

Les présentes conditions de réservation régissent les relations juridiques entre les participants aux voyages et Sierre-Anniviers Marketing, ci-après « SAM ».

1. Réservation d'une prestation hôtelière

«SAM» agit au nom et pour le compte du prestataire. Les conditions d'annulation de chaque prestataire s'appliquent. Celles-ci peuvent être obtenues sur simple demande auprès du prestataire. Par l'acceptation de nos conditions générales, le client confirme qu'il s'est lui-même renseigné de façon appropriée. Une éventuelle couverture des frais, découlant d'une annulation, peut être débitée de la carte de crédit du client. En cas de non présentation, le client autorise également le prestataire à débiter directement sa carte de crédit.

2. Réservation d'une offre forfaitaire (produit touristique combiné) et/ou achat d'une prestation externe

2.1. Conclusion du contrat et prestations

«SAM» agit au nom et pour le compte du prestataire. Le contrat entre le client et «SAM» est conclu par l'acceptation sans réserve de la réservation. Les présentes conditions de réservation sont valables pour tous les participants au voyage. Les prestations correspondent à leur description dans le prospectus ou sur internet et à la confirmation. Le nombre de personnes précisé dans le contrat doit dans tous les cas être respecté (dans le cas contraire, le contrat peut être résilié sans dédommagement). La conclusion d'un contrat protégeant des conséquences financières d'une annulation est obligatoire. Si le client dispose d'une assurance annulation il peut renoncer expressément, lors de la réservation, au contrat «SAM» protégeant des conséquences financières d'une annulation.

2.2. Coûts et extras

Les prix indiqués en francs suisses dans le contrat sont fermes. Le paiement en euros est possible, le cours du jour de la réservation étant alors déterminant pour le change. Certaines fois, les extras mentionnés sont indicatifs et peuvent donc faire l'objet de modifications de prix.

2.3. Conditions générales de paiement

Les conditions de paiement suivantes s'appliquent :

2.3.1. Paiement

Le voyage est payable au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

2.3.2. Réservations faites moins de 30 jours avant le début du séjour et réservations via Internet

Le montant total de la réservation doit être payé par carte de crédit.

2.3.3. Paiement par carte de crédit

«SAM» accepte les cartes de crédit suivantes : Visa et Eurocard/Mastercard. Le montant total de la réservation est versé à «SAM» dans les jours qui suivent la réservation.

2.3.4. Coordonnées bancaires

Sierre-Anniviers Marketing, Banque Cantonale du Valais, CH-3960 Sierre, CCP 19-81-6,
Clearing 765, SWIFT/BIC BCVSCH2LXXX,
Compte en CHF : 102.156.41.09, IBAN CH14 0076 5001 0215 6410 9
Compte en € : 102.156.40.05, IBAN CH09 0076 5001 0215 6400 5

2.3.5. *En cas de non paiement*

En cas de non-paiement dans les délais susmentionnés, «SAM» se réserve le droit de retenir les prestations, de résilier le contrat et de réclamer des frais d'annulation.

2.4. **Annulation du contrat par le client**

Toute annulation du contrat par le client est déterminée par les conditions d'annulation.

2.5. **Modification du contrat par le client**

En cas de modification du contrat par le client, des frais s'appliquent.

2.6. **Cession de la réservation par le client**

Si le client est empêché d'entreprendre le voyage, il peut céder sa réservation, après en avoir informé «SAM» dans un délai raisonnable avant la date du départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage. Cette personne et le client initial répondent solidairement envers «SAM» du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

2.7. **Arrivée retardée, départ anticipé**

Le client est responsable de son arrivée. En cas d'arrivée tardive due à des perturbations et des retards dans la circulation privée et publique (y compris chemins de fer et avions), etc... ainsi qu'à des raisons personnelles, aucun remboursement n'est accordé. En cas de départ anticipé, l'intégralité du montant est due.

2.8. **Modifications du contrat par « SAM »**

Avant la conclusion du contrat, les prestations et les prix proposés peuvent faire l'objet de modifications. Après la conclusion du contrat, «SAM» peut modifier les prestations et proposer un remplacement avant et pendant le séjour en cas de circonstances imprévisibles et inévitables. En cas de force majeure, catastrophes naturelles ou pour toutes autres raisons rendant impossible ou mettant en péril la réalisation du contrat, «SAM» peut résilier le contrat moyennant le remboursement des prestations non fournies (toute prétention en dommages-intérêts est exclue).

2.9. **Réclamations**

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le client doit être signalée dans les plus brefs délais, par écrit, au prestataire concerné, ainsi qu'à «SAM». Ceux-ci s'efforceront d'apporter l'assistance appropriée. Si le client souhaite faire valoir des droits à une réduction de prix ou à des dommages-intérêts, ses réclamations doivent être communiquées par écrit à «SAM» dans les 2 semaines suivant la fin du séjour contractuel, la date du cachet de la Poste faisant foi. A défaut de réclamation immédiate pendant le séjour concernant des défauts ou des imperfections ou dans le cas d'une annonce après les délais, tous les droits sont proscrits.

2.10. **Responsabilité de « SAM »**

La responsabilité de «SAM» porte sur l'organisation du séjour selon le contrat. «SAM» n'est pas responsable de la mauvaise exécution des prestations. Le client est seul responsable de l'itinéraire suivi entre les étapes et des éventuels dommages résultant de ce choix.

«SAM» n'assume aucune responsabilité lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable :

- à des manquements du client ou de ses accompagnateurs ;
- à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- à un cas de force majeure ou à un événement que «SAM» ou le prestataire de service, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.

La responsabilité pour la détérioration ou le vol d'objets de valeur tels qu'objets précieux, bijoux, argent liquide, chèques, cartes de crédit, fourrures, appareils photo, caméras vidéo et moyens de télécommunication etc. est expressément exclue.

2.11. Responsabilité du client

Le client est responsable d'une utilisation soignée de l'objet loué. Le client est responsable des dommages causés par lui-même ou ses accompagnateurs. «SAM» peut faire valoir ces dommages même après la remise de l'objet.

2.12. Droit applicable et for juridique

Le droit suisse s'applique pour le surplus. Le for juridique exclusif est au siège de «SAM», à savoir Sierre (Suisse).

CONDITIONS GENERALES POUR LA PROTECTION CONTRE LES FRAIS D'ANNULATION

de Sierre-Anniviers Marketing (ci-après «SAM»),
valables uniquement pour les réservations de prestations hôtelières.

Art. 1 Personnes protégées

Dans la mesure où elles participent ensemble au voyage désigné dans le contrat, les personnes suivantes sont protégées :

- le cocontractant,
- les autres personnes qui participent au voyage et qui figurent dans le contrat ou les autres membres de la famille (parents, enfants, beaux-parents et grands-parents, pour autant que ces personnes vivent dans le même ménage).

Art. 2 Frais d'annulation

«SAM» rembourse à la personne protégée les frais d'annulation (sans les frais d'inscription et de traitement du dossier, ainsi que les prestations de remontées mécaniques), si une réservation doit être annulée pour une des raisons suivantes (raison inexistante à la conclusion du contrat et imprévisible) :

- maladie grave soudaine,
- accident grave,
- décès,

d'une conjointe ou d'un conjoint, d'un enfant, des parents, des beaux-parents ou des frères et sœurs, d'une personne protégée.

Sont considérés comme graves :

- les maladies et les accidents qui, selon l'avis d'un médecin, ne permettent pas à la personne protégée de commencer ou de continuer son voyage
- les maladies et les accidents qui touchent une personne qui ne participe pas au voyage et qui nécessitent des soins de la part d'une personne protégée

«SAM» rembourse également à la personne protégée les frais d'annulation en cas de dommage grave à la propriété d'une personne assurée, suite à un incendie ou une catastrophe naturelle, qui exige que la personne se rende au lieu du sinistre.

Dans tous les cas, un certificat officiel devra être présenté à «SAM».

Le contrat n'est valable que s'il a été conclu au plus tard lors de la réservation définitive du voyage.

Art. 3 Fin prématurée du voyage

Si le voyage a déjà commencé, et s'il a dû être interrompu prématurément pour une des raisons figurant à l'art. 2, «SAM» rembourse, au pro rata, les prestations qui n'ont pas été consommées, pour autant qu'elles ne soient pas restituées d'une autre manière. Si l'arrangement inclut le transport, le voyage de retour n'est pas pris en charge.

Art. 4 Limitations de la protection

Sont exclus de la protection contractuelle les coûts qui résultent :

- de maladies ou d'accidents qui existaient déjà lors de la conclusion du contrat
- de maladies dont les symptômes étaient déjà reconnaissables
- de maladies touchant une personne de plus de 80 ans qui ne participe pas au voyage.

Art. 5 Montant contractuel

La rémunération totale est limitée au montant figurant dans le contrat. Elle doit correspondre au moins au prix complet de l'arrangement pour toutes les personnes protégées. Si plusieurs personnes sont concernées, la rémunération par personne ne peut pas dépasser sa part au montant contractuel.

Art. 6 Début et fin du contrat

La protection contre les frais d'annulation commence avec le paiement intégral de la prestation, y compris frais d'annulation. Il prend fin au dernier jour du voyage figurant dans le contrat.

Art. 7 Obligations en cas de sinistre

Lorsqu'un événement figurant à l'art. 2 se présente, le cocontractant ou l'ayant droit sont tenus - sous peine de la perte des prétentions en cas d'omission - d'informer immédiatement «SAM» et de lui remettre un avis écrit dans les 3 jours incluant un certificat médical ou d'autres preuves. L'ayant droit doit libérer le médecin du secret professionnel.

Art. 8 Violation des dispositions contractuelles sans faute

Si le cocontractant ou l'ayant droit viole ces obligations, mais si en fonction des circonstances cette violation n'est pas considérée comme fautive, les sanctions prévues par les présentes conditions générales ne sont pas appliquées.

Art. 9 Prescription

Les prétentions découlant du contrat se prescrivent pour un an à compter du jour où elles ont pris naissance, sous réserve des Art. 7 et 8 du présent règlement.

Art. 10 Droit applicable et for juridique

Le droit suisse s'applique pour le surplus. Le for juridique exclusif est au siège de «SAM», à savoir Sierre (Suisse).