Conditions générales de Jungfraubahnen

En cas de divergences ou de contradictions entre la version allemande des conditions générales et leurs traductions, seule la version allemande fait foi et est juridiquement contraignante.

Table des matières

1. Champ d'application des conditions générales de vente
2. Tarif du domaine skiable de la Jungfrau
3. Dispositions générales

    3.1. **Conditions générales d'utilisation de jungfrau.ch**
    3.2. **Conclusion du contrat, paiement anticipé, échange d'e-mails**
    3.3. **Prix, conditions de paiement**
    3.4. **Livraison de bons/billets électroniques et de supports de données rechargeables**
    3.5. **Conditions générales**
    3.6. **Annulations**

4. JBM en tant qu'agent ayant un mandat de recouvrement

    4.1. **Hôtels**
    4.2. **Billets d'événements**
    4.3. **Parkings couverts**
    4.4. **Prestations de voyage connexes**

5. Prestations émanant de JBM

    5.1. **Forfaits (voyage sous forme de forfait)**
    5.2. **Billets de remontées mécaniques**
    5.3. **Boutique de souvenirs (accessoires)**
    5.4. **Organisateur d'événements**
    5.5. **Offres Adventure**
    5.6. **Responsabilité et réclamations**

6. Dispositions diverses

6.1. **Protection des données**
6.2. **Clause de sauvegarde**
6.3. **Droit applicable et for**

7. **Annexe: Assurance de voyage de courte durée Informations aux clients et conditions générales**

1. Cadre des Conditions Générales de Vente

Ces conditions générales de vente (CGV) régissent la relation contractuelle existant entre vous en tant que client (Client) et la direction de la Jungfraubahnen AG (JBM) pour toutes les commandes réalisées en ligne sur le site jungfrau.ch. Si d'autres plateformes de ventes sont reliées à ces conditions générales de vente, alors celles-ci s'appliquent également aux transactions réalisées sur l'autre plateforme. Si les conditions générales ont également été formulées pour la plateforme de ventes tierce, alors ces conditions générales s'appliquent en supplément (subsidiaire). Si plusieurs conditions générales applicables contiennent des réglementations contradictoires, alors les dispositions des conditions générales spécifiques concernant l'article acheté et se trouvant dans les conditions générales d'une plateforme de ventes tierce sont prioritaires. La JBM se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment sans notification préalable. La version au moment de la réservation est déterminante (souscription du contrat par le client, voir précédemment).

2. Tarifs de la Jungfrau Ski Region

CGV JSR (https://www.jungfrau.ch/fr-ch/jungfrau-ski-region/acheter-des-pass-ski/#1778)

3. Dispositions générales

3.1 Conditions générales d'utilisation du site jungfrau.ch

En accédant au site Internet Jungfrau.ch et en l'utilisant et, par association, en utilisant la plate-forme en ligne, le client accepte les Conditions Générales d'Utilisation du site jungfrau.ch (**CGU**).

Conformément aux CGU, la JBM ne garantit ni la stabilité ni la disponibilité illimitée du site Internet. Par conséquent, elle n'assume aucune responsabilité quant à des dommages résultant d'une interruption lors de la réservation ou de la non-transmission de messages. La convivialité de

l'interface utilisateur a fait l'objet d'une attention particulière. Le client est responsable de l'utilisation correcte de ce site et notamment de la plate-forme de vente. Il est tenu de répondre lui-même des dommages causés par une utilisation erronée du site et de la plate-forme.

3.2 Conclusion du contrat, paiement anticipé, échange d'e-mails

La plateforme de réservation est en premier lieu destinée à l'espace européen (Suisse et pays de l'EEE). L'accessibilité à la plateforme depuis l'extérieur de cette région n'est pas garantie par JBM. Les offres publiées par JBM ne constituent pas une offre de contrat.

Le client peut sélectionner différents services et/ou produits au cours d'une réservation et les enregistrer dans son panier. Avant de terminer la réservation, le client obtient un aperçu de son panier. Après avoir accepté les CGV et la déclaration de confidentialité, le client clique sur le champ «Passer au paiement». Le client choisit ensuite le mode de paiement qu'il souhaite. Le déclenchement du paiement par le client (par exemple en activant le champ «Acheter maintenant»; la formulation peut varier selon le prestataire de services de paiement) équivaut à la demande ferme de conclusion des contrats conformément aux différentes positions du panier.

JBM confirme la commande dans les 24 heures en l'affichant sur le site web (Success Page) et/ou en envoyant l'e-mail de confirmation généré automatiquement à l'adresse e-mail indiquée par le client. Dans ce délai, JBM vérifie le plus rapidement que le paiement anticipé a bien eu lieu (couverture par carte de crédit) et que les positions de la commande sont disponibles. La confirmation au moyen d'une annonce sur le site web (Success Page) et/ou l'envoi d'un e-mail de confirmation généré automatiquement à l'adresse électronique indiquée par le client constituent juridiquement l'acceptation de la demande et le contrat est ainsi conclu de manière contraignante. Il n'est ensuite plus possible de résilier le contrat. Dans ce cas, JBM conclut les différents contrats dans le cadre de son contrat d'agence, entre le prestataire de services/fournisseur et le client, au coup par coup. S'il s'agit de prestations propres à JBM (voir section 5), JBM conclut le contrat directement avec le client.

JBM informe le client par une annonce sur le site web (Success Page) si la commande ne peut pas être exécutée comme demandé et, dans ce cas, annule toute la transaction sans accepter la demande du client. Le refus de la demande concerne toujours l'ensemble du panier, même si seul une position de commande individuelle est à l'origine de cette décision.

Les clients de pays qui ne sont pas mentionnés lors du processus de paiement ne peuvent passer de commande ferme auprès de JBM. Si le système devait néanmoins générer une confirmation de commande automatique ou déclencher un affichage correspondant, cela ne constituerait pas une

acceptation de la demande. Dans ce cas, un contrat n'est éventuellement conclu qu'au moment de la livraison effective de la marchandise ou de l'utilisation du service sur le lieu d'exécution.

Les communications envoyées aux adresses (y compris les adresses électroniques) indiquées par le Client ou utilisées précédemment avec succès dans le cadre des relations avec JBM sont considérées comme ayant été dûment délivrées. Le client est tenu de vérifier sa boîte de réception électronique et son dossier d'e-mails indésirables. JBM décline toute responsabilité quant aux erreurs de transmission qui échappent à son contrôle. La date d'envoi par JBM des e-mails fait office de date de livraison. Pour les envois postaux distribués prioritairement, il est présumé, sauf preuve du contraire, qu'ils ont été distribués au plus tard quatre jours après leur dépôt dans un bureau de poste suisse, y compris à l'étranger.

3.3 Prix, conditions de paiement

Le prix à payer par le client correspond au prix global indiqué en francs suisses (CHF) dans le panier de commande. Sauf spécification particulière, le prix total comprend tous les suppléments, taxes et redevances. En outre, les prix globaux incluent la TVA suisse. Le prix global dépend de l'arrangement individualisé du voyage et peut donc différer des prix indicatifs mentionnés ("à partir de ... CHF" et données dans des devises étrangères). Les prix libellés en Euros sont toujours des prix indicatifs de valeur correspondante (cf. les CGU à ce propos). Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Le client est tenu de vérifier que le contenu du panier qui est affiché est toujours d'actualité. Après le lancement du processus de commande, un récapitulatif de sa commande est montré au client. Les prix indiqués sur ce récapitulatif sont acceptés comme non modifiables pendant 30 minutes par le système. Pour la sécurité de sa commande, le client doit ensuite relancer le processus de commande dans le panier.

Les contrats conformes aux prestations/articles individuels du panier de commande sont généralement conclus paiement anticipé selon la configuration de la plate-forme en ligne. La JBM ne traite la demande du client qu'après réception de la confirmation de solvabilité/d'approvisionnement de son compte. Le client et la JBM supportent eux-mêmes l'ensemble des frais liés au traitement des paiements.

3.4 Transmission des bons/billets électroniques et supports de données rechargeables

La confirmation de la commande constitue la preuve des contrats qui ont été conclus, mais elle ne peut être utilisée comme attestation d'un justificatif requis pour une prestation (bons, billets de train, billets électroniques). Un lien sur la confirmation de la commande renvoie au compte utilisateur du client où ce dernier, selon le produit, peut télécharger les documents nécessaires ou charger un support de données. Pour l'établissement d'attestations qui représentent la part d'un forfait, d'autres indications peuvent être nécessaires avant l'impression telles que le jour exact du départ et les données personnelles du client pour des billets de train ou le poids du client pour la location de skis.

Les justificatifs requis ne sont, à aucun moment, imprimés sur papier. Les bons, billets de train et billets électroniques doivent être imprimés par le client (impression à domicile) conformément à leur destination. Font exceptions les supports de données pour les forfaits de ski qui, selon les circonstances, peuvent être chargés, envoyés ou remis (voir à ce propos les explications figurant sous Jungfrau – Ski Region). Il est interdit de dupliquer, modifier ou reproduire les justificatifs requis.

Le client est responsable de la préservation de l'autorisation d'utilisation des services (bons) obtenus au moyen d'un vol ou d'une reproduction non-autorisée. Il doit savoir que les services non-personnels seront accordés à la première personne qui présentera le document valide. La présentation postérieure de la preuve que la personne ayant présenté le document n'est pas identique à l'acheteur/au client n'est pas prise en compte par la JBM ou par les organismes fournissant les services pour le compte de la JBM.

Les documents imprimés par le client en tant que justificatifs doivent être présentés dans un état irréprochable (secs, non tachés, intacts, non froissés et lisibles). Ils peuvent présenter un code-barres pour un contrôle par voie électronique. Les documents ne doivent pas être pliés dans la zone comportant le code-barres.

3.5 Conditions-cadre

La JBM n'exerce aucune influence sur les mesures de construction, les sources d'émissions diverses, etc. dans le voisinage du lieu de séjour décrit et ne peut donc offrir aucune garantie à ce sujet. De même, la JBM ne peut influer sur l'origine des touristes éventuellement présents, la qualité générale du service et celle des repas servis dans les restaurants locaux, l'organisation et la réalisation des événements annoncés sur le lieu de séjour (pour autant que la JBM n'en soit pas l'organisatrice) ainsi que sur les activités sportives individuelles (si elles ne font pas expressément partie de l'offre).

3.6 Annulations

Les prestations achetées lors de la commande dans le panier d'achat ne peuvent être ni annulées ni résiliées. Les exceptions sont régies par les dispositions relatives aux diverses relations contractuelles. La JBM recommande de souscrire à l'assurance frais d'annulation de La Mobilière proposée à la fin de la commande. Les informations respectives concernant les clients et les Conditions générales de la compagnie d'assurance figurent dans l'Annexe.

4. La JBM en tant qu'intermédiaire avec mandat d'encaissement

Le client commande des paniers de shopping sur www.jungfrau.ch/fr; la JBM agit en tant qu'intermédiaire avec mandat d'encaissement pour chacun de ces paniers individuels. Le partenaire contractuel est le fournisseur ou prestataire de service respectif réservé/engagé. La JBM agit en son nom propre uniquement dans les cas statués de manière explicite ci-après (voir services JBM ci-après).

Les offres proposées sur jungfrau.ch peuvent être combinées sous la forme d'éléments uniques (hôtel, billet de train, équipement, etc.) afin de former une entité sur-mesure conforme aux exigences individuelles d'un client, dans le cadre d'un séjour de vacances. La JMB décline toute responsabilité en ce qui concerne la compilation du panier de shopping ou la coordination des exigences individuelles les unes avec les autres (horaire, lieu, etc.). La JBM décline également toute responsabilité en ce qui concerne le bon fonctionnement des services individuels ou des livraisons, sauf si la JBM est le fournisseur de service. De ce fait, le client peut uniquement invoquer le contrat négocié avec le fournisseur direct (hôtel, société de location, etc.) et ses Conditions Générales de Vente associées. Le client est responsable de l'obtention appropriée d'informations sur ces éléments. La JBM apporte son aide au client à cette fin, en fournissant les informations utiles et les références croisées dans l'annexe de ces CGV. Si et lorsque le client apprend les conditions du contrat, ici ou ailleurs, l'objectif est purement informatif et la JBM ne peut, par conséquent, en aucune sorte être tenue pour responsable.

5. Prestations émanant de JBM

5.1 Forfaits (voyage à forfait)

5.1.1 Qu'est-ce qu'un voyage à forfait?

Un voyage à forfait est une combinaison préalable d'au moins deux des services suivants, lorsque cette combinaison est offerte à un prix global et dure plus de 24 heures ou inclut une nuitée:

- Transport;
- Hébergement;
- Autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement et représentant une part significative de la prestation totale.

Si, au cours d'une réservation, vous réservez deux ou plusieurs des prestations mentionnées (par exemple un hôtel et un forfait de ski pour l'ensemble du séjour), il s'agit en général d'un voyage à forfait au sens de la loi fédérale suisse sur les voyages à forfait **(LVF**). Si, par exemple, un séjour d'une semaine à l'hôtel est réservé sur la plateforme de réservation en même temps qu'un forfait de ski journalier, il ne s'agit pas d'un voyage à forfait, car le forfait de ski ne constitue pas dans ce cas une prestation de voyage importante.

Cette section s'applique exclusivement aux voyages à forfait et à leurs éléments essentiels (par exemple, le séjour à l'hôtel) réservés par le client sur la plateforme de réservation.

5.1.2 Qui est l'organisateur du voyage à forfait?

Lorsque vous réservez un voyage à forfait sur la plateforme de réservation, c'est généralement Top of Travel AG qui intervient en tant qu'organisateur:

Top of Travel AG
Harderstrasse 14
3800 Interlaken
Suisse

Si un voyage à forfait est proposé par un autre organisateur sur la plateforme de réservation, cette indication y figurera explicitement.

5.1.3 Coordonnées de l'organisateur

Si vous avez des questions concernant votre voyage, n'hésitez pas à prendre contact avec Top of Travel aux heures d'ouverture publiées sur notre **site web**:

Sur place dans notre agence
Rail Info Interlaken
Höheweg 35
3800 Interlaken

Par e-mail ou par téléphone
Téléphone: +41 33 828 72 33
E-mail: info@jungfrau.ch

5.1.4 Informations figurant dans la brochure et sur la plateforme de réservation

Les descriptions de prestations publiées par JBM, par exemple sur Internet ou dans les brochures de voyage, doivent être considérées comme une invitation à soumettre une offre au sens de l'art. 7 al. 2 CO. Elles peuvent être modifiées à tout moment. Les informations déterminantes sont celles qui sont valables au moment de la réservation, telles qu'elles figurent dans la confirmation de réservation. Après la conclusion du contrat, les modifications des prestations ne sont possibles que dans le cadre des dispositions légales et contractuelles.

5.1.5 Annulation/modification de la réservation du voyage à forfait par le client

La livraison des droits d'accès (bons, tickets, etc.) s'effectue séparément pour chaque élément de service. Si une annulation ou un changement de réservation est effectué par le client jusqu'à 14 jours avant l'arrivée, des frais de traitement de CHF 50.00 seront facturés. Passé ce délai, les frais d'annulation correspondent à 100% de l'offre réservée.

5.1.6 Nombre minimal de participants

Si un nombre minimal de participants est prévu pour un voyage à forfait ou une prestation de voyage importante incluse dans celui-ci et que ce nombre n'est pas atteint, JBM est en droit de résilier le contrat au plus tard 22 jours avant le début du voyage. Dans ce cas, le client est intégralement remboursé des sommes qu'il a déjà versées. Le client peut, dans la mesure du possible, entreprendre un voyage de substitution s'il le souhaite. Si celui-ci est de qualité inférieure à celle du voyage

initialement réservé, le client a droit à un dédommagement approprié correspondant à la baisse de valeur. Toute autre prétention à des dommages-intérêts est exclue.

5.1.7 Modification substantielle des prestations réservées

JBM met tout en œuvre pour que les prestations comprises dans le voyage à forfait puissent être fournies. Si JBM constate qu'une partie **essentielle** du forfait ne peut être fournie, JBM en informera le client dès que possible. En outre, JBM s'efforcera d'assurer une substitution adéquate. Dans ce cas, vous avez le droit de choisir. Vous pouvez soit accepter notre proposition de substitution, soit annuler le forfait.

Si vous décidez de vous rétracter, vous devez nous en informer dans les quatre (4) jours ouvrables suivant la notification de la proposition de substitution. Dans certains cas (par exemple si la date d'arrivée est proche ou si vous êtes déjà arrivé), nous pouvons fixer des délais plus courts, dont nous vous informerons bien entendu dès que possible. Si nous ne recevons pas de réponse de votre part dans le délai susmentionné, vous êtes responsable du préjudice résultant de la notification tardive.

Si vous décidez d'annuler le contrat, nous vous rembourserons le montant payé dans les meilleurs délais, le montant à rembourser ne concernant que les services faisant partie du forfait.

5.1.8 Augmentations de prix

JBM se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage après la signature du contrat en cas de modification des frais de transport, des taxes ou des redevances ou des taux de change déterminants. Vous serez informé(e) d'une éventuelle augmentation de prix au plus tard 22 jours avant le début du voyage. Si le prix du voyage augmente de plus de 10%, il s'agit d'une modification importante au sens du chiffre 5.1.5.

Pour les clients résidant dans un État membre de l'UE, une augmentation de prix de plus de 8% est considérée comme une modification importante au sens du chiffre 5.1.5. Les clients résidant dans un État membre de l'UE seront informés d'une éventuelle augmentation de prix au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

5.1.9 Assurance de voyage

Des événements imprévisibles tels qu'une maladie, une blessure, une interruption de voyage ou la perte de bagages peuvent survenir à tout moment et entraîner des frais inattendus. Une assurance de voyage offre une protection financière et permet de minimiser de tels risques. JBM vous conseille donc expressément de souscrire une assurance de voyage si vous ne disposez pas déjà d'une telle assurance.

Vous trouverez en annexe (voir paragraphe 7) l'essentiel du contenu de l'offre d'assurance de voyage de La Mobilière Suisse Société d'assurances SA.

5.1.10 Plus d'informations

Le voyage à forfait commence dans tous les cas en Suisse. L'organisation d'un éventuel voyage depuis l'étranger est de la responsabilité du client et n'est pas comprise dans le forfait et donc dans les prestations de JBM en tant qu'organisateur de voyages. En fonction de leur nationalité, de leur statut de séjour dans leur pays de résidence ou de leur pays de départ, les conditions d'entrée en Suisse peuvent varier. Veuillez vous renseigner sur les conditions d'entrée en vigueur avant de vous rendre dans le pays. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le **site du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) (https://www.eda.admin.ch/eda/de/home/einreise-und-aufenthaltinderschweiz/informationen-zueinreiseundaufenthalt.html)**.

5.1.11 Confirmation de voyage

Une fois la réservation effectuée, nous vous envoyons une confirmation de voyage par e-mail, qui contient les informations essentielles sur votre voyage. Nous vous informerons dès que possible d'éventuels changements et/ou d'autres événements importants. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions concernant votre voyage.

5.1.12 Responsabilité

Veuillez prendre connaissance de nos dispositions en matière de responsabilité conformément au chiffre 5.6.2.

5.1.13 Voyageurs résidant dans l'Union européenne

Si vous réservez un voyage à forfait sur notre plateforme de réservation et que vous résidez dans un pays membre de l'Union européenne , nous sommes tenus de vous fournir certaines informations sous la forme d'une fiche d'information standard. Vous trouverez celle-ci ici.

5.2 Billets de train & et de téléphérique

La JBM émet les & billets de téléphériques. Elle agit en tant que société de gestion et de commercialisation dûment mandatée pour les entreprises ferroviaires, coopérant sous la marque «Jungfrau-Top of Europe», suivantes: Wengernalpbahn AG, Jungfraubahn AG, Bergbahn Lauterbrunnen-Mürren AG, Firstbahn AG, Harderbahn AG et Berner Oberland-Bahnen AG. Selon les articles 16 et 17 de la Loi Fédérale Suisse sur le Transport de Voyageurs (Loi sur le Transport de Voyageurs, SR 745.1), ces chemins de fer font partie du système «Service direct». L'émission de titres de transport et la description plus précise du contrat de transport sont soumis aux dispositions tarifaires des entreprises de transport participant au Service Direct Suisse (T600 ff). Les tarifs sont gérés et édités par **ch-direct (http://ch-direct.org/fr)** bureau de gestion du Service Direct (branche d'activité des transports publics).

Les billets émis par le système sur jungfrau.ch doivent être protégés du vol et de toute reproduction non autorisée. Conformément au T600, des frais sont dus en cas d'usage abusif (100.- CHF) et de falsification (200.- CHF). En cas de refus de paiement, le voyageur doit être expulsé du train. S'il s'oppose à ce règlement, l'intervention de la police sera demandée.

5.3 Top of Europe Shops

La JBM se réserve le droit de modifier les prix à tout moment. Seuls font foi les prix publiés sur le serveur d'origine lors de la conclusion du contrat. Tous les prix des articles de la boutique comprennent la TVA légale. Celle-ci est déduite de la facture finale pour les envois à l'étranger. Les livraisons effectuées à l'étranger sont soumises à la TVA et aux douanes du pays de destination (pays de domicile du destinataire).

Les frais d'envoi ne sont pas inclus dans les prix de la boutique et sont perçus en sus. Les frais d'envoi forfaitaires suivants s'appliqueront et seront indiqués séparément dans le panier d'achat:

Suisse 8.- CHF; pays frontaliers 25.- CHF; autres pays 35.- CHF. L'envoi de deux calendriers ou de six affiches fait l'objet de frais de port uniformes s'élevant à 15.- CHF. Le matériel d'emballage est inclus dans les frais d'envoi.

Si le total des marchandises excède 100.- CHF, le client peut révoquer par écrit sa commande passée via la boutique dans un délai de 7 jours. Ce délai commence au moment où le client effectue sa commande et est respecté dès lors que la déclaration de rétractation est remise par la poste ou reçue par voie électronique par la JBM le septième jour au plus tard. Le client prend en charge les frais de renvoi de la marchandise ainsi que les frais occasionnés par la JBM. Le client doit impérativement renvoyer la marchandise dans son emballage d'origine, sans délai. Le droit de rétractation est exclu lorsque l'emballage d'origine a été ouvert (non dûment scellé).

Le client est tenu de vérifier minutieusement la marchandise lors de sa réception. Si la commande livrée est endommagée ou incomplète, le client doit le faire constater par le livreur. La réclamation doit parvenir à la JBM dans les 10 jours suivant la réception. La marchandise défectueuse doit être retournée à la JBM non-utilisée, dans son état et emballage d'origine. En règle générale, la JBM fait parvenir au client un article de remplacement équivalent. Si la JBM n'est pas en mesure de remplacer l'article, le client a droit au remboursement du prix d'achat.

La JBM s'efforce d'exécuter les commandes dans les 3 jours suivant la réception. Le délai de livraison dépend également du transporteur. Il convient de compter avec les délais suivants: Suisse: 3 jours ouvrables, pays frontaliers: 5 à 8 jours ouvrables, autres pays: 10 à 15 jours ouvrables. Les prétentions en dommages et intérêts sont exclues pour les retards de livraison.

5.4 Organisateur d'événements

En règle générale, les événements pour lesquels les billets sont achetés sur le site jungfrau.ch sont organisés par des tiers. La JBM intervient en tant qu'intermédiaire pour le contrat avec l'organisateur (cf. indications relatives dans **l'annexe (https://www.jungfrau.ch/fr-ch/cgv/#c945)**). La JBM est elle-même organisatrice de l'événement uniquement dans des cas expressément stipulés. Cette remarque s'applique en outre aux événements achetés en combinaison avec un billet pour un train de montagne servant à se rendre directement à l'événement (billet combiné). Les dispositions suivantes s'appliquent aux événements de la JBM:

Ne sont pas valables les billets qui ne répondent pas aux critères de lisibilité. Après avoir quitté l'événement, vous ne pouvez réutiliser le billet d'entrée que si cette clause est mentionnée sur ledit billet ou que les agents de contrôle confirment ou ordonnent ce retour. En ce qui concerne les billets combinés, les clauses relatives aux billets pour les trains de montagne s'appliquent de manière subsidiaire aux aspects purement spécifiques.

Sont interdits: les boissons et la nourriture, les équipements professionnels d'enregistrement son et image, les objets dangereux tels que, notamment, les bouteilles en verre et les canettes en aluminium, les articles pyrotechniques, les armes, les objets tranchants ou pointus de quelque nature que ce soit ainsi que les animaux. Un billet perd sa validité si son détenteur enfreint les consignes du service de sécurité ou les prescriptions en matière de sécurité, ne respecte pas l'attribution des places et les consignes sur le flux de personnes ou le concept sur l'élimination des déchets. Le cas échéant, le détenteur du billet peut être expulsé de l'événement en cours et frappé d'exclusion pour d'autres événements de la JBM.

Sur déclaration unilatérale de la JBM, l'événement peut être reporté ou entièrement annulé. En cas de report, le billet déjà acheté est valable pour la date de remplacement. Tout retour ou échange est alors exclu. En cas d'annulation, la JBM transmet immédiatement au client les modalités de remboursement du prix d'achat (valeur nominale). Le client doit présenter sa demande de remboursement à l'adresse jungfrau.ch dans les trois mois suivant la notification. Passé ce délai, le client perd tout droit au remboursement.

La JBM ne se porte garante que pour l'organisation correcte de l'événement, pour autant qu'une négligence grave ne lui soit pas imputable. La JBM décline expressément toute responsabilité quant à la qualité de la représentation ainsi qu'aux nuisances et aux dommages causés par d'autres participants à l'événement.

Les événements musicaux peuvent atteindre un niveau acoustique élevé. Dans ce cas, la JBM met à disposition des protections auditives qui doivent être portées pendant l'événement et recommande aux participants de se tenir à une distance respectable des haut-parleurs. Les parents doivent accorder une attention particulière à la protection auditive de leurs enfants.

La JBM se réserve le droit de limiter le nombre de billets vendus par personne. Le client n'est pas autorisé à utiliser les publications et autres données sur l'événement de la JBM ainsi que la marque et les logos de cette dernière pour revendre des billets achetés. De même, il ne doit pas utiliser les billets à des fins de publicité ou de promotion des ventes en son nom personnel (ex.: tirage au sort public, inclusion dans des forfaits). La revente des billets à des fins commerciales est interdite et entraîne la perte de leur validité.

5.5 Offres Adventure

Pour des raisons de sécurité, les offres First Flieger, First Glider, Mountain Cart et grande trottinette ne sont pas adaptées aux personnes souffrant d'hypertension, de blessures à la nuque ou aux os, aux femmes enceintes, aux personnes présentant des problèmes cardiaques, ayant subi une opération récente, ainsi qu'aux personnes souffrant d'un handicap physique ou mental. L'accès est interdit aux personnes sous l'emprise de l'alcool ou de drogues. Les dispositions détaillées en matière de sécurité sont remises par écrit aux clients avant l'accès à l'offre Adventure et doivent être signées. Il convient de suivre à tout moment les instructions de sécurité du personnel. Si les conditions requises ne sont pas remplies ou si les instructions du personnel ne sont pas respectées, celui-ci est autorisé à refuser l'accès malgré un ticket valable. Dans ce cas, l'obligation de prestation de JBM est supprimée.

Les forfaits Adventure dans leur ensemble et les prestations individuelles qui en découlent ne sont en principe pas remboursables. Dans la mesure où la réalisation ne peut pas être garantie en raison d'un cas de force majeure tel que les conditions météorologiques, etc., JBM tente d'abord de proposer une activité alternative (Mountain Cart, First Flyer, First Glider, grande trottinette, etc.). Si cela n'est pas possible, ou si le client refuse une autre activité. l'obligation de prestation de JBM est supprimée. Ce n'est que si aucune alternative ne peut être proposée et que la raison de la non-exécution de la prestation relève de la sphère d'influence de JBM (p. ex. problèmes techniques sur l'installation Adventure ou le téléphérique d'accès) qu'un remboursement partiel des prestations non utilisées est accordé. L'arrivée à temps en raison d'un temps d'attente (même de plus de 2 heures) relève de la responsabilité du client et échappe au contrôle de JBM, raison pour laquelle les heures d'ouverture manquées ne constituent pas un motif de remboursement. Les parts du forfait Adventure et les billets individuels échangés pour une activité ne sont pas remboursés. Cela inclut notamment l'accès par le téléphérique d'accès (p. ex. le téléphérique First).

5.6 Responsabilité et réclamations

5.6.1 Responsabilité

Sous réserve d'autres dispositions légales, les dispositions suivantes s'appliquent si, à titre exceptionnel, le droit ou la possibilité d'annuler, de retirer ou de rendre des marchandises est revendiqué, ou si le service est inopérant: les paiements du client seront remboursés. Toutes les autres réclamations de la part du client, en particulier en lien avec une compensation pour des dommages et pertes de profit, sont exclues. La compensation en ce qui concerne les obstacles à l'exercice d'un forfait est limitée à deux fois le prix du forfait, dans la mesure où cela est permis par la loi. Toute responsabilité portant sur des auxiliaires est exclue, dans la mesure où la loi le permet.

La JBM décline toute responsabilité pour ce qui est des problèmes de connexions dans le cadre d'excursions ou événements que le client a réservé lui-même "sur place"pendant le voyage. Ceci s'applique également si la documentation correspondante est décrite ou affichée dans une installation en lien avec la JBM ou qui serait décrite sur le site internet.

5.6.2 Responsabilité pour les voyages à forfait

Si le client réserve un voyage à forfait sur la plateforme de réservation, les dispositions suivantes en matière de responsabilité s'appliquent aux prétentions découlant de la mauvaise exécution ou de l'inexécution du contrat de voyage à forfait. Les dispositions susmentionnées s'appliquent aux prétentions extracontractuelles ainsi qu'aux prétentions qui ne sont pas fondées sur le contrat de voyage à forfait.

À l'exception des dommages causés par négligence grave ou intentionnellement, la responsabilité est limitée à deux fois le prix du voyage à forfait.

Les dommages-intérêts résultant de l'inexécution d'un voyage à forfait (bouquet) sont limités à deux fois le prix du bouquet dans la mesure où la loi le permet.

5.6.3 Réclamations

Si, pendant le voyage, le client des raisons de formuler des réclamations, il doit les communiquer immédiatement à JBM et au prestataire de services. JBM s'efforcera de trouver une solution adéquate. Si aucune mesure corrective appropriée ne peut être prise sur place, le client doit obtenir une confirmation écrite du prestataire de services ou de son représentant local, documentant les faits et les défauts. Ni le prestataire de services, ni la représentation locale de JBM ne sont autorisés à reconnaître des droits du client.

Si un client désire déposer une plainte au cours de la visite, il doit en informer immédiatement la JBM

ou le fournisseur de service. De plus, le client doit prendre toutes les dispositions raisonnables pour remédier au problème et limiter les dommages possibles. La réclamation d'un client expire dans tous les cas après un an à partir de la fin convenue du voyage à forfait ou du temps pendant lequel un service était fourni. Les réclamations ne sont pas transférables.

Loi applicable et juridiction compétente
La relation contractuelle existant entre la Jungfraubahnen Management AG et ses entités contractantes, comprenant la question de la réalisation et de la validité du contrat, est soumise de manière exclusive au droit suisse. Le siège social du fournisseur de service concerné ou de la Jungfraubahnen Management AG est décisif dans la détermination de la juridiction compétente. La mise en application des «conventions de vente de Vienne» (Convention des Nations-Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, CVIM) est expressément exclue.

© Jungfraubahnen Management AG (JBM), Janvier 2018

6. Dispositions particulières

6.1 Protection des données

Nous traitons vos données personnelles conformément aux dispositions de la **loi** fédérale sur la protection des données **(LPD)** et aux autres dispositions applicables en matière de protection des données. Vous trouverez des informations détaillées sur le traitement de vos données personnelles dans notre déclaration de **protection des données.**

Si vous indiquez votre adresse e-mail lors de la réservation, nous l'utiliserons pour vous envoyer des informations sur nos offres de voyage. Vous pouvez vous opposer à ce traitement à tout moment. Nous attirerons à nouveau votre attention sur ce point à chaque utilisation de votre adresse e-mail à des fins publicitaires. Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de votre adresse e-mail à des fins de marketing dès la réservation.

6.2 Clause de sauvegarde

Toute disposition des présentes conditions générales doit être interprétée de manière à être valable et exécutoire en vertu du droit applicable. Si une disposition essentielle des présentes CGU est jugée inapplicable ou invalide en vertu du droit applicable, elle ne sera annulée que dans la mesure de son caractère inapplicable ou invalide et sera remplacée, pour le reste, par une disposition valable et exécutoire qui correspondra autant que possible à la portée juridique et économique de la disposition invalidée. Les autres dispositions des présentes conditions générales restent contraignantes et en vigueur. Il en va de même pour les lacunes contractuelles.

6.3 Droit applicable et for

Les relations contractuelles entre Jungfraubahnen Management AG et ses clients (mandants, acheteurs), y compris la question de la formation et de la validité du contrat, sont exclusivement régies par le droit suisse. Dans la mesure où aucune disposition légale contraignante ne prescrit un autre for, le siège du prestataire de services concerné, respectivement de Jungfraubahnen Management AG, détermine le for. L'application de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG) est expressément exclue.

© Jungfraubahnen Management AG (JBM), février 2025

Conditions générales version imprimable (PDF) (https://www.jungfrau.ch/fr-ch/cgv/textprinttemplate/generate/pdf/)