

Conditions générales

1. Généralités

Par l'achat d'un produit ou d'une prestation de service de la région skiable Adelboden Lenk, désignée ci-après « région skiable », le client reconnaît les conditions générales et tarifaires suivantes. Ces conditions s'appliquent à tous les produits et prestations de service de la communauté tarifaire. Des règlements dérogatoires ne sont valables que s'ils ont été convenus mutuellement, expressément et par écrit.

2. Dispositions tarifaires

2.1. Obligation de présenter ses papiers d'identité et usage abusif

Tous les billets sont personnels et non cessibles (exception : carte à points).

Pour les billets ayant une validité de 9 jours ou plus, les données personnelles du titulaire sont enregistrées (titre, prénom, nom, rue, numéro, NPA, lieu, email, téléphone et photo de référence).

Dans le domaine skiable, des photos de contrôle sont prises aux lecteurs d'accès ; elles sont sauvegardées en interne pour les contrôles du flux. Ces photos de contrôle ne sont pas publiées et servent uniquement pour la vérification de l'utilisation légitime des billets (personnels, non cessibles). Veuillez également consulter nos dispositions sur la protection des données.

Les actes d'un hôte dans l'intention d'enrichir de manière illégitime un autre ou lui-même et/ou porter atteinte au patrimoine ou autres droits des entreprises de transport sont considérés comme un usage abusif. Il y a falsification quand un billet ou un justificatif a été établi, modifié, reproduit, complété ou manipulé d'une quelconque façon sans autorisation ou s'il présente des ratures ou endroits effacés.

Les billets utilisés de manière abusive, falsifiés ou bloqués seront confisqués. Un billet journalier ordinaire doit être acheté. En cas d'abus, un supplément de CHF 200.00 sera en outre facturé. En cas de contrefaçon, ce supplément s'élève à CHF 400.00. Ceux qui ne paient pas immédiatement les montants susmentionnés doivent fournir une garantie. Dans le cas contraire, le client du domaine skiable peut être expulsé. Dans le cas d'une commande de garantie, le paiement doit être effectué dans les trois jours. Sinon, le dossier sera renvoyé au bureau et des frais supplémentaires pourront être facturés. La tentative inaboutie d'une utilisation abusive a les mêmes conséquences.

Toutes poursuites civiles et pénales restent réservées.

2.2. Validité des billets

Les billets donnent droit à l'utilisation des offres achetées, des installations de transport et/ou des descentes de l'entreprise.

Les billets achetés ne peuvent être utilisés que durant la période de validité choisie. Les billets d'une journée sont valables jusqu'à la fermeture de l'entreprise, mais au

plus tard jusqu'à 18h00. Sauf indication contraire, d'autres dispositions s'appliquent aux manifestations ayant lieu en soirée ainsi qu'à celles organisées en dehors des heures d'ouverture.

Toutes les cartes multi-journalières sont en principe linéaires (jours consécutifs), les jours ne peuvent pas être choisis séparément. Font exception les cartes avec option permettant de choisir 5 jours sur 7 et 10 jours sur 14, avec lesquelles le client décide lui-même de leur utilisation durant une certaine durée de validité. Les billets inutilisés ne sont ni remboursés ni reportés à la saison suivante.

2.3. Prix

Tous les prix sont indiqués en francs suisses, TVA incluse. Le billet et la monnaie sont à contrôler immédiatement. Les demandes de remboursement ou réclamations ultérieures ne pourront être prises en compte.

Depot Key Card

Outre les prix des billets, une caution de CHF 5.00 sera facturée pour le support de données (KeyCard). La caution sera remboursée au moment de la restitution du support de données. Un support de données défectueux sera remplacé moyennant des frais de dossier et une nouvelle caution de CHF 5.00.

Tranches d'âge

Les catégories de personnes sont définies comme suit :

- Les enfants de moins de 6 ans voyagent gratuitement
- Enfants de 6 à 15 ans inclus
- Jeunes de 16 à 19 ans inclus
- Adultes de 20 ans révolus
- Senior de 64 ans révolus

Le jour de référence est toujours la date de naissance à l'achat du billet.

Groupes

Les groupes peuvent bénéficier de tarifs réduits pour certaines offres. On parle de groupe (organisés, écoles, associations, clubs, etc. inscrits à l'avance), quand au moins 10 personnes payantes achètent un abonnement en même temps (ne s'applique pas aux abonnements saisonniers ni aux abonnements modulables. Une inscription jusqu'à 12h00 la veille est impérative.

2.4. Perte de billet, échange, remboursement

Les billets achetés et les vouchers en ligne ne peuvent être ni rendus ni échangés. Si les cartes de plusieurs jours (à partir de 2 jours) ou les abonnements saisonniers ne sont pas retrouvés, elles/ils ne seront remplacés que sur présentation de la quittance d'achat (justificatif numéro restreint). Seront facturés des frais de traitement de CHF 5,00.- ainsi que la caution pour un nouveau support de données.

Pas de remboursement en cas d'un éventuel certificat Covid

Si les prescriptions officielles pour les téléphériques et/ou les domaines de sports d'hiver changent en ce qui concerne les mesures de protection contre le coronavirus (p. ex. introduction, modification de l'obligation de certificat 3G ou 2G, etc.), la mise en œuvre

correspondante par Adelboden-Lenk ne donne pas droit à une résiliation du contrat. Il n'existe donc aucun droit de retour ou d'échange d'abonnements Adelboden-Lenk et aucun remboursement ne sera effectué.

Remboursements en cas de cessation d'activité

En cas de fermeture ordonnée par les autorités, de fermeture volontaire ou de fermeture partielle en raison d'une pandémie, d'une épidémie ou d'un autre événement, notamment en raison d'une pénurie d'électricité, le détenteur d'un abonnement saison identifié au moment de l'annonce est remboursé « au prorata », c.-à-d. que les jours non utilisables sont remboursés au prorata de la durée de la saison. Dans ce cas, la durée de la saison est la période allant du 1er décembre 2022 au 2 avril 2023.

En cas d'achat pendant ou après un confinement ou une fermeture administrative ou volontaire ou partielle du domaine skiable, il n'y a pas de remboursement pour les fermetures déjà annoncées ou passées, mais uniquement pour les fermetures futures. Le remboursement n'est accordé que si les domaines skiables de l'ensemble de la zone de validité de Adelboden-Lenk doivent fermer pour une durée d'au moins 8 jours consécutifs. Les fermetures de 7 jours consécutifs ou moins ne donnent pas droit à un remboursement. Le nombre de fermetures ordonnées n'a pas d'importance dans le cadre d'un remboursement. Si des installations restent opérationnelles, elles ne donnent pas droit à un remboursement.

Le remboursement s'effectue généralement en espèces. Le client est lui-même responsable de la demande de remboursement, Adelboden-Lenk n'est pas tenu d'attirer activement l'attention des clients sur ce point. Le remboursement peut être réclamé jusqu'au 30 avril 2023, après quoi le droit au remboursement expire.

Si l'exploitation devait être entièrement ou partiellement arrêtée en raison du mauvais temps ou de cas de force majeure (p. ex. risque d'avalanche), le client n'a aucun droit à remboursement.

Remboursements en cas d'accident ou de maladie

Les billets et abonnements ne peuvent pas être échangés ultérieurement contre d'autres billets ou abonnements. Pour les abonnements à partir de 2 jours (ainsi que les billets d'un jour non utilisés, les billets de 11 heures non utilisés ou les billets de 4 heures non utilisés.), en cas de maladie ou d'accident, un remboursement au prorata ne peut être accordé que sur présentation d'un certificat médical (au plus tard à la fin du mois d'avril de la saison concernée). Des frais de dossier peuvent être prélevés. Sont déterminantes les dates du certificat médical et de la dernière utilisation. La plus tardive de ces deux dates prévaut pour le remboursement. Les personnes accompagnantes ne reçoivent aucun remboursement. Il n'y a aucun droit à remboursement si les abonnements sont à nouveau utilisés après l'accident/la maladie.

3. Vente de billets en ligne

3.1. Conclusion du contrat, paiement et livraison

Les prix proposés sur le site web et dans la boutique en ligne constituent une offre d'achat. Les prix indiqués s'entendent taxe sur la valeur ajoutée comprise.

Seules les personnes de 18 ans révolus peuvent acheter dans notre boutique en ligne.

La commande en ligne via Internet constitue une offre d'achat contractuelle de la part du client, que l'entreprise peut accepter sous 48 heures par la confirmation du contrat via email concrétisant le contrat d'achat. Si aucune confirmation de contrat n'arrive dans le délai mentionné précédemment, l'offre d'achat est considérée comme rejetée et aucun contrat d'achat n'est réalisé.

Après réception du paiement sur la base du montant dû pour le contrat d'achat conclu, les billets achetés seront mis à disposition par l'entreprise. Le paiement s'effectue de manière anticipée par carte.

3.2. Livraison de vouchers et confirmations d'achat

Les vouchers/confirmations d'achat correspondants sont envoyés gratuitement par email et doivent être imprimés par le client ou sauvegardés électroniquement. Les vouchers/confirmations d'achat doivent être présentés sur demande au personnel de caisse ou des remontées mécaniques.

Si le voucher correspondant devait déjà avoir été transmis à l'acheteur, avant que le paiement à effectuer ait été crédité chez nous, la validité des billets correspondants s'éteint jusqu'au paiement complet et l'entreprise est en droit de retenir les prestations incluses dans le voucher jusqu'au paiement complet du montant dû.

Le client assume dans tous les cas la responsabilité de protéger ses vouchers du vol ou d'une reproduction non autorisée. Il est à noter que les prestations non personnelles seront attribuées à la première personne qui présentera le document valable. La preuve ultérieure que la personne ayant présenté le document n'est pas l'acheteur / le client ne peut être prise en compte par l'entreprise.

3.3. Annulations

Les prestations achetées par le biais de la commande du panier ne peuvent pas être annulées.

4. Achat en ligne de bons cadeaux

4.1. Conclusion du contrat, paiement et livraison

Les bons cadeaux proposés sur le site Internet constituent une offre d'achat sans engagement et non contractuelle. Les prix indiqués s'entendent taxe sur la valeur ajoutée comprise. La commande en ligne d'un bon cadeau via Internet constitue une offre d'achat contractuelle de la part du client, que la région skiable peut accepter sous 48 heures par la confirmation du contrat via email concrétisant le contrat d'achat. Si aucune confirmation de contrat n'arrive dans le délai mentionné précédemment, l'offre d'achat est considérée comme rejetée et aucun contrat d'achat n'est réalisé.

Après réception du paiement sur la base du montant dû pour le contrat d'achat conclu, les bons cadeaux achetés seront mis à disposition par la région skiable. Le paiement s'effectue de manière anticipée sur facture ou par carte de crédit. Les bons cadeaux payés sont envoyés gratuitement par email et peuvent être imprimés par le client. Mais si le client le souhaite, les bons cadeaux

peuvent aussi être envoyés par courrier après paiement anticipé ou par carte de crédit. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'éventuel retard de livraison par courrier. Si le bon cadeau commandé en ligne devait déjà avoir été transmis à l'acheteur, avant que le paiement à effectuer ait été crédité à la région skiable, ledit bon cadeau n'a aucune validité jusqu'au paiement complet et la région skiable est en droit de retenir les prestations incluses dans le bon cadeau jusqu'au paiement complet du montant dû.

4.2. Bons-cadeaux

Concernant l'achat en ligne de bons cadeaux, veuillez noter que la région skiable transmettra un code infalsifiable au client. Étant donné que le client imprime le bon cadeau lui-même, plusieurs impressions sont bien sûr possibles, mais une seule sera valable et utilisable. Le premier bon cadeau, avec son code-barres, utilisé dans le système de gestion des bons cadeaux sera considéré comme l'original et doit être comptabilisé par la région skiable immédiatement après utilisation. Si d'autres exemplaires avec le même code devaient faire surface, il s'agirait d'un usage abusif qui pourrait avoir des conséquences pénales.

Étant donné qu'un bon peut être transmis et/ou offert, la région skiable n'a aucune obligation ni possibilité de vérifier le droit de propriété de l'utilisateur. Lors de l'utilisation, nous vérifions uniquement si le code-barres correspondant est vraiment autorisé par le système et si le bon en question a bien été payé. Les bons perdus ne sont pas remplacés. Les bons ne peuvent pas non plus être restitués pour remboursement en espèces. Si la valeur du bon est supérieure à la prestation consommée, un nouveau bon avec la valeur résiduelle sera généré. Dans ce cas non plus, le client n'a droit à aucun paiement en espèces de la valeur du bon encore ouverte. La région skiable n'est pas obligée d'accepter les bons non payés comme moyen de paiement. Pour des raisons opérationnelles, les prestations mentionnées sur le bon ne peuvent être fournies/garanties par l'entreprise que si elles ont fait l'objet d'une réservation en temps utile. Le cas échéant, la prestation décrite dans le bon peut légèrement différer, mais elle ne doit présenter aucune moins-value notable pour le client. Si, pour une raison ou une autre, la région skiable devait fermer ou cesser, les bons achetés en ligne expireront sans donner droit à dédommagement. Ceci est également le cas si l'entreprise change notablement de propriétaire. Dans ce cas, aucun recours ne sera possible contre la région skiable en tant qu'émetteur initial des bons.

4.3. Validité, durée de validité

Les bons ayant une valeur nominale n'ont pas de durée de validité. Tous les autres bons sont utilisables sur demande préalable et selon disponibilités ; ils sont valables un an à partir de la date d'émission figurant sur le bon. Chaque bon ne peut être utilisé qu'une seule fois, ce qui est assuré par un code-barres et/ou numéro de bon lié audit bon.

4.4. Versement en espèces, facturation

Un versement en espèces du bon ou de sa valeur nominale n'est pas possible. L'émission d'une facture conforme à la TVA avec justificatif ne peut être réalisée

qu'au moment de l'utilisation du bon et donc de la fourniture effective de la prestation.

4.5. Échange, droit de résiliation

Veuillez nous retourner les bons qui ne correspondent pas à vos attentes dans un délai de 14 jours après envoi. Il est indispensable que la demande écrite de résiliation (rétractation) parvienne à la région skiable dans un délai de 14 jours. Mais il n'y a pas de droit de résiliation si l'utilisation de la prestation a commencé pendant le délai de résiliation. Ce droit de retour ne s'applique qu'aux clients qui peuvent être qualifiés de consommateurs. La région skiable ne pourra procéder à aucun remplacement en cas de perte, vol ou oblitération de bons.

5. Garantie de sécurité et protection des données lors d'achats et de commandes

Le client ou la personne qui commande des produits ou des prestations de service (en ligne ou hors ligne) donne son accord pour que les données personnelles recueillies dans le cadre d'un achat ou d'une commande puissent être enregistrées et traitées par système automatisé afin d'assurer l'exécution de ces prestations et soient transmises aux tiers concernés par l'exécution de ces prestations, notamment les prestataires de service.

Votre sécurité est notre priorité absolue. C'est pourquoi des données telles que numéro de carte de crédit, numéro de clearing bancaire, numéro de compte, nom et adresse pour les paiements par cartes de débit ou crédit sont transmises par des prestataires de paiement certifiés par le biais de leurs liaisons SSL protégées en conformité avec la réglementation PCI. De ce fait, aucune personne non autorisée ne peut lire les données que vous avez saisies pendant leur transfert. Vos données sont traitées chez nous par système automatisé.

La protection de la personnalité et le traitement correct de vos données personnelles sont très importants pour la région skiable. Veuillez également lire à ce sujet notre déclaration de protection des données.

6. Transport et descentes

6.1. Heures d'ouverture des installations et descentes

Pour autant que les descentes ne doivent pas être expressément fermées (p. ex. à cause d'un danger d'avalanches), elles sont ouvertes pendant les heures d'ouverture des remontées mécaniques, jusqu'au contrôle de fermeture des pistes. Les heures d'ouverture des installations et des descentes peuvent être modifiées à n'importe quel moment.

L'utilisation des installations et descentes fermées ou barrées est interdite. En dehors des heures d'ouverture, l'entreprise responsable de la sécurité doit entretenir les descentes et surtout les damer. Les descentes sont fermées et donc barrées en dehors des heures d'ouverture des remontées et ne sont pas sécurisées par rapport à des dangers comme avalanches ou dameuses avec treuil (DANGER DE MORT !). Veuillez consulter les horaires des derniers contrôles des pistes.

Veillez observer le balisage des pistes. Les pistes sont balisées à l'aide de poteaux de couleur. La couleur de base des poteaux indique le degré de difficulté de la piste (bleue, rouge, noire). Le tracé des pistes est signalisé par un marquage orange supplémentaire sur le poteau (gauche 30cm, droite 100cm) et des flèches de direction (gauche ↘, droite ↙).

6.2. Âge minimum et taille minimale

Les enfants mesurant moins de 1,25 m ne peuvent emprunter les télésièges qu'avec un adulte (SKUS 2012 : *Directives pour l'aménagement, l'exploitation et l'entretien des descentes pour sports de neige*. Article V.).

Les dispositions spécifiques applicables (règles de comportement, âge minimum, taille, poids, etc.) doivent être respectées pour l'accès à d'autres offres.

6.3. Exclusion du transport

Des personnes peuvent être exclues du transport quand elles :

- sont ivres ou sous l'influence de stupéfiants.
- se comportent de manière inconvenante.
- ne respectent pas les règles d'utilisation et de conduite ou les instructions du personnel basées sur ces règles.

Si les conditions météo sont impropres à la pratique du sport, des personnes peuvent être exclues du transport pour la pratique du sport. Des personnes peuvent en outre être exclues du transport pour la pratique d'un sport si elles ont intentionnellement mis en danger des tiers juste avant le transport et s'il y a des raisons de supposer qu'elles vont encore mettre en danger des tiers. En cas de récidive ou de cas grave, le billet ou l'abonnement peut être confisqué.

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

- S'est comportée de manière indélicate.
- A emprunté un versant exposé au danger d'avalanche.
- N'a pas respecté les panneaux d'indication et d'interdiction qui permettent d'assurer la sécurité.
- S'est opposé aux instructions de sécurité du service chargé de la surveillance et du sauvetage.

6.4. Utilisation conforme des descentes et des engins de glisse

Les descentes sont destinées aux skieurs et snowboarders ainsi qu'aux usagers d'engins de glisse permettant une utilisation similaire en position debout. Les personnes handicapées peuvent être admises à l'utilisation des descentes avec des engins de glisse en position assise tels que mono- et duaskibob, uni-, dual- et tandemski, etc., si elles sont capables de respecter les Règles de conduite FIS et si leurs accompagnateurs sont au bénéfice d'une formation adéquate. Les lugeurs, skieurs de fond, adeptes du VTT, piétons, raquetistes, chiens, etc. n'ont pas leur place sur les descentes. (SKUS 2012 : *Directives pour l'aménagement,*

l'exploitation et l'entretien des descentes pour sports de neige. Article IV.)

Concernant les règles et les conditions contractuelles de l'utilisation d'engins de glisse, nous vous renvoyons au contrat de location qui vous est remis pour signature lors de la mise à disposition de l'engin.

6.5. Service d'ordre et de sécurité

Les utilisateurs des installations de transport et des pistes qui s'opposent aux injonctions des responsables de la sécurité et ignorent les signaux peuvent se voir retirer leur titre de transport. Les utilisateurs qui, par défaut de maîtrise et par indécatesse, mettent une ou plusieurs personnes en danger peuvent être signalés à la police ou au juge d'instruction pour entrave à la circulation publique au sens de l'art. 237 du Code pénal suisse. On parle d'indécatesse quand, entre autres, des personnes qui pratiquent le hors-piste ou les freeriders empruntent des versants exposés au danger d'avalanche au mépris des signaux lumineux et ont ainsi sérieusement mis en danger la vie ou la santé de personnes qui se tiennent sur les pistes, les itinéraires de descente, les installations spéciales ou les chemins. Les art. 238 et 239 du Code pénal suisse sont en outre applicables en cas d'atteinte aux remontées mécaniques. (SKUS 2012 : *Directives pour l'aménagement, l'exploitation et l'entretien des descentes pour sports de neige*. Article XIII.)

6.6. Frais de sauvetage en cas d'accident

Si le client a un accident dans le domaine de l'entreprise et doit de ce fait faire appel au service de sauvetage, un montant maximum de CHF 260.00 hors taxes + les frais de matériel seront facturés au client dans le cas d'un sauvetage ordinaire. Si le sauvetage doit être effectué hors des pistes balisées, des frais plus élevés seront facturés. Les coûts des tiers (transport en hélicoptère, médecin, sauvetage alpin, etc.) devront être payés directement par le client. Il incombe au client de faire une éventuelle demande de remboursement à une assurance-accidents.

7. Responsabilité et for

Dans les limites légales, la responsabilité n'est engagée qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. C'est exclusivement le droit suisse qui s'applique à tous les rapports contractuels. Le for est à Thoun, Suisse.

Lenk, 31.10.2022