. Pour les commandes en ligne, un paiement sur facture est également possible. Le montant total est payable dans les 14 jours suivant la facturation.

### *Droit de retour*

- Il n'y a pas de droit de retour, sauf pour les articles défectueux ou endommagés. L'acheteur est tenu de les renvoyer dans les 10 jours. La confirmation doit être jointe afin que LST puisse immédiatement créditer les retours.

### *Domages et intérêts*

- Toute demande de dommages et intérêts pour cause d'erreurs dans les illustrations, les prix et les textes ou pour cause de retard ou d'absence de livraison est exclue.

### *Protection des données*

- Les données nécessaires à la gestion des affaires sont utilisées dans le cadre du traitement des commandes. Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle. Veuillez lire à ce sujet notre déclaration de protection des données.

## **La version en allemand de ces conditions de réservation sert de base légale.**

Sous réserve de modification.

Lenk, septembre 2022

**LENK-SIMMENTAL TOURISMUS AG**