

## Conditions générales de contrat et de voyage

### CGCV

### Saas-Fee/Saastal Webshop GmbH (SFSW)

Nous nous réjouissons de l'intérêt que vous portez à un séjour dans la destination Saas-Fee/Vallée de Saas. Veuillez lire attentivement les Conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) suivantes. Elles font partie intégrante de chaque contrat.

#### Domaine de validité

- 1.1. Les présentes CGCV régissent les relations contractuelles entre vous et Saas-Fee/Saastal Webshop GmbH (SFSW) pour les forfaits et autres prestations d'hébergement et de voyage que nous organisons.
- 1.2. Les présentes CGCV font la distinction entre les offres forfaitaires et les autres prestations d'hébergement et de voyage. Une offre forfaitaire existe si au moins une prestation de voyage supplémentaire est proposée par SFSW à un prix total en plus du service d'hébergement.
- 1.3. Si SFSW vous propose d'autres prestations d'hébergement et de voyage au nom et aux frais d'un prestataire de services / d'un prestataire tiers, qui ne sont pas compris dans la définition du voyage forfaitaire conformément au point 1.2. des présentes CGCV (par ex. hébergement ou prestations de prestataires / de prestataires tiers), la SFSW n'est pas une partie contractante. Les conditions d'annulation et de paiement ainsi que les conditions générales de vente du prestataire de services / du prestataire tiers respectif s'appliquent. Dans ces cas, nous n'assumons aucune responsabilité pour les prestations fournies par les prestataires de services / prestataires tiers. Si ces prestations sont supprimées, pour quelque raison que ce soit, cela n'affectera pas notre relation. Nous renvoyons en particulier à leurs conditions de responsabilité, qui peuvent être consultées chez le prestataire de services / le prestataire tiers.

#### 2. Conclusion du contrat et prestations

- 2.1. Le contrat entre vous et SFSW est conclu avec l'acceptation de votre réservation écrite ou verbale par SFSW et est définitif à partir de ce moment. Ces CGV s'appliquent à tous les participants au voyage.
- 2.2. Les prestations résultent de la description de la prestation dans les documents de la brochure, sur Internet et/ou dans la confirmation de réservation. Le nombre de personnes indiqué dans le contrat doit être respecté dans tous les cas et ne peut être dépassé sans l'accord exprès de SFSW et du prestataire de services / prestataire tiers. Dans le cas contraire, SFSW peut résilier le contrat sans indemnité.

#### 3. Conditions de paiement / Prix

- 3.1. Les prix en francs suisses indiqués dans la confirmation de réservation sont fermes. Un ajustement de prix est possible avec l'introduction de taxes, prélèvements, taxes, augmentation des frais de transport, etc. jusqu'à 3 semaines avant le début de la prestation.
- 3.2. Dans le cadre d'une offre forfaitaire, le paiement anticipé du prix du forfait est dû à la conclusion du contrat. Pour les autres prestations d'hébergement et de voyage conformément au point 1.3. des présentes CGCV, le paiement sera effectué aux prestataires de services / prestataires tiers respectifs et sera régi par leurs conditions d'annulation et de paiement respectives ainsi que par leurs conditions générales de vente.
- 3.3. En cas de réservation manifestement erronée dû à des erreurs de système dans le système de réservation, les prix convenus sont vides. Dans ce cas, la SFSW se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité.
- 3.4. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, SFSW peut retenir tous les services en tant qu'intermédiaire, résilier le contrat sans indemnité et réclamer les frais d'annulation conformément à l'article 4.

#### 4. Résiliation et modification du contrat par le client

- 4.1. SFSW ne fournit pas d'assurance annulation. Nous vous conseillons cependant de conclure une assurance voyages avec protection en cas d'annulation. Vous pouvez conclure une telle assurance avec notre partenaire Allianz (<https://www.saas-fee.ch/fr/a-propos-de-nous/assurance>)
- 4.2. Si vous annulez une réservation ou effectuez un changement de réservation, notre consentement écrit est requis. Vous devez nous informer immédiatement par écrit de toute demande de changement de réservation ou d'annulation.
- 4.3. Si vous vous retirez de l'offre avant le début de la prestation, les montants suivants seront facturés en pourcentage de l'offre :
  - Gratuit jusqu'à 90 jours avant l'arrivée-
  - Jusqu'à 30 jours avant le début de la prestation : 40 % du prix total
  - 29-0 jours avant le début de la prestation et de non-utilisation de la prestation : 100 % du prix total

Les conditions d'annulation de la société SFSW s'appliquent, sauf indication contraire du logement. Pour les réservations selon le point 1.3. du présent contrat, les conditions d'annulation et de paiement du prestataire de services / prestataire tiers s'appliquent.

- 4.4. Le facteur décisif est l'arrivée de la notification pendant nos heures d'ouverture habituelles. Le samedi, le dimanche ou les jours fériés, le jour ouvrable suivant est déterminant.
- 4.5. La non-utilisation d'une prestation (no show) est traitée comme une annulation (voir point 4.3.) En cas de départ anticipé, le montant total reste dû.
- 4.6. Si vous ne pouvez pas utiliser la prestation réservée, vous pouvez désigner un remplaçant qui reprendra la prestation aux mêmes conditions. La condition est que le remplaçant soit solidairement responsable du prix de l'offre et où les prestataires de services (hôtels, prestataires de voyages, etc.) impliqués dans votre voyage acceptent cette modification.
- 4.7. Vous êtes responsable de votre propre arrivée. En cas d'arrivée tardive due à des perturbations et des empêchements dans les transports publics et privés (y compris le train et le vol), ainsi que pour des raisons personnelles, aucun remboursement ne sera accordé.
- 4.8. Dans tous les cas, SFSW facturera des frais de traitement supplémentaires de CHF 50.00 par réservation annulée ou modifiée. Si l'appartement peut être sous-loué après une annulation, SFSW est tenue de rembourser le montant total moins des frais de traitement de CHF 50.00

#### 5. Résiliation et modification du contrat par SFSW

- 5.1. Dans le trafic de vacances, il peut se produire à plusieurs reprises des circonstances que la SFSW ne peut pas empêcher ou influencer. Si un cas de force majeure (par ex. catastrophes écologiques, catastrophes naturelles, grèves, etc.) nous empêche d'exercer nos activités de médiation, nous sommes en droit d'annuler la réservation sans indemnisation.
- 5.2. Si d'autres raisons sur lesquelles nous n'avons aucune influence empêchent l'exécution du service, SFSW s'efforcera de trouver une solution de remplacement équivalente ou une autre solution appropriée. Si nécessaire, la réservation peut être annulée par SFSW.
- 5.3. Pour les raisons susmentionnées, si vous n'utilisez pas la prestation, nous vous rembourserons le montant versé, mais vous renoncerez à toute autre demande/indemnisation.

#### 6. Réclamations

- 6.1. En principe, SFSW décline toute responsabilité (voir point 7). En particulier, SFSW n'est en aucun cas tenue de verser une quelconque indemnité. C'est la responsabilité du prestataire de services / du prestataire tiers.
- 6.2. Si la prestation n'est pas conforme à l'accord contractuel ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et l'obligation de vous plaindre de ce défaut ou de ce dommage auprès du prestataire de services concerné dans les 24 heures.
- 6.3. Si aucune solution appropriée n'a pu être trouvée par le prestataire de services et qu'il n'a pas été possible ou pas suffisamment remédié à votre défaut ou à votre dommage, vous devez en informer SFSW par écrit au plus tard 10 jours après l'utilisation de la prestation. La demande de dommages-intérêts ne peut en aucun cas dépasser le montant du prix de l'offre.
- 6.4. Si vous ne soumettez de réclamation auprès du prestataire de services local (voir 6.2.) ou si vous ne respectez pas le délai de notification écrite à SFSW (voir 6.3.), vos prétentions expirent immédiatement, si elles existent.

#### 7. Responsabilité

- 7.1. SFSW est responsable de la vente / courtage et de la transmission technique des réservations au client et aux prestataires de services / prestataires tiers. La preuve de la transmission correcte des réservations est réputée avoir été fournie si la transmission a été saisie sans erreur dans les journaux de transmission du système de réservation. Si la livraison est effectuée par la poste, SFSW ne peut fournir aucun justificatif.
- 7.2. SFSW n'est pas responsable des circonstances imprévisibles dans les immeubles locatifs qui ne peuvent pas être influencées par nous, telles que :
  - Pannes ou perturbations de l'alimentation en eau et/ou en électricité ainsi que des installations telles que chauffage, ascenseur, piscine, etc.
  - Réduction de la valeur de la prestation en raison de dommages à l'environnement, augmentation temporaire des émissions sonores telles que les chantiers de construction, le bruit nocturne, etc.
- 7.3. SFSW n'est en aucun cas responsable des prestations et des promesses des prestataires de services / prestataires tiers (voir aussi 1.3.)
- 7.4. Vous êtes responsable de la couverture d'assurance des personnes (en particulier l'assurance accidents et maladie, les dommages aux biens et aux bagages ainsi que la perte de bagages). SFSW décline toute responsabilité.
- 7.5. Vous devez payer la totalité des dommages dont il est prouvé qu'ils ont été causés par vous au cours de votre séjour. Tout dommage doit être signalé au prestataire de services ou à son représentant avant le départ.

#### 8. Validité des CGCV / Droit applicable

- 8.1. Les CGCV sont rédigées en allemand, anglais et français. En cas de contradiction, la version allemande fait foi.

- 8.2. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les modifications apportées après l'impression à notre insu, ni pour les éventuelles erreurs d'impression.
- 8.3. Du reste, le droit suisse est applicable. Viège (Suisse) est le for juridique exclusif.

SaaS-Fee, Novembre 2022