

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE RESERVATION GSTAAD SAANENLAND TOURISMUS

---

Gstaad Saanenland Tourismus (ci-après dénommé GST) propose à titre d'intermédiaire des chambres d'hôtel et de bed & breakfast, des appartements et chalets de vacances (ci-après exclusivement désignés en tant que logements de vacances) de même que des prestations de tiers telles que la location de matériel, la vente de billets, etc. GST intervient exclusivement à titre d'intermédiaire entre le client et l'hôtel, le bed & breakfast, les propriétaires de logements de vacances et autres prestataires tiers.

---

### 1. Contrat de réservation de chambres d'hôtel, de bed & breakfast et de logements de vacances

Le contrat prend effet à la confirmation par GST. Le client/locataire reconnaît les conditions de réservation et contractuelles à la réservation. GST confirme la réservation par écrit ou par e-mail au nom et pour le compte de l'hôtel, du bed & breakfast, du propriétaire de logement de vacances concerné, ainsi que d'éventuels autres prestataires tiers dont les prestations ont été réservées.

Les logements de vacances, chambres d'hôtel et de bed & breakfast doivent uniquement être occupés par le nombre de personnes indiqué dans l'offre. Les enfants et bébés sont pris en compte dans le nombre de personnes mentionné (sauf indications contraires dans l'offre). L'hôtel, le bed & breakfast et le propriétaire du logement de vacances sont en droit de demander aux personnes en surnombre de quitter le lieu d'hébergement et, en cas de refus, de résilier le contrat sans remboursement du prix.

Le règlement intérieur doit être respecté.

---

### 2. Domaine d'application pour voyages à forfait

Dans le cas d'un voyage à forfait, le transport et l'hébergement ou une autre prestation touristique importante de GST sont proposés à un prix global, le voyage durant par ailleurs au moins 24 heures ou comprenant une nuitée.

---

### 3. Prestations de tiers

Pour les activités sportives, la location de matériel, etc. GST intervient uniquement en tant qu'intermédiaire. Le contrat est directement conclu par le client avec le prestataire correspondant.

---

### 4. Conditions de paiement

Les prix sont affichés en francs suisses. Seuls les paiements en francs suisses sont acceptés par GST. Les frais bancaires éventuels sont à la charge du client.

*Pour les réservations de logements de vacances et de chambres en bed & breakfast:*

- Acompte:  
40 % du prix de la location, dans le cas de montants jusqu'à CHF 300,00, le montant intégral, est dû dans un délai de 14 jours à compter de la date de facture. En cas de paiement par carte de crédit, l'acompte est débité à la réservation.  
Assurance annulation en sus (en option). Dans le cas de réservations de logements de vacances qui n'ont pas été effectuées en ligne, des frais de réservation de CHF 10,00 sont facturés en sus.
- Règlement du solde: dû au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée.
- Si la réservation est effectuée moins de 31 jours avant le début du voyage, le paiement du montant total est dû dès réception de la confirmation.
- En cas de réservations last-minute, c'est-à-dire de réservations effectuées moins de 8 jours avant la date d'arrivée, le montant total est débité de la carte de crédit.
- Pour certains logements de vacances, à l'arrivée, une caution doit être versée en espèces et en francs suisses; voir point 9.

*Pour les réservations de chambres d'hôtel:*

Les modalités de paiement sont indiquées dans l'offre concernée:

Encaissement par GST:

- Acompte de 40% du montant total, dans le cas de montants jusqu'à CHF 300,00, le montant intégral, plus l'assurance annulation (en option): dû dans un délai de 14 jours à compter de la date de facture. En cas de paiement par carte de crédit, l'acompte est débité à la réservation.
- Règlement du solde: dû au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée.
- Si la réservation est effectuée moins de 31 jours avant la date d'arrivée, le paiement du montant total est dû dès réception de la confirmation.
- En cas de réservations last-minute, c'est-à-dire de réservations effectuées moins de 8 jours avant la date d'arrivée, le montant total est débité de la carte de crédit.

Encaissement par l'hôtel:

- Les données de la carte de crédit du client sont uniquement enregistrées à titre de garantie pour la réservation. Si le client souscrit l'assurance annulation facultative, la prime d'assurance est débitée par GST de la carte de crédit du client. Les informations de la carte de crédit du client sont transmises à l'hôtel.
- Le paiement de la prestation hôtelière réservée a lieu à l'arrivée à l'hôtel.
- En cas d'annulation de la réservation ou de non-présentation (no-show), l'hôtel se réserve le droit de débiter de la carte de crédit du client jusqu'à 100% du montant total de la réservation. Voir à cet effet les conditions d'annulation.

*Pour les réservations de voyages à forfait:*

- En cas de voyages à forfait, le montant total est systématiquement dû, exigible dans un délai de 14 jours à compter de la date de facture.
- Pour les réservations last-minute (moins de 15 jours avant le début du voyage), le montant total est débité de la carte de crédit.
- Les prix sont libellés en francs suisses, TVA et taxe de séjour légale comprises.

*Pour les réservations de prestations telles que la location de matériel, etc.:*

- Le montant total est débité de la carte de crédit à la réservation.

---

## 5. Coordonnées bancaires de GST

Berner Kantonalbank, CH-3780 Gstaad  
Compte CH14 0079 0016 9012 8105 4  
Clearing-Nr. 790, Swift-Code: KBBECH22

## 6. Annulation du contrat par le client, départ anticipé

L'annulation d'un contrat par le client génère les frais suivants:

*Pour les réservations de logements de vacances:*

- Si l'annulation est faite jusqu'à 60 jours avant la date d'arrivée ou le logement de vacances peut être reloué aux mêmes conditions (même durée et même prix): pas de frais d'annulation. La prime d'une assurance annulation éventuellement souscrite et, en cas de réservations non effectuées en ligne, les frais de réservation de CHF 10,00, restent dus. Le propriétaire n'est pas tenu de déployer des efforts spécifiques aux fins de relocation.
- Si le logement de vacances ne peut pas être reloué ou uniquement à des conditions moins favorables (et si le montant total dû par le locataire remplaçant (à l'exception des draps et du nettoyage final, dans la mesure où ils sont mentionnés séparément sur la facture) n'atteint pas les pourcentages indiqués ci-après, la différence est exigible en tant que frais d'annulation), les frais d'annulation suivants sont facturés:
  - Annulation 59 à 30 jours avant la date d'arrivée: 40 % du montant total de la réservation (à l'exception des draps et du nettoyage final, dans la mesure où ils sont mentionnés séparément sur la facture), plus la prime d'une assurance annulation éventuellement souscrite et, en cas de réservations non effectuées en ligne, les frais de réservation de CHF 10,00.
  - Annulation 29 à 0 jours avant la date d'arrivée ou no-show: le montant total de la réservation (à l'exception des draps et du nettoyage final, dans la mesure où ils sont mentionnés séparément sur la facture) est dû et les éventuels montants complémentaires sont facturés au client/locataire.

Un remboursement éventuel est uniquement effectué à l'issue de la période de vacances réservée et en cas de relocation.

*Pour les réservations de chambres d'hôtel et de bed & breakfast, de même que pour les voyages à forfait:*

Les conditions d'annulation mentionnées dans l'offre de la prestation concernée et dans la confirmation de réservation sont applicables. Si les voyages à forfait ne sont pas assortis de conditions d'annulation et si l'hôtel ou le bed & breakfast concerné n'a pas spécifié ses propres conditions d'annulation, les dispositions suivantes sont applicables:

Encaissement par GST:

- Si l'annulation est faite jusqu'à 14 jours avant la date d'arrivée ou en cas de relocation des chambres aux mêmes conditions (même durée et même prix), pas de frais d'annulation. La prime d'une assurance annulation éventuellement souscrite reste due.
  - Si la chambre ne peut pas être relouée ou uniquement à des conditions moins favorables (et si le montant de la réservation dû par le locataire remplaçant n'atteint pas les pourcentages mentionnés ci-après, la différence est due en tant que frais d'annulation), les frais d'annulation suivants sont exigibles:
    - Annulation 13 à 0 jours avant la date d'arrivée ou no-show: Le montant total de la réservation est dû et les éventuels montants complémentaires sont facturés au client.
- Un remboursement éventuel est uniquement effectué à l'issue de la période de vacances réservée et en cas de relocation.

Encaissement par l'hôtel (*s'applique uniquement aux réservations de chambres d'hôtel*):

- Si l'annulation est faite jusqu'à 14 jours avant la date d'arrivée ou en cas de relocation des chambres aux mêmes conditions (même durée et même prix), pas de frais d'annulation. La prime d'une assurance annulation éventuellement souscrite reste due.

- Si la chambre ne peut pas être relouée ou uniquement à des conditions moins favorables (et si le montant de la réservation dû par le locataire remplaçant n'atteint pas les pourcentages mentionnés ci-après, la différence est due en tant que frais d'annulation), les frais d'annulation suivants sont exigibles:  
Annulation 13 à 0 jours avant la date d'arrivée ou no-show: le montant total de la réservation est dû, facturé au client et débité par l'hôtel de la carte de crédit du client.

*Pour les réservations de prestations, de matériel de location et de billets:*

Les conditions d'annulation et les conditions générales du prestataire tiers concerné sont applicables.

*Départ anticipé, interruption du voyage:*

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

*Calcul des délais:*

La réception de l'avis par GST et le partenaire contractuel du client aux heures de bureau normales est déterminante pour le calcul des délais. S'il s'agit d'un samedi, dimanche ou jour férié général dans le canton de Berne, le jour ouvrable suivant est déterminant. Il en est de même pour les communications par e-mail, messages sur répondeur téléphonique, etc.

*Assurance annulation:*

GST recommande au client de souscrire une assurance annulation qui prend en charge les frais d'annulation dans le cadre de la police d'assurance.

*Remarque:*

Il n'existe aucun droit de révocation ni de droit gratuit de rétractation pour les prestations touristiques dont les dates ont été convenues ou qui sont mises à disposition durant une période convenue.

---

## 7. Réclamations concernant des hébergements et d'autres prestations de tiers

Si le client devait ne pas être satisfait des prestations fournies ou subir un dommage, il est tenu de se mettre immédiatement en relation avec son partenaire contractuel (hôtel, bed & breakfast, propriétaire de logement de vacances, etc.) et de lui demander de remédier à la situation. La suite de la procédure et les droits du client sont régis par les conditions contractuelles du partenaire contractuel du client.

Si le partenaire contractuel ne devait pas être joignable ou remédier (suffisamment) à la situation, etc., le client peut s'adresser à GST (tél. +41 33 748 81 84, hotline +41 79 344 81 18, e-mail: [info@gstaad.ch](mailto:info@gstaad.ch)). Sur demande du client, GST prendra contact avec le prestataire pour trouver une solution. La réparation d'un défaut, dommage, etc. relève de la seule compétence du partenaire contractuel du client.

GST attire expressément l'attention du client sur le fait que les défauts, dommages ou une exécution inadéquate du contrat doivent être communiqués au partenaire contractuel dans les meilleurs délais, de façon à ce que celui-ci puisse remédier à la situation. Si le partenaire contractuel n'est pas informé ou n'est pas informé dans les meilleurs délais, l'ensemble des droits risquent d'être perdus.

## 8. Modifications des prestations, force majeure concernant les hébergements et autres prestations de tiers

Les hôtels, bed & breakfast, propriétaires de logements de vacances et prestataires d'autres services se réservent le droit de modifier les prestations en cas de force majeure, de phénomènes naturels, d'événements imprévisibles et inévitables, de mesures administratives, etc. qui nécessitent une telle modification. Les prestataires s'efforceront de fournir des prestations de remplacement appropriées. S'il s'avère impossible de proposer des prestations de remplacement appropriées, le prestataire est en droit de résilier le contrat et les montants déjà versés sont remboursés (les primes d'assurance ne sont pas remboursées et restent dues). Toute autre prétention est exclue. Si le client refuse une prestation de remplacement appropriée, le montant versé n'est pas remboursé.

---

## 9. Caution

Dans le cas de logements de vacances, à la remise des clés, le propriétaire est en droit de demander une caution à mentionner dans la description de la prestation et sur le voucher. La caution doit être versée en espèces et en francs suisses. Elle permet de garantir les droits à dommages et intérêts et les frais d'un nettoyage plus conséquent. La caution est remboursée à la restitution des clés dans la mesure où le client/locataire n'a pas occasionné de dommage ou de frais de nettoyage supplémentaires.

---

## 10. Responsabilité du client et des covoyageurs

Le client et les covoyageurs sont tenus d'utiliser le logement de vacances, la chambre d'hôtel, etc. avec toute la diligence requise et de respecter le règlement intérieur. En cas de dommages imputables au client ou aux covoyageurs, lesdits frais devront être intégralement payés. Les dommages éventuels doivent être signalés sans délai et au plus tard le jour du départ à l'hôtel, au bed & breakfast, au propriétaire, etc. ou à son représentant. Le propriétaire du logement de vacances doit disposer d'une assurance responsabilité civile.

---

## 11. Responsabilité des hôtels, bed & breakfast, propriétaires de logements de vacances et d'autres prestataires tiers

Ces prestataires sont directement responsables envers le client et les covoyageurs conformément à leurs propres conditions générales. GST recommande de souscrire une assurance accidents et maladie suffisante. En cas de participation à des activités sportives, etc., une assurance accidents complète est recommandée.

---

## 12. Responsabilité de GST pour les hébergements et autres prestations de tiers

GST est responsable de la réservation en bonne et due forme des prestations souhaitées auprès du partenaire contractuel concerné. GST décline toutefois toute responsabilité concernant l'exécution en bonne et due forme du contrat par le partenaire contractuel du client.

L'ensemble des informations et descriptions relatives aux hôtels, bed & breakfast, logements de vacances, etc. reposent sur les indications des prestataires concernés. GST décline à cet égard toute responsabilité en cas de descriptions incorrectes. Toute responsabilité de GST pour les prestations fournies par son intermédiaire est exclue.

---

### 13. Changements de programme pour les voyages à forfait

GST se réserve le droit de procéder à des changements de programme en cas de force majeure, de phénomènes naturels, d'événements imprévisibles et inévitables, de mesures administratives, etc. qui nécessitent une telle modification. GST s'efforcera de fournir des prestations de remplacement appropriées. S'il s'avère impossible de proposer des prestations de remplacement appropriées, GST est en droit de résilier le contrat et les montants déjà versés sont remboursés (les primes d'assurance ne sont pas remboursées et restent dues). Toute autre prétention est exclue. Si le client refuse une prestation de remplacement appropriée, le montant versé n'est pas remboursé.

En cas de changement de programme ou de prestation pendant le voyage, GST s'efforcera d'y remédier de façon appropriée. Si une telle remédiation s'avère impossible ou insuffisante, GST remboursera la valeur objective minimale.

GST n'est pas dans l'obligation de remédier à la situation si le changement de programme ou de prestation est dû à un cas de force majeure ou si les mesures de remédiation devaient occasionner des frais disproportionnés.

---

### 14. Responsabilité pour les voyages à forfait

GST est tenu responsable, dans le cadre des dispositions légales applicables et des conventions internationales, des dommages corporels du client et des covoyageurs pour lesquels il a été procédé à une réservation. Pour les autres dommages (tels que les dommages matériels et les dommages purement pécuniaires), GST est tenu responsable par voyageur à hauteur d'au maximum le double du prix du voyage payé pour ledit voyageur, dans la mesure où le dommage n'est pas dû à un acte intentionnel ou à une négligence grossière. GST n'est pas tenu responsable des dommages dus à des manquements de la partie lésée, à des manquements imprévisibles ou inévitables de tiers qui ne fournissent aucune prestation dans le cadre du voyage à forfait, à des cas de force majeure ou à des événements imprévisibles et inévitables en dépit de la diligence appropriée de GST ou du prestataire.

GST se réserve le droit de prévoir d'autres limitations ou exclusions de responsabilité dans le cadre des lois applicables, de conventions internationales et des présentes conditions générales de réservation de Gstaad Saanenland Tourismus.

La responsabilité non contractuelle ou quasi-contractuelle ne peut pas justifier une responsabilité autre que celle décrite dans les présentes conditions générales de réservation.

---

### 15. Responsabilité de GST

La responsabilité de GST pour négligence légère et moyenne est exclue. La responsabilité est par ailleurs limitée au dommage direct immédiat, la responsabilité pour des dommages indirects et consécutifs, etc. étant exclue.

Ces dispositions en matière de responsabilité s'appliquent à la responsabilité contractuelle, non contractuelle et quasi-contractuelle. La responsabilité non contractuelle ou quasi-contractuelle ne peut pas justifier une responsabilité autre que la responsabilité contractuelle.



## 16. Protection des données

GST est soumis aux règles suisses relatives à la protection des données (Loi fédérale sur la protection des données et les dispositions d'exécution y afférentes).

GST traitera les données personnelles qui lui sont transmises conformément aux dispositions légales et les communiquera si nécessaire au prestataire de services et/ou détenteur des clés aux fins d'exécution du contrat en bonne et due forme (il s'agit à cet égard du prénom et nom de famille, de l'adresse, du numéro de téléphone, de l'adresse email et la date de naissance de la personne effectuant la réservation et si nécessaire des covoyageurs, des prestations réservées et, en cas de réservations de chambres d'hôtel également des informations concernant la carte de crédit). Les hôtels, bed & breakfast, propriétaires de logements de vacances, etc. peuvent être tenus, en vertu de dispositions légales ou de directives administratives, de mettre ces données à la disposition d'organismes publics et de tierces entreprises mandatées par ces derniers. D'autres dispositions relatives à la protection des données peuvent être consultées sur notre site Web [www.gstaad.ch](http://www.gstaad.ch) et auprès des établissements réservés.

---

## 17. Droit applicable et for

L'ensemble des relations juridiques entre le client et GST sont régies par le droit suisse à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Le for exclusif convenu est Thun.

Cette disposition relative au droit applicable et au for s'applique sous réserve de clauses obligatoires, c'est-à-dire de clauses non modifiables par contrat stipulées par les lois applicables et des conventions internationales.

---

# CONDITIONS DE RESERVATION POUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

---

## 18. Livraison

GST livre dans toute la Suisse et à l'étranger. Les frais d'expédition sont proportionnellement compris dans le prix.

---

## 19. Réserve de propriété

GST se réserve le droit de propriété de la marchandise jusqu'au paiement de l'intégralité du prix de vente.

---

## 20. Prix

Les prix sont libellés en francs suisses, TVA comprise. Tous les articles doivent être payés par carte de crédit.

## 21. Droit de retour

Tout droit de retour est exclu, sauf en cas d'articles défectueux et endommagés. L'acheteur est tenu de renvoyer lesdits articles dans un délai de 10 jours. La confirmation est à joindre, de façon à ce que GST puisse immédiatement créditer le montant des articles retournés. Adresse de retour:

Gstaad Saanenland Tourismus  
Promenade 41  
CH-3780 Gstaad

---

## 22. Dommages-intérêts

Tous droits à dommages et intérêts pour cause d'erreurs dans les illustrations, les prix et les textes ou pour cause de retard et défaut de livraison restent exclus.

---

## 23. Protection des données

Les données nécessaires au traitement des opérations sont utilisées dans le cadre du traitement de la commande. Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle. D'autres informations relatives à la protection des données peuvent être consultées sur [www.gstaad.ch](http://www.gstaad.ch).

---

## 24. Droit applicable et for

L'ensemble des relations juridiques entre le client et GST sont régies par le droit suisse à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Le for exclusif convenu est Thun.

Cette disposition relative au droit applicable et au for est applicable sous réserve de clauses obligatoires, c'est-à-dire de clauses non modifiables par contrat stipulées par les lois applicables et des conventions internationales.

---

La version allemande de cette feuille de condition est en vigueur juridiquement.

***Nous nous réservons le droit de procéder à des modifications à tout moment.***

Gstaad, février 2020

GSTAAD SAANENLAND TOURISMUS