



Blatten Belalp Tourismus AG
Rischinstrasse 5
3914 Blatten bei Naters

T +41 27 921 60 40
F +41 27 921 60 41
tourismus@belalp.ch

Belalp Bahnen AG
Rischinstrasse 5
3914 Blatten bei Naters

T +41 27 921 65 10
F +41 27 921 65 15
bahnen@belalp.ch

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

DE BELALP BAHNEN AG

Nous sommes heureux que vous vous intéressiez à un voyage dans notre région de Blatten-Belalp et vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de vente (CGV) ci-dessous.

1. Dispositions générales

Les conditions générales de vente (CGV) régissent la relation contractuelle entre vous et Belalp Bahnen AG (BBAG) et s'appliquent à tous les services et produits de BBAG. Des dispositions particulières supplémentaires peuvent être appliquées en cas d'utilisation de certains services. Cela peut aussi être le cas si l'exploitation de BBAG est limitée pour des raisons de force majeure (voir 2.7 Remboursement des billets).

2. Billets et abonnements

2.1. Validité

Tous les billets et abonnements sont personnels par l'indication correcte des données personnelles et ne sont donc pas transmissibles. La validité est limitée à la période indiquée et aux heures d'exploitation publiées de BBAG.

2.2. Actualité

Les prestations annoncées sur la plate-forme ne constituent pas des offres fermes de la part de BBAG. BBAG se réserve le droit de modifier à tout moment les appels d'offres et les prix ou de supprimer tout ou partie des prestations. Les indications et les prix publiés avant la réservation sont déterminants pour la conclusion du contrat.

2.3. Prix

Les prix s'entendent en principe en francs suisses et comprennent, sauf mention formelle contraire, tous les suppléments, taxes et redevances, y compris la taxe sur la valeur ajoutée suisse.

Le prix à payer pour les billets et les abonnements est déterminé en tenant compte de divers paramètres de réservation :

- Âge du client
- Saison choisie
- Durée du séjour
- Moment de la réservation

Dans la mesure où BBAG ne publie pas d'offres spéciales ni de différences de prix, les prix publiés au moment de la réservation sont applicables.

2.4. Réservation via le portail en ligne

2.4.1. Réservation avec un compte utilisateur

L'ouverture d'un compte d'utilisateur permet de réserver des prestations sur la plateforme de réservation. Pour ce faire, il est nécessaire que le client fournisse des informations véridiques sur sa personne (pas de noms fantaisistes/pseudonymes) et qu'il indique son adresse de résidence permanente (y compris l'indication correcte du pays de résidence). Les documents tels que les confirmations de réservation, les factures, les communications concernant les prestations réservées (par exemple billets print@home), etc. sont envoyés à l'adresse électronique indiquée dans le compte d'utilisateur.

Le client peut demander lui-même la suppression de son compte d'utilisateur. Une suppression n'est toutefois pas possible tant que des droits d'accès valables (non échus) sont mentionnés dans le compte d'utilisateur. Après la suppression, le compte d'utilisateur n'est plus accessible, ne peut pas être réactivé et tous les services liés au compte d'utilisateur tels que la newsletter, les messages de service, etc. sont interrompus. En interne, le compte d'utilisateur reste enregistré jusqu'à l'expiration de la durée de l'obligation légale de conservation et est accessible aux administrateurs ; il est ensuite supprimé irrévocablement.

Pour les thèmes relatifs à la protection des données, BBAG renvoie aux Conditions générales d'utilisation et de protection des données.

2.4.2. Réservation sans compte d'utilisateur

Il est aussi possible d'effectuer une réservation sans créer de compte d'utilisateur. Pour ce faire, le processus de réservation est effectué en tant que "client". Dans ce cas, les données sont certes aussi enregistrées dans une base de données centrale de BBAG, mais le client doit saisir ses données à nouveau pour chaque réservation.

2.4.3. Réservation pour plusieurs personnes

Si le client réserve des prestations pour d'autres personnes, seul le client qui a réservé est partie contractante pour BBAG. Il prend en charge le paiement de toutes les prestations réservées et BBAG est en droit de facturer toutes les prestations par l'intermédiaire du client. Le client qui effectue la réservation se porte garant de l'exécution des obligations de toutes les personnes.

2.5. Perte ou vol

En cas de perte ou de vol d'un billet ou d'un abonnement, un remplacement est effectué une fois sur présentation de la quittance d'achat / confirmation de réservation (en cas de réservation en ligne). Des frais de traitement de 10.00 francs seront facturés pour l'établissement de la carte de remplacement.

2.6. Abus et contrefaçon

En vertu de notre système de cartes "hands free", les Key-Cards sont contrôlées automatiquement. Le système permet d'identifier sans équivoque toute personne (comparaison de photos au niveau des capteurs) aux points de contrôle. Les billets et abonnements utilisés de manière abusive ou falsifiés sont confisqués. L'utilisateur doit payer une indemnité de 200 francs ainsi que le prix de la carte journalière. Des mesures de droit civil ou pénal demeurent réservées.

2.7. Remboursement des billets

L'assurance forfait de ski d'EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA est incluse dans le prix d'achat des cartes journalières et de plusieurs jours. Les remboursements sont effectués directement par la compagnie d'assurance, pour autant que celle-ci reconnaisse l'un des droits suivants :

- En cas de maladie, d'accident ou de décès de l'assuré ;
- En cas de maladie, d'accident ou de décès d'un proche de l'assuré, d'une personne avec laquelle ce dernier a des liens familiaux étroits ;
- Uniquement pour les cartes de plusieurs jours : si, dans le domaine du forfait de ski valable, il n'est jamais possible d'exploiter plus de cinq installations de transport pendant toute la journée en raison de conditions météorologiques défavorables (vents violents, risque d'avalanche, congères).

2.8. Remboursement des vêtements

BBAG nettoie ou remplace à ses frais les vêtements sales d'un client, dans la mesure où la salissure a été causée par une installation ferroviaire de BBAG. Le dommage doit être déclaré personnellement et immédiatement le jour même à un collaborateur au guichet des remontées mécaniques le plus proche. Le montant du remboursement est calculé en fonction de l'état de conservation du vêtement. L'espérance de vie prise en compte pour les vêtements de ski est de quatre ans au maximum, les vêtements plus anciens ne donnant pas droit à un remboursement.

2.9. Conclusion du contrat

Le contrat entre vous et BBAG est conclu au moment de l'acceptation de votre réservation écrite ou orale par BBAG et est définitif à partir de ce moment.

2.10. Conditions de paiement et d'annulation

2.10.1. Recouvrement de créances

L'encaissement est effectué directement par BBAG.

2.10.2. Obligation

Les prix en francs suisses indiqués dans la confirmation de réservation sont contraignants. Une adaptation des prix est possible jusqu'à trois semaines avant le début de la prestation en cas d'introduction ou d'augmentation de taxes, de redevances, d'impôts, d'augmentation des frais de transport ou autres.

2.10.3. Erreur manifeste d'enregistrement

En cas de réservation manifestement erronée due à des erreurs du système de réservation, les prix convenus sont nuls. Dans ce cas, BBAG a le droit d'annuler la réservation sans dédommagement.

2.10.4. Délais d'annulation (à clarifier avec la direction)

Si le client annule le contrat, les frais d'annulation suivants seront appliqués au client :

- 60 jours avant l'arrivée : aucun
- 59 - 30 jours avant l'arrivée : 50 % du prix total
- 29 - 15 jours avant l'arrivée : 80 % du prix total
- 14 - 0 jours avant l'arrivée : 100 % du prix total

2.10.5. Annulation

Les prestations réservées par le truchement de la plateforme de réservation de BBAG ne peuvent être annulées et/ou modifiées que par le biais du centre de services de BBAG. La déclaration d'annulation prend effet le jour où elle parvient à BBAG. Si le client prend en charge la prestation en retard ou ne l'utilise pas entièrement, le montant total de la facture reste dû.

En cas d'annulation de la part du client, BBAG est en droit de retenir des frais de dossier.

3. Transport

3.1. Exclusion du transport de personnes

Les personnes peuvent être exclues du transport si :

- Elles sont en état d'ébriété ou sous l'influence de stupéfiants
- Se comportent de manière inconvenante
- Ne respectent pas les prescriptions d'utilisation et de comportement ou les ordres du personnel fondés sur ces prescriptions
- En cas d'épidémie/pandémie (cf. Covid-19), les dispositions spéciales de la Confédération / de l'État s'appliquent. En règle générale, une exclusion du transport de personnes est possible lorsque
 - Les mesures de protection qui y sont liées ne sont pas respectées (par exemple le port d'une protection bucco-nasale)
 - Les personnes présentent des symptômes de la maladie épidémiologique ou sont atteintes de celle-ci

3.2. Transports pour la pratique d'un sport

Si les conditions météorologiques ne se prêtent pas à la pratique du sport, notamment en cas de risque d'avalanche, les personnes peuvent être exclues du transport pour la pratique du sport. En outre, les personnes peuvent être exclues du transport pour la pratique d'un sport si elles mettent en danger des tiers immédiatement avant le transport prévu et qu'il y a des raisons de penser qu'elles continueront à mettre des tiers en danger. En cas de récurrence ou dans des cas graves, le billet ou l'abonnement peut être retiré.

Il y a notamment mise en danger de tiers lorsque la personne concernée :

- S'est comportée de manière irréfléchie
- A emprunté une pente exposée aux avalanches
- N'a pas respecté les panneaux d'instructions et d'interdiction destinés à la sécurité
- A défié les ordres de sécurité du service de surveillance et de secours

3.3. Transport de marchandises et de bagages

En cas d'endommagement des bagages, des skis, des chaussures de ski, des snowboards ou des vélos, BBAG n'est responsable que si ces objets ont été emballés et chargés conformément aux prescriptions. En cas de force majeure, l'entreprise de transport est déchargée de toute responsabilité.

Sont considérés comme cas de force majeure tous les événements imprévisibles (par exemple conditions météorologiques extrêmes, phénomènes naturels, fermetures de routes imprévisibles, catastrophes environnementales) qui ne pouvaient pas être évités par BBAG malgré la diligence requise et dont les conséquences ne pouvaient pas être évitées.

Si le client découvre un dommage lors de la réception d'un envoi, BBAG doit immédiatement établir un constat indiquant la cause, les circonstances et l'ampleur du dommage.

4. Indemnité de manutention pour les envois postaux

La livraison de colis privés par des fournisseurs (envois qui ne sont pas en rapport avec l'activité professionnelle de BBAG) à l'adresse de l'entreprise BBAG n'est pas autorisée. Si une livraison a tout de même lieu, BBAG se réserve le droit de prélever une indemnité de manutention d'un montant de 5.00 francs par colis. Cette indemnité couvre les frais internes de réception, de stockage et d'éventuelle notification ou remise. La livraison d'un envoi privé à l'adresse de l'entreprise de BBAG équivaut à l'acceptation de cette disposition.

5. Service de secours

Si le client est victime d'un accident sur le domaine de BBAG et que le service de sauvetage doit être appelé, les frais de sauvetage du service de sauvetage de BBAG sont facturés au client. Les frais de tiers (par exemple hélicoptère, ambulance ou médecin) sont facturés directement au client. Le client doit faire valoir d'éventuelles demandes de remboursement auprès de sa compagnie d'assurances.

6. Dispositions finales

6.1. Responsabilité

Dans la mesure où elle est autorisée, la responsabilité de l'entreprise de remontées mécaniques est limitée aux cas de négligence grave et de faute intentionnelle.

6.2. Juridiction compétente

Le contrat entre le client et BBAG est soumis au droit suisse. Sauf si des dispositions légales impératives prescrivent un autre for, le tribunal de Brigue est compétent.

Blatten bei Naters, mai 2025