

# Conditions générales de Jungfraubahnen

Seule la version allemande des conditions générales est considérée comme juridiquement valable ; les traductions des conditions générales ne sont pas juridiquement valables.

## Table des matières

1. [Cadre des Conditions Générales de Vente](#)
2. [Tarifs de la Jungfrau Ski Region](#)
3. [La JBM en tant qu'intermédiaire avec mandat d'encaissement](#)
4. [Dispositions générales](#)
5. [Services JBM](#)
6. [Dispositions particulières](#)
7. [Hôtels](#)
8. [Appartements de vacances](#)
9. [École de ski et de snowboard](#)
10. [Équipement de sport](#)
11. [Billets pour événement](#)
12. [Parkings](#)
13. [Assurance voyages de courte durée](#)  
[Informations aux clients et Conditions générales](#)

## 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 (subsidaire). 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).

## Tarifs de la Jungfrau Ski Region

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

## La JBM en tant qu'intermédiaire avec mandat d'encaissement

Le client commande des paniers de shopping sur [www.jungfrau.ch/fr](http://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](http://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.

## Dispositions générales

### Conditions générales d'utilisation du site [jungfrau.ch](http://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.

## **Conclusion d'un contrat, paiements anticipés, correspondance électronique**

La plate-forme de réservation est destinée en premier lieu à l'espace européen (Suisse et pays de l'Espace Économique Européen). La JBM ne garantit pas l'accessibilité de la plate-forme en dehors des régions précitées. Les offres publiées par la JBM ne représentent pas une offre de contrat.

Si le client commande le contenu du panier sur la plate-forme de la JBM, cette démarche constitue une demande de conclusion de contrat concernant les diverses prestations du panier de commande. Le client est lié pendant 24 heures à sa demande. Pendant ce temps, la JBM doit répondre à l'adresse courriel indiquée par le client. Pendant cette période, la JBM examine le plus rapidement possible la disponibilité du paiement anticipé (couverture par carte de crédit) ainsi que la disponibilité définitive des prestations/articles commandés.

La JBM avertit le client par une annonce sur le site Internet (Success-Page) si le processus de commande ne peut pas se dérouler selon la demande et annule l'intégralité de la transaction (refus). Le rejet de la demande concerne toujours le contenu global du panier de commande, même si un seul article/prestation est à l'origine du rejet. Lorsque le paiement et les prestations sont disponibles, la JBM conclut simultanément, dans le cadre de son mandat d'intermédiaire, les contrats individuels entre les prestataires de services/fournisseurs et le client. Cette démarche a lieu lorsque la JBM a transmis au client une confirmation de commande par le biais d'une annonce sur le site Internet (Success-Page) et d'un courriel (acceptation de tous les postes/articles du panier) et que le paiement anticipé est définitivement débité.

La réaction de la JBM à la demande du client est considérée comme ayant lieu dès que le système de la JBM transmet les données correspondantes sur Internet. L'heure de réception du courriel ainsi que l'affichage de la «Success-Page» chez le client ne revêt aucune importance. En revanche, le client est

tenu de se renseigner auprès de la JBM sur le sort de la réponse bien que l'état actuel de la commande soit également consultable sur son compte utilisateur.

Lorsque des clients de pays ne figurant pas dans le processus de paiement passent une commande dans le panier de la JBM, celle-ci n'est pas en mesure de l'accepter même si la plate-forme automatique du client peut être activée selon les dispositions susmentionnées. Dans la mesure où il est accepté, le contrat n'est réputé conclu qu'à partir de la livraison de la marchandise ou de la prise en charge effective, sur place, de la prestation.

La transmission de courriels par des réseaux publics est asymétrique et susceptible de perturbations. Celle-ci n'est pas protégée et les courriels peuvent, de ce fait, être interceptés et modifiés par des tiers. Outre le contenu, l'émetteur et le destinataire sont également identifiables par des tiers. Cette remarque s'applique également aux courriels servant à communiquer avec la JBM. Le client habilite la JBM à lui envoyer des courriels. La JBM décline toute responsabilité quant aux dommages résultant d'une transmission de courriels défectueuse, ralentie, interceptée ou espionnée. Ces dispositions s'appliquent également par analogie à d'autres formes de communication non protégées, comparables dans leur fonctionnement et leurs risques qui sont présentement utilisées ou qui seront utilisées à l'avenir.

Les courriers envoyés aux adresses (y compris les adresses électroniques) indiquées par le client ou utilisées lors d'échanges avec la JBM sont réputés comme effectués en bonne et due forme. En ce qui concerne les courriels, la date de notification est la date d'envoi chez la JBM; en ce qui concerne les envois postaux, on considère, jusqu'à preuve du contraire, que les courriers avec affranchissement prioritaire sont délivrés au plus tard quatre jours (également pour l'étranger) après expédition par un service postal suisse.

## **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.

### **Achat sur facture avec option de paiement partiel (POWERPAY)**

MF Group / POWERPAY propose à titre de prestataire de paiement indépendant le type de paiement «Paiement sur facture». La facture de l'ordre vous permet tout simplement de régler votre achat en ligne par facture. Si vous renoncez à un paiement dans les délais impartis, vous obtiendrez à titre rétroactif le mois suivant une facture mensuelle avec un aperçu de la commande.

A la conclusion du contrat d'achat, POWERPAY prend en charge la créance sur facture et se charge du traitement des modalités de paiement. Dans le cadre de l'achat sur facture, vous acceptez en plus de nos CG, les **GC** (<https://www.powerpay.ch/fr/agb>) de POWERPAY. ([powerpay.ch/fr/agb](https://www.powerpay.ch/fr/agb)).

Vous recevrez la facture gratuitement par e-mail. Avec l'achat sur compte, vous acceptez les **conditions** (<https://www.powerpay.ch/fr/agb>) suivantes de POWERPAY ([powerpay.ch/fr/agb](https://www.powerpay.ch/fr/agb)), à condition d'avoir une adresse e-mail valide.

## **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.

## **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 influencer 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).

## **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.

## **Services JBM**

## Forfaits (vacances à forfait)

La JBM est l'organisatrice des forfaits (voyage à forfait 1) indiqués en tant que combinaison de plusieurs prestations, comme excursion et nuitée ou nuitée et forfait ski, avec prix. Les présentes conditions générales s'appliquent aux forfaits dans leur intégralité. Les justificatifs d'achat (bons, billets, etc.) relatifs aux différentes composantes de la prestation sont fournis séparément. L'hébergement inclus dans les forfaits ne peut pas être annulé.

La JBM met tout en œuvre pour s'assurer de fournir les prestations contenues dans le forfait. Si elle constate qu'une part importante des prestations ne peut pas être fournie, (par exemple, en raison des conditions météorologiques), la JBM doit tenter de proposer une solution de remplacement au client. En cas de recherche infructueuse, le client peut demander le remboursement de son paiement anticipé pour un montant correspondant à la diminution des prestations fournies.

Dans tous les cas, le point de départ du voyage forfaitaire est situé en Suisse. Toute arrivée depuis l'étranger doit être organisée par le client. Celle-ci n'est donc pas comprise dans le forfait ni dans les prestations que la JBM fournit en tant qu'organisatrice de voyages. Il est recommandé au client étranger de s'informer concernant les formalités administratives liées à un voyage en Suisse avant d'effectuer la commande.

## Billets de train & 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](http://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.

## Boutique de souvenirs (Accessoires)

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.

## Organisateur d'événements



En règle générale, les événements pour lesquels les billets sont achetés sur le site [jungfrau.ch](https://www.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 \(https://www.jungfrau.ch/fr-ch/cgv/#c945\)](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](https://www.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.

## **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).

## Dispositions particulières

### 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.

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.

### Plaintes

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.

## Hôtels

Pour les hôtels, qui peuvent être ajoutés individuellement au panier, le client remplit un contrat (Retail Hotel) au sein duquel JBM agit en tant qu'intermédiaire. Chaque hôtel établit ses propres conditions contractuelles, pouvant, au besoin être consultées sur Internet ou demandées directement auprès de l'hôtel. Cependant, JBM exige que tous les hôtels respectent les conditions d'annulation standard suivantes pour le client. Celles-ci sont valables sous réserve d'autres accords mutuels (postérieurs) conclus directement avec l'hôtel. Les conditions suivantes s'appliquent en particulier lorsque l'annulation de l'hôtel est gérée via le Help Desk de JBM. Les conditions générales d'annulation sont les suivantes: En cas d'annulation effectuée dix jours avant l'arrivée, des frais d'administration s'élevant à 80.- CHF seront retenus et le reste du paiement anticipé de l'hôtel sera remboursé. Aucun remboursement ne sera effectué dans le cas d'une annulation faite moins de dix jours avant l'arrivée ou en cas de non-présentation.

Les prix des Retail Hotels sont déterminés par l'établissement lui-même sans intervention de JBM. Les taxes locales et les frais sont inclus dans chaque cas. L'hôtel est tenu d'accepter le reçu émis par JBM, attestant de la réception complète du paiement anticipé. Les suppléments tels que le minibar, le service en chambre, les frais de stationnement, etc. seront facturés séparément. Il est conseillé au client de se renseigner sur les suppléments et leur prix lors de l'enregistrement.

Retail Hotels est géré par la base de données de la société Switzerland Travel Centre AG (STC). Il s'agit d'un processus purement technique, qui n'a aucune influence sur la relation contractuelle avec le client. Le client n'a aucune obligation envers STC dans le cas d'une réservation d'un hôtel sur jungfrau.ch. Les informations du client ne sont que transférées au STC dans la mesure où cela est absolument nécessaire pour une réservation d'hôtel.

---

## Appartements de vacances

JBM est mandataire du contrat de location passé avec le propriétaire de l'appartement de vacances. Il est responsable de la bonne réservation des appartements de vacances sur place et de la mise en place des dispositions concernant les loyers perçus d'avance. La taxe de séjour est payée par le client sur place, directement au propriétaire de l'appartement de vacances.

Les appartements, qui peuvent être placés dans le panier comme des éléments individuels, proviennent d'une liste gérée par la société Jungfrau Region Tourismus AG, basée à Interlaken. Elle a confié à JBM la responsabilité de gérer les tâches organisationnelles découlant de la réservation de l'appartement de vacances. Toutefois, JBM est simplement mandataire de l'offre (sous agent).

Le client conclut son bail directement avec le propriétaire de l'appartement de vacances. Le client est responsable de la propreté et de l'état de l'appartement de vacances, sauf s'il est exempté de toute faute. Le bien loué ne peut être occupé par plus de personnes que le nombre stipulé sur le bail. Les dommages causés par le client devront être payés par le client dans leur intégralité. Le client doit informer le propriétaire ou son représentant avant son départ.

Si un client exprime une inquiétude légitime ou une difficulté auprès de JBM, le cas est transmis à la société Jungfrau Region Tourismus AG qui y donne suite ou met en place la médiation entre le locataire et le propriétaire. La société Jungfrau Region Tourismus AG décide des conséquences du sinistre et le traite conformément à ses termes et pratiques. Elle applique ensuite les conditions suivantes:

Les informations compilées dans le système de la société Jungfrau Region Tourismus AG concernant les appartements ont été soigneusement et consciencieusement recueillis. Toutefois, si des problèmes, ne pouvant être résolus facilement au niveau local, persistent, la société Jungfrau Region Tourismus AG s'engage à faire de son mieux pour remédier à la situation ou pour fournir un logement équivalent. Si l'hébergement réservé par le client ou l'alternative proposée n'est pas utilisé, aucun remboursement ne sera effectué. Si le locataire souhaite résilier le bail pour une raison qui n'est pas couverte par l'assurance annulation, les conditions suivantes s'appliquent: Jusqu'à 30 jours avant l'arrivée, le remboursement est effectué à hauteur de 40% du loyer déjà payé. Après cette période, le montant total est dû. Si la chambre ou l'appartement est loué suite à l'annulation, le client sera remboursé du montant total, moins les frais d'annulation de 50.- CHF.

Jungfrau Region Tourismus AG souligne que toutes les plaintes ou réclamations éventuelles peuvent avoir lieu seulement dans les 72 heures d'utilisation du service. Les réclamations doivent être confirmées par écrit par la société Jungfrau Region Tourismus AG dans les 10 jours suivant la fin du séjour, sans quoi toute demande d'assistance en cours de traitement prend fin. Les dommages et intérêts réclamés ne peuvent en aucun cas excéder le montant du loyer. Si aucun accord ne peut être trouvé, le tribunal ordinaire suisse compétent pour les objets locatifs (Thoune, canton de Berne, Suisse) rend sa décision.

---

## École de ski et de snowboard

La JBM coopère exclusivement avec les membres de l'Association Swiss Snowsports (Écoles suisses de ski et de snowboard), en tant qu'intermédiaire pour l'encadrement et les cours de ski et de snowboard. Le client conclut son contrat directement avec l'école concernée. Les accords peuvent seulement être réglés directement avec celle-ci. En général, la JBM n'accepte pas les annulations et ne procède à aucun remboursement. Les offres de cours et d'encadrement de la société Grindelwald Sports AG et de la Coopérative de l'école suisse de ski et de snowboard de Wengen (Genossenschaft Schweizer Skischule und Snowboardschule Wengen) peuvent être réservées sur le site [jungfrau.ch](http://jungfrau.ch).

Grindelwald Sports AG: L'École de sports d'hiver de la société Grindelwald Sports AG est située à Grindelwald. Elle conclut ses contrats selon les conditions générales ci-après:

Les cours collectifs de ski et de snowboard pour débutants commencent le lundi. Pour toutes les offres de cours collectifs, la date limite d'inscription est fixée à la veille du début des cours. Les participants les plus expérimentés et les plus avancés peuvent rejoindre un groupe pendant la semaine si le groupe souhaité n'est pas encore complet (non disponible sur Internet). Les cours privés peuvent être réservés à court terme, c.-à-d. le jour même du cours, en fonction des disponibilités du moniteur.

Les remboursements en cas d'absence aux cours collectifs ont lieu seulement sur présentation d'un certificat médical. Les cours privés peuvent être annulés sans frais supplémentaires, la veille du cours jusqu'à 17 heures. Passé ce délai, le client est redevable du montant total de la prestation.

L'école de sports d'hiver peut annuler les cours en cas de conditions météorologiques ou d'enneigement défavorables, de mesures administratives, de force majeure, de non mise en service des remontées mécaniques ou pour des raisons de sécurité. Les annulations sont immédiatement communiquées aux participants. Les annulations pour les motifs cités ci-dessus ne donnent lieu à aucun remboursement. L'école de ski est tenue de proposer un programme de remplacement équivalent.

Chaque offre de groupe comprend un nombre minimal de participants par équipement de sport, classe d'âge et niveau d'expérience. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, l'école de sports d'hiver se réserve le droit d'annuler le cours. L'intégralité des frais de cours est alors remboursée aux clients. L'annulation d'un cours privé par l'école de sports d'hiver (par exemple, en cas de maladie du moniteur) donne également lieu au remboursement intégral du cours.

En raison des conditions météorologiques et d'enneigement, le point de rendez-vous indiqué et le choix du domaine skiable peuvent être modifiés.

Si, au cours de la semaine, le nombre minimal de participants par équipement de sport, classe d'âge et niveau d'expérience n'est plus atteint, l'école de sports d'hiver se réserve le droit de fusionner les groupes ou d'abrégé la durée du cours. Si la semaine de cours est réduite, le participant est remboursé au prorata selon la répartition des prix de l'école de sports d'hiver pour les journées de cours manquantes.

Pendant les périodes de forte affluence, l'école de sports d'hiver peut proposer des cours collectifs d'une demi-journée l'après-midi au lieu du matin. Ceci est dû aux contraintes de capacité dans chacun des domaines de pratique et en raison de la qualité d'enseignement désirée.

L'interruption d'un cours en raison de la condition physique insuffisante du client ou d'un matériel sportif inadéquat n'ouvre aucun droit au remboursement.

L'assurance est à la charge des participants. L'école de sports d'hiver décline toute responsabilité en cas d'accident. Elle recommande à tous les participants de souscrire une assurance incluant accident et maladie, avant le début des cours.

La compétence juridique exclusive est Interlaken. Tous les litiges sont soumis au droit suisse.

---

## Équipement de sport

JBM propose la location de matériel sur [jungfrau.ch](http://jungfrau.ch) en partenariat avec la société INTERSPORT Rent-Network Jungfrau Region AG. Rent Network propose de la location de matériel aux conditions présentées ci-après: Le client confirme avoir reçu le matériel de location en bon état. Les dommages résultant de l'usure normale sont à la charge de la société de location. Les dommages dus à un usage inapproprié du matériel de location sont à la charge du client. Une assurance contre la perte et le vol est comprise dans le prix de location. Un rapport de police doit être présenté en cas de dommage. Les skis loués sont équipés de fixations de sécurité contrôlées. Le client est d'accord sur le fait que le réglage individuel des fixations n'exclut pas tout risque d'accident. Les fixations sont réglées conformément aux besoins du client. Toute restitution du matériel après 10h00 entraîne la facturation d'un jour de location supplémentaire.

Explication concernant les catégories

- Enfant: selon l'âge (jusqu'à 6 ans)
- Junior: selon l'âge (de 7 à 12 ans)
- Économique matériel plus ancien, choix limité, plutôt adapté aux débutants



- Premium: matériel neuf de la saison en cours, large choix, pour les skieurs/snowboardeurs de niveau moyen à avancé
- 

## Billets pour événement

À moins d'être expressément l'organisatrice, JBM agit en tant qu'intermédiaire pour les billets pour événement. Le client conclut son contrat directement avec l'organisateur de l'évènement. L'organisateur applique ses propres dispositions contractuelles. Elles sont publiées par ce dernier ou peuvent être directement demandées à l'organisateur. Dans le cas d'événements spéciaux, c'est-à-dire les concours, d'autres dispositions relatives à la participation et aux règles de jeu peuvent être publiées dans le cadre de la publicité. Elles sont normalement annoncées ou fournies au début de l'évènement. Ces dispositions sont prioritaires sur les conditions générales et/ou en représentent un complément. Elles sont considérées comme acceptées lors de l'inscription à l'évènement.

Les billets pour événement ne sont ni repris ni échangés par la JBM. Les dispositions contractuelles et les procédures de règlement de l'organisateur sont applicables en cas d'annulation ou d'ajournement d'un événement. Les billets restent valables pour un éventuel événement de remplacement (date alternative). Sauf dispositions contraires de l'organisateur, le retour ou l'échange de billets est exclu.

En tant qu'intermédiaire, la JBM n'a aucune influence sur la qualité des événements, la manière dont ils sont organisés, la gestion des visiteurs et les mesures de sécurité. Il convient, le cas échéant, de s'informer directement auprès de l'organisateur. La JBM ne peut donner aucune garantie sur l'organisation et décline toute responsabilité quant aux manquements y afférent.

---

## Parkings

Jungfraubahnen Management AG agit en tant que courtier en échange d'un paiement anticipé pour la réservation et la location de places de stationnement dans **le parking de Lauterbrunnen AG** et dans **le parking du terminal de Grindelwald** exploité par Grindelwald Grund Infrastruktur AG.

La réservation est effectuée dans **les conditions de location suivantes**:

Une réservation à l'avance ou une réservation d'une place de parking sur jungfrau.ch ne peut être modifiée, annulée, échangée ou remboursée. Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'arrivée tardive ou de départ anticipé. L'utilisation d'une place de parking spécifique ne constitue ni un droit ni une obligation découlant de la réservation. Le véhicule pourra être stationné sur n'importe quelle

place vide.

Les parkings à étages sont ouverts en continu. L'utilisation du parking est dans tous les cas et pour toute la durée d'utilisation souscrite assujettie à des frais. Pour les arrivées anticipées (avant la période de location réservée en ligne), un billet normal peut être retiré et recodé dans l'une des machines automatiques après le début de la période de réservation. Le montant équivalent au temps supplémentaire utilisé sera versé directement à la station de paiement automatique. Aucune place libre n'est garantie avant le début de la période de location que vous avez réservée en ligne. Si votre départ a lieu après la fin de la période de location réservée en ligne, le ticket peut être prolongé à la station de paiement automatique. Le montant équivalent au temps supplémentaire utilisé sera versé directement à la station de paiement automatique. Il n'existe aucun moyen de paiement à la barrière de sortie. Quitter le parking sans ticket de stationnement valable est strictement interdit.

Pour toute question concernant le ticket de stationnement, veuillez contacter [helpdesk@jungfrau.ch](mailto:helpdesk@jungfrau.ch) ou appeler le +41 (0)33 828 71 71.

Les sociétés Parkhaus Lauterbrunnen AG et Grindelwald Grund Infrastruktur AG déclinent toute responsabilité quant à tout dommage et accident de toute nature causés par des tiers, ainsi que tout vol. Les règles publiées en matière de stationnement sont les suivantes: Le parking est exclusivement réservé aux véhicules motorisés légers. Le déplacement dans le parking et son utilisation à des fins de divertissement (jeux et équipements de sport, skateboards, rollers, etc.), y compris sur les places de parking qui y sont associées ne sont pas autorisés. Les usagers du parking sont responsables des dommages qu'ils provoquent sur d'autres véhicules, sur les équipements ou installations ou sur le bâtiment. Tout dommage devra être immédiatement signalé au guichet du parking ou par téléphone au +41 (0) 79 710 60 20. Les panneaux de signalisation et indications en place ainsi que les directions du personnel de stationnement pour le contrôle du trafic doivent être respectés. Toutes les dispositions de la Swiss Road Traffic Act (ESA) et ses règlements s'appliquent. Les véhicules doivent être garés dans les champs marqués à cet effet. Le parking est uniquement destiné au stationnement des voitures. Le stockage d'articles ou de matériel supplémentaires sur les places de parking n'est pas autorisé. Les travaux de réparation, d'entretien et de nettoyage des véhicules en stationnement sont interdits. Les bruits excessifs (klaxons, alarmes, etc.) doivent être évités. La mise en marche prolongée du moteur est interdite. Tout désagrément devra être immédiatement signalé au guichet du parking ou par téléphone au +41 (0) 79 710 60 20. Le montage et la distribution de publicité de toute sorte sans l'autorisation des sociétés Parkhaus Lauterbrunnen AG ou Grindelwald Grund Infrastruktur AG sont strictement interdits. L'élimination et le déversement de déchets sont strictement interdits.

## Parking de Lauterbrunnen

Durée de location: Il est possible de réserver une période d'au moins 5 (hiver) ou 3 jours (été) et de 31 jours au maximum (hiver et été).

Les bornes d'entrée et de sortie la reconnaîtront et les barrières s'ouvriront pendant toute la durée de la réservation si vous avez enregistré votre plaque d'immatriculation lors de votre réservation. Le voucher avec le code QR imprimé peut être imprimé et utilisé à tout moment en cas de panne technique de la reconnaissance des plaques d'immatriculation ou d'autres éventualités.

Le code QR généré vaut pour des entrées et sorties illimitées. Scannez votre code QR personnel à la barrière d'entrée. Ce code QR (imprimé sur le voucher) est valable pour un nombre illimité d'entrées et de sorties pendant toute la durée de la réservation (toujours scanner le code QR à la barrière d'entrée ou de sortie correspondante). Un ticket pris à l'entrée peut par la suite être associé au code QR à la caisse. Si vous utilisez le parking plus longtemps que ce que vous avez réservé, vous devrez payer le supplément aux caisses automatiques avant de sortir en utilisant le code QR.

## Parking du Terminal de Grindelwald

Période de location: Il n'y a pas de durée minimale ou maximale pour la location d'une place de parking. Les tickets dont la validité ne dépasse pas 24 heures ne peuvent être achetés que sur place, au distributeur.

Si vous avez saisi votre plaque d'immatriculation lors de votre réservation, les stations d'entrée et de sortie reconnaîtront votre plaque d'immatriculation et les barrières s'ouvriront automatiquement pendant toute la période de réservation. En outre, le bon avec le code QR imprimé peut être imprimé et utilisé comme garantie à tout moment en cas de dysfonctionnement technique de la reconnaissance de plaque d'immatriculation ou d'autres éventualités.

Le code QR généré est valable pour un nombre illimité d'entrées et de sorties. Scannez votre code QR personnel à la barrière d'entrée. (Imprimé sur le bon) Ce code QR est valable pour des entrées et sorties illimitées pendant toute la période de réservation (scannez toujours le code QR à la barrière d'entrée ou de sortie correspondante). Si un billet est pris à l'entrée, il peut être lié par la suite au code QR à la caisse. Si vous stationnez plus longtemps que prévu, vous devez vous acquitter du paiement aux caisses automatiques avec le code QR avant de partir.

---

## Assurance voyages de courte durée

# Informations aux clients et Conditions générales

MobiTour. Edition Novembre 2017 (650.080.101)

## Ce que vous devriez savoir à propos de votre assurance voyages

Nous aimerions vous fournir des informations sur le contenu principal de notre offre d'assurance. Vous trouverez ci-après une présentation générale de notre produit d'assurance et les réponses à la plupart de vos questions. Ces informations contiennent certaines simplifications et ne remplacent pas la confirmation d'assurance ou les Conditions générales mentionnées dans le présent document.

### 1 Qui sommes-nous?

Les assureurs sont:

- Mobilière Suisse Sociötö d'assurances SA, une entreprise du Groupe Mobilière; elle est adossée à une Coopérative et a son siège à 3001 Berne, Bundesgasse 35.
- Mobi24 Call-Service-Center SA, une société du Groupe Mobilière, qui a son siège à 3001 Berne, Bundesgasse 35.

### 2 Quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

#### Frais d'annulation

Si vous ou une personne assurée ne pouvez pas entreprendre un voyage ou devez interrompre celui-ci en raison d'une maladie grave, de troubles importants liés à la grossesse, de blessures graves ou de décès, l'assurance frais d'annulation prend en charge les frais d'annulation contractuels, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.

### 3 Quelles sont les principales exclusions?

Ne sont pas assurés, par exemple, les événements,

- qui étaient déjà survenus ou dont l'assuré pouvait prévoir la survenance lors de la conclusion du contrat;
- survenant lors de la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires;
- survenant lors de l'exercice d'une activité téméraire au cours de laquelle l'assuré s'expose sciemment à un particulier;
- résultant du fait que le délai minimal d'enregistrement prescrit n'a pas été respecté et que, pour cette raison, le voyage ne peut pas être entrepris ou poursuivi.

### 4 Quelles prestations garantissons-nous en cas de sinistre?

Les prestations que la Mobilière doit fournir en cas de sinistre sont indiquées dans les Conditions générales ainsi que dans les lois applicables.

### 5 Quelles sont les primes dues?

La prime est payée à la conclusion du contrat pour toute la durée de ce dernier. Elle inclut le droit de timbre fédéral (5%).

### 6 Quels sont vos principaux devoirs?

L'assuré ou l'ayant droit est tenu de fournir spontanément tous les renseignements et documents nécessaires pour l'appréciation du cas, tels que certificats médicaux, diagnostics inclus, attestations officielles de décès, rapports de police, factures originales, etc. En cas de maladie ou d'accident, les médecins traitants doivent être libérés du secret professionnel.

### 7 Quelle est la durée du contrat d'assurance?

L'assurance frais d'annulation prend effet le jour où l'arrangement aura été définitivement conclu et se termine le dernier jour de l'arrangement.

## 8 Quelles sont les dispositions applicables en matière de protection des données?

En ce qui concerne le traitement des données personnelles, la Mobilière applique les dispositions du droit suisse en matière de protection des données. La Mobilière traite les données collectées lors de l'exécution de contrats d'assurance ou du règlement des sinistres et les utilise, entre autres, pour le calcul des primes, l'examen du risque, le règlement de cas d'assurance ainsi qu'à des fins de marketing (p. ex. études de marché, établissement de profils de clients) au sein du Groupe Mobilière et de suivi et de documentation de relations clients existantes et futures. Les communications téléphoniques avec notre Call-Ser-vice-Center peuvent être enregistrées, à des fins d'assurance qualité et de formation. Ces données peuvent être conservées tant sur support papier que sous forme électronique. Les données devenues inutiles sont supprimées, pour autant que la loi autorise leur suppression.

Si l'exécution du contrat ou le traitement de sinistres l'exige, la Mobilière est en droit de transmettre des données à des tiers parties prenantes à l'assurance en Suisse et à l'étranger, en particulier à des coassureurs ou réassureurs ainsi qu'à des sociétés du Groupe Mobilière.

La Mobilière est en droit de transmettre des informations à un coassureur ou à un nouvel assureur éventuel et de requérir auprès de l'assureur précédent ou de tiers tout renseignement pertinent sur la sinistralité, plus particulièrement sur l'examen du risque et la détermination des primes. Cette disposition s'applique également même si le contrat n'est pas conclu.

## Dispositions communes

### A Bases juridiques

Les bases juridiques sont les conventions passées selon votre police d'assurance, la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), le code civil suisse (CC) et le code des obligations (CO).

Pour les risques assurés dans la Principauté de Liechtenstein, la base légale est la législation sur le contrat d'assurance en vigueur dans ce pays. Les normes impératives de cette législation priment les dispositions contraires des Conditions générales.

## **B Commencement et durée du contrat**

L'assurance frais d'annulation prend effet le jour où l'arrangement aura été définitivement conclu et se termine le dernier jour de l'arrangement.

## **C Obligation d'annoncer et autres obligations**

### **1 Annonce en cas de sinistre**

1. En cas de sinistre, vous, ou les assurés devez immédiatement informer:
  - 1.1. En cas d'urgences: Mobi24 Call-Service-Center SA  
Téléphone 00 800 16 16 16 16 ou 0844 84 84 84
  - 1.2. Les événements dommageables ne nécessitant pas l'intervention de Mobi24 Call-Service-Center SA doivent être annoncés au bureau d'émission de la confirmation ou à la Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Bundesgasse 35, 3001 Berne.
2. Vous nous autorisez à recueillir toutes les informations utiles aux fins de l'évaluation du dommage et avez l'obligation de nous fournir tous les renseignements nécessaires justifiant votre droit à une indemnité.

### **2 Obligation de restreindre le dommage**

1. En cas de sinistre, vous avez l'obligation de faire tout le possible pour restreindre le dommage.

En cas d'inobservation fautive de l'obligation d'aviser ou d'autres obligations, la Mobilière peut réduire les prestations ou les refuser.

Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que le non-respect des obligations n'est pas fautif ou que l'exécution des obligations n'eût pas empêché le dommage de survenir.

## **D Indemnisation**

### **1 Echéance de l'indemnité**

L'indemnité est exigible quatre semaines après que nous avons reçu tous les documents nous permettant de fixer le montant du dommage et de calculer l'étendue de nos prestations.

L'obligation de paiement est différée aussi longtemps que l'indemnité ne peut pas être fixée ou payée par la faute du preneur d'assurance ou de l'ayant droit.

En particulier, l'indemnité n'est pas exigible aussi longtemps:

1. qu'il y a doute sur la qualité de l'ayant droit pour recevoir le paiement;
2. que le preneur d'assurance ou l'ayant droit fait l'objet d'une enquête de police ou d'une instruction pénale en raison du sinistre, et que la procédure n'est pas terminée.

## **2 Réduction de l'indemnité**

En cas d'inobservation fautive de prescriptions ou d'obligations légales ou contractuelles, nous pouvons réduire l'indemnité dans la mesure où cela a eu une influence sur la survenance et l'étendue du sinistre.

Il en va de même si les mesures commandées par les circonstances pour protéger les choses assurées n'ont pas été prises.

Cette sanction ne s'applique pas s'il résulte des circonstances que les manquements ci-dessus ne sont pas fautifs.

## **3 Prétentions envers des tiers**

1. Lorsque nous, ou Mobi 24, avons versé, en vertu du présent contrat, des prestations pour lesquelles des prétentions peuvent également être formulées à l'égard de tiers, les personnes assurées doivent céder ces prétentions à l'un des prestataires ci-dessus jusqu'à concurrence des prestations versées.
2. Lorsqu'une personne assurée a droit à une indemnisation au titre d'un autre contrat d'assurance, la couverture est limitée à la partie de nos prestations qui dépasse celle de l'autre contrat d'assurance.
3. Si plusieurs assurances ont été souscrites auprès de compagnies d'assurance concessionnées, les frais sont remboursés une seule fois en tout.

## **4 Prescription et péremption**

1. Les créances découlant du présent contrat d'assurance se prescrivent par 2 ans à dater du moment où s'est produit le fait ayant donné naissance à l'obligation de prestations.
2. Les prétentions en indemnisation rejetées et qui ne sont pas exercées en justice dans les 2 ans suivant le sinistre sont périmées.



## **E Evaluation du dommage**

1. L'assuré ou l'ayant droit est tenu de fournir spontanément tous les renseignements et documents nécessaires pour l'appréciation du cas, tels que certificats médicaux, diagnostics inclus, attestations officielles de décès, rapports de police, factures originales, etc. En cas de maladie ou d'accident, les médecins traitants doivent être libérés du secret professionnel.
2. Les maladies et les blessures graves, ainsi que les troubles importants liés à une grossesse, doivent être attestés par un certificat médical.
3. Les maladies physiques graves et les blessures graves de l'animal de compagnie, de même qu'une évolution défavorable non prévisible du processus de guérison doivent être attestées par un certificat d'un médecin vétérinaire. En cas de sinistre dû à l'évolution défavorable non prévisible du processus de guérison, nous allouons les prestations garanties par cette assurance.
4. Les maladies psychiques doivent être attestées par le certificat médical d'un psychiatre.

## **F Personnes assurées**

Sont assurées toutes les personnes qui ont souscrit une assurance frais d'annulation lors de la réservation de l'arrangement et ont payé la prime afférente. Une confirmation d'assurance est délivrée au preneur d'assurance lors de la souscription.

## **G Validité territoriale**

La couverture frais d'annulation est valable pour tout voyage partout dans le monde.

Les déplacements vers le lieu de travail ne sont pas considérés comme voyages.

## **H Définitions**

1. Voyage  
Est considéré comme voyage, indépendamment du but, tout déplacement de la personne assurée en dehors du lieu de domicile et des communes limitrophes.
2. Accompagnateur ayant effectué la réservation simultanément  
Plusieurs personnes ont réservé un voyage commun ou entamé un voyage commun.
3. Personne très proche  
– Membre de la famille, concubin ainsi que les enfants ou parents du concubin;

– ami(s) intime(s) avec le(s)quel(s) la personne assurée entretient des liens étroits.

4. Evénements naturels

Hautes eaux, inondation, tempête (vent d'au moins 75 km/h), grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain.

5. Sport professionnel

Un sport est considéré comme professionnel lorsque celui qui le pratique a pour but d'en retirer un gain. Est considéré comme professionnel en ce sens tout sportif qui perçoit une rémunération allant au-delà du remboursement des frais.

6. Transports publics

Moyen de transport destiné et accessible au public, circulant selon un horaire établi et pour l'utilisation duquel un titre de transport est nécessaire.

7. Animaux de compagnie

Seuls les chiens et les chats sont considérés comme animaux de compagnie.

## I Restrictions générales

1. En cas de réquisition par les autorités civiles ou militaires, d'événements de guerre, de violations de neutralité, de révolution, de rébellion et de mesures prises pour y remédier, ainsi que lors de modifications de la structure du noyau de l'atome, nous servons des prestations uniquement si la personne assurée prouve qu'il n'y a aucun lien entre ces événements et le sinistre. Lorsque la personne assurée est surprise par l'un de ces événements hors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, nous cessons d'allouer nos prestations 14 jours après, à compter de la première survenance de l'événement.
2. En cas de troubles en tous genres (actes de violence dirigés contre des personnes ou des choses et perpétrés lors d'attroupements, de désordres, ou de mouvements de rue, etc.) et du fait des mesures prises pour y remédier, nous ne fournissons des prestations que si la personne assurée démontre de manière probante qu'elle a pris toutes les dispositions que l'on pouvait raisonnablement attendre d'elle pour éviter le sinistre.

## K Exclusions générales

### Ne sont pas assurés les événements survenant

1. lors de la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires. En outre, d'une manière générale, les courses sur des circuits, autodromes et autres aires de circulation utilisées à des fins similaires sont exclues de la couverture d'assurance. Cette réglementation s'applique en Suisse et à l'étranger;

2. lors de la participation à des compétitions ou des entraînements de sport professionnel et, d'une manière générale, lors de la pratique de sports impliquant un contact physique constant avec l'adversaire ou dont le but est de blesser celui-ci (p. ex. boxe, lutte, kickboxing, etc.);
3. du fait de la perpétration intentionnelle ou de tentative de crimes ou de délits, ainsi que du fait de la participation à des bagarres;
4. en relation avec un état d'ébriété avancé (à partir d'un taux d'alcoolémie de 2,0‰), la consommation de drogues en tout genre ou l'abus de médicaments;
5. les événements qui étaient déjà survenus ou dont l'assuré pouvait prévoir la survenance lors de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage;
6. lors de l'exercice d'une activité au cours de laquelle l'assuré s'expose sciemment à un danger particulièrement important (activité téméraire);
7. en relation avec un enlèvement.

## **L Sanctions économiques, commerciales ou financière**

Malgré les dispositions contraires qui y sont stipulées, le présent contrat n'est garant d'aucune couverture d'assurance ni de la fourniture d'autres prestations de l'assureur si et aussi longtemps que des sanctions légales économiques, commerciales ou financières s'y opposent.

## **M For**

En cas de différend en lien avec les prétentions aux prestations de la présente assurance, vous pouvez actionner la Mobilière aux fors suivants

1. à votre domicile en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, ou
2. au siège de la Mobilière à Berne.

## **Frais d'annulation**

### **1 Risques assurés**

1. La personne assurée ou un accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement
  - 1.1. tombe gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, est gravement blessé-e dans un accident ou décède;

- 1.2. ne peut pas débiter le voyage ou doit rentrer parce qu'une personne très proche ou la personne qui le/la remplace à son travail tombe gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, est gravement blessé-e dans un accident ou décède, ou parce que l'inventaire du ménage ou le bâtiment de la personne assurée ou d'un accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement a subi d'importants dommages. La présence de la personne assurée – ou d'un accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement – à son domicile ou au lieu de travail est, de ce fait, indispensable;
  - 1.3. est empêché-e de faire son voyage parce que le moyen de transport public fait défaut, y compris par suite de grounding ou de faillite de la compagnie aérienne. Les retards et les détours ne sont pas considérés comme une défaillance;
  - 1.4. est empêché-e d'effectuer le voyage en raison d'une grève ou de troubles en tous genres (actes de violence dirigés contre des personnes ou des choses et perpétrés par exemple lors d'attroupements, de désordres, ou de mouvements de rue, etc.) en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, ou d'une quarantaine, d'une épidémie, d'un tremblement de terre, d'éruptions volcaniques ou d'événements naturels, si la vie de la personne assurée est en danger ou si les autorités suisses (Département fédéral des affaires étrangères/DFAE ou Office fédéral de la santé/OFS) déconseillent d'effectuer le voyage;
  - 1.5. ne peut pas débiter le voyage parce qu'elle ou il prend un nouvel emploi ou que son employeur a résilié son contrat de travail. Le changement de situation professionnelle doit survenir de manière subite et inattendue, et la personne assurée ne doit pas en avoir eu connaissance au moment de la réservation du voyage (une promotion n'est pas assimilée à la prise d'un nouvel emploi);
  - 1.6. ne peut pas débiter le voyage en raison du vol de son passeport ou de sa carte d'identité.
2. La personne assurée ne peut pas effectuer le voyage, doit le différer, le prolonger ou l'interrompre prématurément, parce que son animal de compagnie (chien ou chat) ou celui d'une personne vivant dans son ménage est atteint d'une maladie grave, a été gravement blessé ou est mort accidentellement et que l'événement nécessite impérativement la présence de la personne assurée à son domicile.

## **2 Prestations assurées**

Les prestations assurées sont allouées dans les limites du montant de l'arrangement. Les prestations suivantes sont fournies par événement assuré.

1. Avant le début du voyage  
Les frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat, dans la mesure où l'organisateur ne

répond pas de l'annulation du voyage conformément à la loi sur les voyages à forfait.

2. En cas de départ retardé
  - 2.1. Remboursement des frais correspondant à la partie non utilisée du séjour jusqu'au jour du départ ou paiement des frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat;
  - 2.2. les frais supplémentaires de voyage occasionnés par le départ différé.
3. En cas d'interruption du voyage  
Remboursement des frais correspondant à la partie non utilisée du séjour ou paiement des frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat.
4. En cas d'interruption prématurée du voyage  
Remboursement des prestations correspondant à la partie non utilisée du séjour.
5. Les frais de dossier perçus par les organisateurs ou les agences de voyages conformément aux pratiques usuelles de la branche en cas d'annulation sont remboursés.
6. Les billets pour des manifestations (concerts, spectacles théâtraux, événements sportifs, etc.) sont également remboursés. Si ces billets ne font pas partie de l'arrangement de voyage, les frais (prix du billet seul, sans les frais de dossier, d'assurance et d'envoi) sont remboursés à hauteur de CHF 500 maximum par personne et par manifestation.

## Restrictions

1. Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique et que, au moment de la conclusion de l'assurance, son état de santé ne semblait pas être de nature à remettre en cause le voyage, nous payons les frais assurés lorsque le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë et inattendue de la maladie. Cette même disposition s'applique en cas de décès inattendu de la personne assurée des suites d'une maladie chronique.
2. En cas de troubles psychiques, nous n'allouons des prestations que sur présentation d'un certificat médical d'un psychiatre attestant qu'il s'agit de troubles graves et en indiquant la nature.
3. En cas d'événement déclenché par l'animal de compagnie assuré, les prestations sont limitées à CHF 5000 par événement.

## Ne sont pas assurés

1. Les dommages résultant du fait que le délai minimal d'enregistrement prescrit n'a pas été respecté et que, pour cette raison, le voyage ne peut pas être entrepris ou poursuivi;
2. les prétentions en dommages-intérêts en cas d'annulation du voyage élevées par le voyageur à l'encontre de la personne assurée, dans la mesure où  
– l'organisateur est soumis à la loi sur les voyages à forfait et

- qu’il annule le voyage (même si l’annulation résulte d’une décision administrative) et que
- la personne assurée n’a pas encore commencé le voyage;
- 3. les taxes d’aéroport et frais similaires qu’une autre instance a l’obligation de rembourser;
- 4. les frais de formation (première ou deuxième formation de base, cours de perfectionnement ou de remise à niveau) et de reconversion professionnelle;
- 5. les conséquences de dommages survenus lors de voyages pendant lesquels a lieu une intervention médicale ou de chirurgie plastique planifiée à l’avance et à laquelle l’interruption ou l’annulation du voyage est imputable;
- 6. les événements suivants, déclenchés par un animal de compagnie:
  - Les chiens et les chats détenus dans le cadre d’une activité professionnelle;
  - les séquelles et douleurs qui étaient déjà connues lors de la prise d’effet du contrat ou de la réservation du voyage;
  - les événements survenant lors de la participation à des concours, des courses ou pendant la chasse;
  - les vaccins et leurs suites ainsi que les suites d’interventions chirurgicales.

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