

## CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES RÉSERVATIONS ET COMMANDES EN LIGNE AUPRÈS DE STÖCKLI SWISS SPORTS AG 2019/20

Les présentes conditions générales (dénommées «CG» ci-dessous) font partie intégrante de tous les contrats, portant sur des prestations payantes ou non, conclus entre vous-même (dénommé «client» ci-dessous) et Stöckli Swiss Sports AG (dénommé «STÖCKLI» ci-dessous), Eistrasse 5a, 6102 Malters.

STÖCKLI se réserve le droit de modifier en tout temps et sans avis préalable les présentes CG. La version en vigueur au moment de la commande fait foi.

### 1. Champ d'application

Ces CG s'appliquent à toutes les prestations fournies par STÖCKLI à des personnes physiques ou morales. Des clauses contractuelles divergeant des présentes CG s'appliquent uniquement lorsque celles-ci sont expressément stipulées par écrit par STÖCKLI.

Les «conditions spécifiques» (dénommées «CS» ci-dessous) portant sur des prestations spécifiques complètent ces CG.

### 2. Prestations de STÖCKLI

STÖCKLI fournit au client les prestations suivantes, décrites dans ces CG et dans tous les documents contractuels supplémentaires applicables:

- vente, participation ou fourniture de billets (p. ex. ski-tests gratuits);
- vente, participation ou fourniture de circuits ou visites guidées (p. ex. visite guidée de la manufacture de skis);
- vente, participation ou fourniture d'arrangements forfaitaires (p. ex. séjour de ski STÖCKLI).

#### 2.1 STÖCKLI en tant que fournisseur intermédiaire de prestations de tiers

Lorsque STÖCKLI fournit des prestations de tiers, le contrat est conclu directement entre le client et le prestataire de service (p. ex. hôtel, propriétaire de logement de vacances, fournisseur d'événements, détaillant, organisation de tourisme, etc.). STÖCKLI fonctionne dans ce cas uniquement en qualité d'intermédiaire, sans pouvoir d'encaissement pour le prestataire de service (partenaire contractuel de STÖCKLI), et ne répond donc pas pour l'exécution correcte du contrat. La relation contractuelle ayant lieu entre le prestataire de service et le client dans un tel cas, cette relation ne se modifie pas en cas de modification éventuelle de la procédure de commande par STÖCKLI.

#### 2.2 Propres prestations de vente de STÖCKLI

Lorsque STÖCKLI propose des prestations ou des produits en son nom propre, STÖCKLI répond en tant que partenaire contractuel vis-à-vis du client.

## **PAGE 2**

### **3. Entrée en vigueur du contrat**

#### **3.1 Contrat en vigueur sur le site Web (www.stoeckli.ch)**

En commandant des prestations/des articles en ligne et en cliquant sur le bouton «inscription», le client établit une demande de conclusion de contrat auprès des prestataires de service sélectionnés. Ce contrat correspond aux commandes respectives. La confirmation de la part de STÖCKLI peut avoir lieu par écrit ou par e-mail. À partir de ce moment, les droits et obligations du contrat (CG incluses) s'appliquent pour tous les partenaires contractuels.

#### **3.2 Confirmation**

Suite à la commande/à l'inscription, le client reçoit une confirmation écrite («confirmation de commande»), incluant toutes les informations utiles concernant la prestation commandée. Toute différence constatée doit être communiquée par le client à STÖCKLI immédiatement après la réception de la confirmation. Dans le cas contraire, la responsabilité de STÖCKLI est exclue en cas d'éventuel dommage. La confirmation fait office de récépissé pour les contrats conclus. La confirmation ne fait par contre en aucun cas office de voucher, e-ticket, etc. servant à bénéficier des prestations correspondantes. Les tarifs spéciaux, demandes spéciales et arrangements spéciaux sont uniquement inclus dans le contrat si ceux-ci sont confirmés par écrit par STÖCKLI.

#### **3.4 Contenu du contrat**

Le contenu du contrat est composé des prestations commandées par le client, de l'inscription/de la demande effectuée via STÖCKLI et de la confirmation de réservation en relation avec les prestations décrites correspondantes.

#### **3.5 Réservations ultérieures**

Un client qui effectue une réservation pour des participants supplémentaires répond pour les obligations liées au contrat, en particulier pour le paiement des prestations, de la même forme que pour ses propres obligations. Le nombre de personnes indiqué dans le contrat doit être en tous cas respecté, sans quoi le contrat peut être dénoncé sans autre compensation.

### **4. Moyens de communication utilisés / transmission de données**

STÖCKLI aura rempli son devoir de communication aussitôt que les données correspondantes auront été envoyées via e-mail à partir du système de STÖCKLI. À partir de ce point, les risques liés à la remise correcte de l'e-mail ou l'affichage correct à l'écran des pages Internet correspondantes sont de la responsabilité du client. Le client doit immédiatement prendre contact avec STÖCKLI si, durant la procédure de réservation, il constate l'apparition d'inexactitudes, de problèmes au moment d'actionner le bouton «inscription» ou si un e-mail de confirmation attendu ne lui parvient pas dans un temps utile, entre autres. Dans le cas d'envoi d'e-mails, le point de référence est le moment de l'envoi à partir du système de STÖCKLI. Dans le cas de courrier postal, sauf preuve du contraire, le délai de livraison prévu est de quatre jours au maximum après la remise du courrier auprès d'un office de poste suisse, aussi pour les envois à l'étranger.

## **PAGE 3**

### 4.1 Protection des données

STÖCKLI se réserve le droit de communiquer à la communauté le nom, l'adresse et la date de naissance (si disponible) du client, ainsi que les informations de réservation. La forme d'utilisation détaillée des données personnelles par STÖCKLI est décrite de façon complète dans la déclaration séparée portant sur la protection des données (<https://www.stoekli.ch/chfr/impressum-dispositions-legales>).

## **5. Description des prestations**

Les prestations décrites sur la page Web ou sur les prospectus ne constituent pas des offres définitives de la part de STÖCKLI ou d'autres prestataires de service. Les prestataires de service sont responsables pour la description de leurs prestations, etc. STÖCKLI et les différents prestataires de service se réservent le droit de modifier en tout temps leurs offres et leurs prix, ou d'ajuster partiellement ou entièrement leurs prestations. Les données et les prix indiqués lors de la commande en ligne, avant la réservation définitive, sont déterminants pour la conclusion du contrat.

## **6. Prix**

STÖCKLI se réserve le droit d'augmenter les prix après la conclusion du contrat en cas d'introduction ou d'augmentation de taxes, de redevances, d'impôts ou de coûts de transport. Les augmentations de prix lors d'arrangements forfaitaires sont définies dans les «CS pour les voyages à forfait».

Sauf notification contraire, les prix sont indiqués en francs suisses, TVA incluse. D'éventuels prix fournis en devises étrangères sont uniquement indicatifs.

STÖCKLI se réserve le droit d'établir une facture provisoire pour les prestations confirmées. Tous les prix fournis s'entendent en francs suisses, TVA légale incluse. Sauf arrangement différent entre les parties pour des cas particuliers, les paiements par carte de débit, carte de crédit ou en espèce sur place sont effectués en francs suisses.

## **7. Modification ou annulation d'une réservation/d'une commande**

I. Les annulations ou les modifications de réservation/de commande doivent être signalées par écrit à STÖCKLI (les coordonnées correspondantes se trouvent sur la confirmation de réservation) et sont uniquement valables en cas d'approbation écrite. Si le client est empêché de participer, il est en droit de proposer aux mêmes conditions initiales un client de remplacement.

II. L'annulation ou la modification d'une prestation individuelle n'a pas d'influence sur les autres contrats conclus, qui restent pleinement en vigueur.

III. En cas d'annulation ou de modification d'une réservation/d'une commande par le client, ce dernier prend en charge, en accord avec les CS, les frais d'annulation et les frais administratifs. La date de réception par STÖCKLI de l'annonce de modification ou d'annulation

## **PAGE 4**

fait foi pour le décompte (pour les samedis, dimanches ou jours fériés, le prochain jour ouvrable est pris en compte).

IV. STÖCKLI effectue d'éventuels remboursements de paiements déjà réalisés dans un délai de 30 jours après l'annulation/la modification, en déduisant le cas échéant d'éventuels frais de réservation/de modification de réservation.

### **8. Conditions de participation, devoirs de coopération du client et d'autres participants**

Selon la prestation commandée, des conditions de participation ou des devoirs de coopération peuvent s'appliquer. Le client et d'éventuels autres participants sont tenus de respecter ces conditions et de suivre les instructions fournies par les guides, professeurs de ski, guides de montagne, collaborateurs, etc. Le client et les autres participants sont informés que les guides, professeurs de ski, guides de montagne, collaborateurs, etc. peuvent exclure d'une activité le client ou d'autres participants s'ils ne respectent pas ces conditions ou ne suivent pas les instructions fournies. À noter également expressément qu'il n'existe pas d'obligation d'attendre des clients en retard dans le cadre des prestations proposées, et qu'une telle situation ne constitue pas un manquement aux obligations contractuelles par STÖCKLI. Le montant versé pour la prestation n'est dans un tel cas pas remboursé et une demande de dommages et intérêts ou d'autres requêtes légales peuvent être exclues. Les participants s'engagent également à informer STÖCKLI sur d'éventuels problèmes de santé. Les participants doivent disposer d'une bonne santé, d'une bonne condition physique et d'un équipement en bon état, en particulier lors de ski-tests publics, de voyages à forfait, etc. (séjours de ski STÖCKLI p. ex.). En cas de non-respect de ces conditions, une demande de dommages et intérêts ou d'autres requêtes légales peuvent aussi être exclues.

### **9. Défaillances dans l'exécution du contrat**

I. Le prestataire de service est en droit, en cas de justes motifs, de situations non prévisibles ou non évitables, de modifier la prestation offerte ou de proposer une prestation équivalente ou de remplacement.

II. Si, après la conclusion du contrat, la prestation ne peut plus être assurée par le prestataire de service pour des motifs de sa responsabilité, ou si la prestation est annulée par le prestataire de service, les paiements déjà effectués par le client lui seront remboursés. D'éventuelles créances encore dues au client et résultant de l'annulation de la réservation lui seront remboursées.

III. Si l'exécution du contrat par le prestataire de service est limitée ou rendue impossible en raison d'événements de force majeure, le prestataire de service est en droit de résilier le contrat, sous condition de rembourser au client les prestations non fournies. Il n'existe dans ce cas pas de droit à des dommages et intérêts. Cette disposition s'applique aussi si la prestation n'est pas fournie en raison d'un nombre insuffisant de participants.

IV. Si le début d'une prestation doit être retardé pour des motifs indépendants de la volonté du prestataire de service, le client ne peut pas faire valoir de droit à une réduction du prix. En cas de départ anticipé du client au cours de la prestation fournie, le client n'a pas droit à un remboursement.

## **PAGE 5**

V. STÖCKLI ou ses services de réservation sont en droit d'annuler une prestation commandée si, par ses actions ou ses omissions, le client fournit un motif justifiant l'annulation.

### **10. Réclamations**

D'éventuels manques ou dommages subis doivent être signalés sans délai au prestataire de service et à STÖCKLI. En cas d'affaires faisant appel à des intermédiaires, les mesures correctives sont appliquées uniquement par le partenaire direct. Le client ne peut dans ce cas pas poser d'exigences envers STÖCKLI.

En cas de défaillances constatées dans le cadre des dispositions légales, le client est tenu de contribuer à éviter ou réduire au maximum d'éventuels dommages.

### **11. Résiliation par STÖCKLI**

STÖCKLI ou le prestataire de service est en droit, en tout temps, pour justes motifs, de résilier le contrat ou d'interrompre l'activité avant terme. Par justes motifs s'entendent: nombre minimum de participants non atteint, conditions météo, phénomènes naturels, obligations et interdictions administratives, aspects sécuritaires, cas de force majeure et tout autre situation non influençable. Dans de tels cas le montant payé est remboursé, après déduction des prestations déjà fournies par STÖCKLI.

Toute autre demande de dommages et intérêts est exclue. Des modifications du programme ou d'éventuels retards en raison des justes motifs cités sont expressément réservés. STÖCKLI ou le prestataire de service s'efforce de fournir dans la mesure du possible une prestation de remplacement de valeur équivalente; le client ne peut pas faire valoir de droit légal dans de tels cas.

STÖCKLI peut en outre résilier le contrat dans les situations suivantes:

- si, par ses actions et/ou ses omissions, le client fournit un motif justifiant l'annulation;
- si STÖCKLI constate que des informations fausses ou trompeuses concernant des faits essentiels ont été fournies lors de la réservation de la prestation;
- si, pour un motif fondé, l'organisation ou les participants menacent le bon déroulement de l'activité, la sécurité ou la réputation de STÖCKLI en général ou de ses hôtes;
- si des tiers, inclus par STÖCKLI dans l'organisation sur demande de l'organisateur, empêchent entièrement ou partiellement l'exécution de la prestation.

### **12. Responsabilité**

I. Dans le cadre de son activité d'intermédiaire, STÖCKLI est responsable envers le client pour la réservation correcte des prestations choisies.

II. STÖCKLI répond pour ses propres arrangements forfaitaires et ses propres prestations dans le cadre des dispositions légales (pour les arrangements forfaitaires, en accord avec la Loi fédérale sur les voyages à forfait). Dans la mesure où des accords internationaux, des lois nationales liées à des accords internationaux ou des lois nationales, limitant ou

## PAGE 6

excluant la responsabilité, sont en vigueur, STÖCKLI ne répond que dans le cadre de ces accords et lois. Il revient au client de prouver une éventuelle culpabilité.

III. La responsabilité pour d'éventuels dommages sur des produits est réglée par la Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits. Toute autre responsabilité pour des dommages subis par le client lors de l'utilisation de prestations ou de produits/d'objets loués, vendus, mis à disposition ou fournis par STÖCKLI, est expressément exclue.

IV. Dans le cas d'affaires conclues dans sa qualité d'intermédiaire, STÖCKLI décline toute responsabilité face à d'éventuelles requêtes du client concernant la prestation ou l'objet à louer. D'éventuelles prétentions pour l'inexécution ou l'exécution incomplète du contrat, pour des dommages ou pour des manquements (aussi ultérieurs) sont à adresser exclusivement au prestataire de service.

V. Dans tous les cas, la responsabilité se limite au double du prix de la prestation commandée par chaque personne, et se restreint aux dommages directs.

VI. STÖCKLI répond pour les dommages, contractuels ou non contractuels, causés par négligence grave. Il revient au client de prouver une éventuelle culpabilité. Toute autre responsabilité (négligence légère ou moyenne, responsabilité causale, responsabilité pour les auxiliaires) est exclue.

VII. La responsabilité de STÖCKLI est exclue en cas d'inaccomplissement ou d'accomplissement non conforme du contrat en raison d'un ou de plusieurs des motifs suivants:

- manquements, fautes ou comportement erroné du client;
- manquements ou comportement erroné de tiers, qui ne sont pas liés à la prestation fournie;
- en cas de force majeure ou lors d'événements non prévisibles ou non évitables.

VIII. STÖCKLI n'assume en outre pas de responsabilité dans les cas suivants:

- responsabilité du client en cas de perte ou de dommages causés au matériel/aux produits mis à disposition par STÖCKLI;
- disparition d'effets personnels, d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux, d'équipements photographiques ou vidéo, etc.;
- manques à gagner ou dommages consécutifs directs ou indirects;
- perte, vol, dommages ou abus d'utilisation de chèques, cartes de crédit et similaires;
- modifications de la programmation dues au non-respect des horaires par les entreprises de transport par train, bus, bateau, avion, etc.;
- responsabilité complète du client pour les risques encourus et pour ses actions, également envers des tiers; STÖCKLI décline toute responsabilité envers le client, les éventuelles personnes lésées ou des tiers.

### **13. Clauses de non-responsabilité et restrictions de responsabilité supplémentaires**

STÖCKLI ne répond pas pour les dommages subis lors d'excursions, d'événements, etc. réservés par le client lui-même durant le séjour (sans l'intermédiaire de STÖCKLI). Cette clause s'applique aussi si les documents correspondants sont fournis avec du matériel venant de STÖCKLI, sont distribués par STÖCKLI ou si l'offre est proposée sur le site Web de STÖCKLI.

### **14. Exploitation du site Web STÖCKLI et liens**

I. STÖCKLI s'applique à maintenir actualisées les informations et les données publiées sur son site Web. STÖCKLI ne se porte pas pour autant garant de l'exhaustivité et de l'exactitude des informations et données publiées. STÖCKLI ne garantit pas, en particulier, l'exploitation ininterrompue du site Web, ni son accès ininterrompu. STÖCKLI décline toute responsabilité pour les dommages découlant d'une interruption de l'accès, d'une mise hors ligne du site Web, d'une communication défectueuse ou interrompue, de la non-transmission de messages, de l'interruption de processus de réservation; STÖCKLI ne garantit pas non plus l'absence d'éléments dommageables sur le serveur. Cela concerne en particulier, mais pas exclusivement, les dommages consécutifs ou indirects, les manques à gagner ou les pertes de jouissance de toutes sortes.

II. L'utilisation de sites Web de tiers, ou partie de ceux-ci, se fait sous l'entière responsabilité de l'utilisateur. STÖCKLI ne répond pas pour le contenu de ces sites, ni ne garantit que ceux-ci sont exempts de logiciels malveillants (virus, etc.).

### **15. Propriété intellectuelle / droit sur les biens immatériels**

La totalité des contenus du site Web exploité par STÖCKLI, le contenu des newsletters auxquelles les utilisateurs peuvent s'abonner, ainsi que les contenus des brochures ou les contenus disponibles dans le cadre des prestations proposées sont protégés par les droits d'auteur. Les propriétaires des éléments protégés sont soit STÖCKLI, soit des tiers auxquels STÖCKLI a autorisé l'utilisation de ces éléments. Les utilisateurs du site Web ne disposent ni d'un droit de propriété, ni d'un droit d'exploitation des éléments du site Web ou des logiciels liés, et ne bénéficient pas, en particulier, de licence de droits d'auteur ou de droits des marques concernant les contenus protégés. Les éléments du site Web sont uniquement à disposition à des fins de navigation. Toute divulgation ou tout partage des contenus de forme écrite ou électronique est uniquement permis en obtenant une autorisation expresse écrite de STÖCKLI ou de ses partenaires. La reproduction, la transmission, la modification, la mise en lien ou l'utilisation du site Web à des fins publiques ou commerciales sont interdites sans l'autorisation écrite préalable de STÖCKLI. STÖCKLI est expressément propriétaire de tous les droits.

La totalité des contenus du site Web exploité par STÖCKLI est protégée par les droits d'auteur. Tous les droits appartiennent à STÖCKLI ou à des tiers.

Les différents noms et logos publiés sur le site Web proviennent de manière générale de marques enregistrées et protégées. Le site Web est conçu de façon à ce qu'aucun élément ne permette d'octroyer une licence ou un droit d'utilisation pour une image, une marque

## **PAGE 8**

représentée ou un logo. Le téléchargement ou la copie du site Web, ou partie de celui-ci, ne fournit aucun droit concernant les logiciels et les éléments du site Web. STÖCKLI possède tous les droits concernant tous les éléments du site Web, à l'exception des droits appartenant à des tiers.

### **16. Responsabilité non contractuelle et quasi contractuelle**

La responsabilité non contractuelle et la responsabilité quasi contractuelle sont réglées par les dispositions légales courantes, en considérant toutefois que des clauses de non-responsabilité ou des restrictions de responsabilité supplémentaires sont incluses dans les présentes conditions générales.

### **17. Clause de sauvegarde**

La version originale des CG est la version en allemand. En cas de clause isolée invalide ou caduque dans le contrat, dans ces CG, dans les CS ou dans les mentions légales & protection des données, la clause concernée doit être remplacée par une nouvelle clause valide ou effective, la plus proche possible de l'intention originale des parties. L'invalidité ou la caducité d'une clause isolée n'altère pas la validité et l'application effective du contrat.

### **18. Droit applicable et for**

Le droit suisse s'applique exclusivement pour les relations entre STÖCKLI et ses clients, à l'exception d'éventuels conflits de lois ou de rejet. Cette clause de droit applicable inclut aussi la question de la conclusion et de la validité du contrat.

L'application de la «Convention de Vienne» (Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, CVIM) est expressément exclue. Les clauses obligatoires et contractuellement non modifiables restent réservées.

Le for juridique exclusif est Maltes/LU.

Maltes, le 01 octobre 2019