

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

POUR LE BLIND BOOKING

1. Champ d'application et objet du contrat

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent au forfait surprise proposé par l'organisation touristique d'Interlaken (ci-après également « Interlaken Tourisme » ou « TOI »), qui combine un hébergement et une ou plusieurs activités Aventure pour un prix global.

L'hébergement précis ainsi que les activités d'aventure concrètes ne sont communiqués au client que dans le cadre du traitement ou conformément aux indications figurant dans la confirmation de réservation. Dès la confirmation de réservation, le client est informé du niveau de confort de l'hébergement et du nombre d'activités Aventure comprises dans le prix dans la Région de Vacances Interlaken. Un élément essentiel de l'offre réside dans le fait que le choix précis des prestations, dans le cadre ainsi défini, est effectué par TOI et constitue une surprise pour le client.

Dans la mesure où des dispositions impératives du droit suisse relatif aux voyages à forfait ou d'autres dispositions légales impératives sont applicables à l'offre, celles-ci prévalent sur les présentes CG.

2. Conclusion du contrat et confirmation de réservation

Le contrat est conclu avec l'acceptation de la réservation par TOI ou avec l'envoi de la confirmation de réservation. En réservant, la personne effectuant la réservation accepte également les présentes CG pour tous les participants au voyage qu'elle a inscrits.

La personne effectuant la réservation est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude de toutes les informations relatives aux participants, ainsi que de veiller à ce que tous les compagnons de voyage soient informés des conditions qui les concernent.

Les activités Aventure sont réservées pour les personnes indiquées lors de la réservation (nombre de participants et informations issues du profil Aventure). Les personnes supplémentaires qui n'ont pas réservé l'offre Blind Booking ne peuvent pas être prises en compte sur place, que ce soit pour l'hébergement ou pour le programme, et ne peuvent faire valoir aucun droit à cet égard. En principe, le programme est établi de manière uniforme pour toutes les personnes de la réservation, afin que le groupe puisse découvrir la région ensemble. Le choix et la réalisation des activités tiennent compte des exigences de sécurité respectives et de leur adéquation avec le profil des hôtes.

3. Caractère de l'offre surprise et sélection par TOI

Le choix de l'hébergement et des activités d'aventure est effectué par TOI sur la base de l'offre ou du budget choisi, de la disponibilité, de la saison, des possibilités opérationnelles des partenaires prestataires ainsi que des informations fournies lors de la réservation.

Le client ne peut prétendre à un hébergement, à une activité, à un prestataire ou à un ordre de prestations en particulier. Les souhaits peuvent être pris en compte à titre indicatif, sans toutefois donner lieu à une garantie de leur réalisation.

En principe, tout changement de l'hébergement ou de l'activité attribué par TOI à la demande du client est exclu. Les adaptations nécessaires pour des raisons de sécurité, de santé, de disponibilité ou de performance demeurent réservées. Toutefois, le client doit justifier ces adaptations au moyen de pièces justificatives appropriées (p. ex. certificats médicaux).

4. Conditions de participation, âge et aptitudes personnelles

L'offre n'est pas adaptée aux enfants et ne peut donc pas être réservée aux personnes de moins de 16 ans. Les participants âgés de 16 ans à leur majorité ne peuvent participer qu'en présence d'une personne majeure et responsable et sur présentation d'une autorisation écrite de leurs représentants légaux.

Les participants doivent être capables de se déplacer de manière autonome et de fournir les efforts physiques habituellement requis pour les activités sélectionnées. Une condition physique générale suffisante est également requise, l'offre portant exclusivement sur des activités d'aventure. Toute limitation physique, restriction liée à l'état de santé ou autre particularité susceptible d'avoir une incidence sur le déroulement des activités en toute sécurité doit être intégralement déclarée lors de la réservation.

Certaines activités peuvent être soumises à des conditions supplémentaires, notamment un âge minimum ou maximum, un poids minimum ou maximum, une taille minimale ou maximale, des exigences en matière de condition physique, la maîtrise de la natation ou d'autres critères de sécurité définis par le prestataire concerné.

5. Informations relatives à la santé et à la sécurité

La sécurité des participants est prioritaire. Lors de la réservation d'une activité en Blind Booking (réservation à l'aveugle), l'activité précise n'étant pas encore connue, la personne participante doit communiquer, au moment de la réservation, toutes les informations dont elle a connaissance et qui sont susceptibles d'influencer le choix d'une activité adaptée et sûre. C'est pourquoi, lors de la réservation, des informations relatives à la sécurité et des données personnelles nécessaires au choix des activités concrètes sont demandées.

Par leur réservation, les personnes participantes confirment que les informations fournies sont exactes et complètes. La participation s'effectue sous la responsabilité individuelle de chaque participant et dans le respect des consignes des partenaires prestataires concernés.

Pour des raisons de sécurité, certaines activités sont soumises à des limites de poids ou à d'autres critères objectifs de participation fixés par les partenaires. Ces exigences visent exclusivement à garantir le déroulement de l'activité en toute sécurité.

6. Conséquences d'informations incomplètes ou inexactes

Si une prestation attribuée ne peut pas être fournie, ou ne peut pas l'être en toute sécurité, en raison d'informations incomplètes, ou de la dissimulation de circonstances dont le client savait ou aurait dû savoir, au vu des informations dont il disposait à ce moment-là, qu'elles étaient pertinentes pour la réalisation de la prestation en toute sécurité, TOI ou le partenaire prestataire est en droit de refuser la participation ou d'attribuer une autre prestation appropriée, dans la mesure où cela est possible sur le plan organisationnel.

Lorsque la non-exécution de la prestation résulte de telles informations, il n'existe en principe aucun droit au remboursement de la prestation qui n'a, de ce fait, pas pu être utilisée. Les éventuels droits supplémentaires prévus par des dispositions légales impératives demeurent réservés.

TOI et les prestataires concernés déclinent toute responsabilité pour les désavantages ou dommages dont il est établi qu'ils résultent de telles informations.

7. Hébergement

L'hébergement est choisi par TOI en fonction de l'offre ou du budget réservé et des disponibilités au moment de la réservation. Il ne peut être occupé que par le nombre de personnes indiqué dans la confirmation de réservation.

Le règlement intérieur et les directives de l'établissement doivent être respectés. En cas de manquements graves, la prestation peut être refusée ou interrompue conformément aux conditions applicables. Si, en raison d'informations inexactes ou manquantes fournies lors de la réservation (par exemple, une déclaration erronée du nombre de personnes accompagnantes), les clients ne peuvent pas séjourner dans l'hébergement prévu pour leur réservation, ils doivent trouver un autre hébergement à leurs propres frais.

8. Activités Aventure et conditions des partenaires prestataires

Les activités Aventure sont réalisées par des partenaires indépendants. Les conditions du prestataire concerné s'appliquent en complément, notamment en ce qui concerne le déroulement concret de l'activité, les consignes de sécurité, l'équipement, les conditions de participation et les procédures opérationnelles.

Si les conditions d'un partenaire prestataire prévoient des conditions de sécurité ou de participation plus strictes pour une prestation individuelle concrète, celles-ci doivent être respectées. Les droits impératifs du client à l'égard de TOI ne sont pas affectés.

9. Modifications pour des raisons météorologiques, de sécurité ou de disponibilité

Les activités Aventure peuvent notamment être modifiées, reportées ou remplacées en raison de conditions météorologiques, de dangers naturels, d'évaluations de sécurité, de prescriptions administratives, de dysfonctionnements techniques ou d'un manque de disponibilité.

En cas de modifications liées aux conditions météorologiques ou à la sécurité, TOI s'efforce, dans la mesure du possible, d'organiser une alternative équivalente ou appropriée. Si une alternative raisonnable est proposée et refusée par le client pour des raisons personnelles, il n'existe en principe aucun droit au remboursement de la prestation concernée.

Si aucune prestation de remplacement appropriée ne peut être proposée, les éventuelles prétentions en réduction, en remboursement ou autres sont régies par les dispositions légales impératives et les conditions contractuelles concrètement applicables.

10. Refus personnel, peur, maladie et non-participation

Le caractère surprenant faisant partie intégrante du contrat, le fait qu'une activité ou un hébergement attribué, conforme au contrat, ne plaise pas personnellement au client ne lui donne droit ni à un changement ni à un remboursement.

Si un client décide de renoncer à une activité objectivement réalisable en toute sécurité et conforme aux conditions qu'il a indiquées, en raison d'une peur personnelle, d'un sentiment d'insécurité ou d'autres motifs subjectifs, il n'a en principe droit à aucun remboursement.

En cas de maladie, d'accident ou de tout autre empêchement personnel du client, il n'existe aucun droit automatique à un remboursement. Les conditions d'annulation applicables, les conditions des partenaires prestataires concernés ainsi que le droit impératif sont déterminants. La souscription d'une assurance voyage et annulation est recommandée.

11. Prix et conditions de paiement

Les prix indiqués dans la confirmation de réservation s'entendent en francs suisses (CHF), taxes et redevances comprises, et sont fermes. Les éventuels frais accessoires expressément indiqués dans l'offre comme étant payables séparément demeurent réservés.

Pour les réservations en ligne, le montant total est en principe débité immédiatement de la carte de crédit indiquée. Pour les réservations effectuées auprès du service de réservation, les délais et les modes de paiement indiqués dans la confirmation de réservation s'appliquent.

Si un paiement exigible n'est pas effectué dans les délais impartis, TOI peut suspendre les prestations jusqu'au règlement, résilier la réservation après avoir accordé un délai supplémentaire resté sans effet et facturer les frais résultant de cette situation conformément aux conditions applicables.

12. Annulation par le client

Les annulations sont soumises aux conditions indiquées dans la confirmation de réservation ainsi qu'aux conditions d'annulation applicables aux partenaires prestataires concernés par les prestations réservées.

En cas d'annulation moins de 14 jours avant l'arrivée, les conditions d'annulation de l'hébergement attribué et des partenaires prestataires concernés s'appliquent.

La date de réception par TOI de la notification d'annulation est déterminante pour le calcul des frais d'annulation. En cas de non-présentation (no-show), de non-utilisation de certaines prestations d'interruption anticipée du séjour pour des raisons propres au client, il n'existe en principe aucun droit à un remboursement, pour autant qu'aucune disposition légale contraignante ne s'y oppose.

13. Arrivée tardive

Il incombe au client d'arriver à l'heure et d'arriver aux points de rendez-vous convenus. En cas d'arrivée tardive en raison de problèmes de circulation, de correspondances manquées ou de raisons personnelles, il n'existe en principe aucun droit au remboursement des prestations manquées de ce fait.

Dès qu'un retard est prévisible, le client doit en informer sans délai TOI ou le partenaire prestataire concerné, en tenant compte des horaires d'ouverture habituels.

14. Modifications ou annulations par TOI

TOI se réserve le droit de refuser ou d'annuler une réservation si, en raison de disponibilités limitées, l'offre ne peut pas être composée comme prévu ou si, sur la base des informations fournies, aucune combinaison appropriée et réalisable en toute sécurité d'hébergement et d'activités ne peut être trouvée.

En cas d'annulation par TOI pour des raisons non imputables au client, les prestations déjà payées et non fournies sont remboursées, à moins qu'une solution de remplacement équivalente n'ait été convenue ou que des dispositions légales impératives ne prévoient autre chose.

En cas d'erreurs manifestes de réservation ou de prix dues au système, TOI est en droit de corriger la réservation ou de l'annuler. Dans ce cas, les montants déjà payés pour des prestations non fournies sont remboursés.

15. Réclamations et obligation de coopération

Tout défaut ou toute perturbation dans l'exécution des prestations doit être signalé sans délai sur place à TOI ou au partenaire prestataire concerné, afin qu'une solution puisse être apportée dans la mesure du possible.

Si un défaut ne peut pas être corrigé sur place, TOI doit en être informée le plus rapidement possible. Le client est tenu de contribuer dans la mesure du raisonnable à la réduction du dommage et d'examiner les prestations de remplacement équivalentes ou appropriées qui lui sont proposées.

Toute demande complémentaire doit être adressée par écrit à TOI après la fin du voyage, sans retard injustifié. Les délais légaux impératifs demeurent réservés.

16. Force majeure et circonstances extraordinaires

En cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles échappant au contrôle de TOI – notamment des événements naturels, des décisions des autorités, des pandémies, des situations présentant des risques importants pour la sécurité ou des événements comparables – les prestations peuvent être modifiées, remplacées ou annulées.

Les conséquences financières sont régies par les dispositions légales impératives ainsi que par les conditions des partenaires prestataires concernés. TOI s'efforce, dans la mesure du possible, de trouver des alternatives appropriées.

17. Responsabilité

TOI est responsable, dans le cadre des dispositions légales impératives, de l'organisation et de l'exécution en bonne et due forme de l'offre réservée.

Dans le cadre de leurs obligations légales et contractuelles, les partenaires prestataires concernés sont responsables de la réalisation professionnelle et sécurisée de chacune des activités Aventure, dans le cadre de leurs obligations légales et contractuelles. Les clients sont tenus de respecter leurs consignes et prescriptions de sécurité.

Toute responsabilité pour les dommages causés exclusivement par le comportement du client, par des informations non communiquées ou inexactes, par des tiers qui ne participent pas à la fourniture de la prestation ou par des circonstances inévitables et exceptionnelles est exclue; cette exclusion ne s'applique pas aux dommages corporels, ni aux cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

Le client qui cause des dommages aux hébergements, aux équipements ou à tout autre bien appartenant aux partenaires prestataires en assume la responsabilité conformément aux dispositions légales. Les dommages doivent être signalés sans délai.

18. Protection des données

Les données personnelles nécessaires à la réservation et à l'exécution des prestations sont utilisées aux fins de l'exécution du contrat, de la sélection de prestations appropriées et, dans la mesure nécessaire, de la réalisation des prestations en toute sécurité. Elles sont transmises aux partenaires prestataires concernés lorsque cela est nécessaire.

Les données particulièrement sensibles, notamment les informations relatives à la santé, ne sont traitées et transmises que dans la mesure où cela est nécessaire pour sélectionner ou réaliser en toute sécurité les prestations réservées et sous réserve du consentement correspondant. Par ailleurs, la [déclaration de protection des données de TOI](#) s'applique.

19. Droit applicable et for juridique

La relation contractuelle entre le client et TOI est soumise au droit suisse. Les fors légaux impératifs demeurent réservés.

Le for est régi par l'art. 32 al. 1 CPC.

20. Dispositions finales

Si certaines dispositions des présentes CG devaient s'avérer nulles ou inapplicables, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. La disposition caduque est remplacée par la réglementation légale applicable.

La version en vigueur des présentes CGV au moment de la réservation fait foi.

Version : octobre 2026