

Conditions générales de vente (CGV) du Parc naturel régional Gruyère Pays-d'Enhaut

Note liminaire : pour davantage de clarté dans la dénomination le client désigne à la fois femme et homme.

1. Domaine d'application

- a Les présentes conditions générales régissent la relation contractuelle entre le client et le Parc naturel régional Gruyère Pays-d'Enhaut (ci-après dénommé le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut). Elles s'appliquent aux prestations, réservations de groupe et toute autre offre – notamment autour des produits – proposées par le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut.
- b Par la confirmation de sa réservation ou de son achat, le client accepte les présentes conditions générales. Les dispositions détaillées sont régies par la section II des présentes conditions générales de vente.
- c Il convient d'opérer une distinction entre les prestations provenant directement du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut et les prestations proposées par ce dernier au nom et pour le compte de tiers. Si le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est le prestataire et donc le partenaire contractuel, les présentes conditions générales s'appliquent. S'il est un mandataire, les conditions générales du fournisseur tiers concerné s'appliquent. Les dispositions détaillées sont régies par l'article 3 des présentes conditions générales. Chaque offre précise expressément qui est le partenaire contractuel.
- d Les dispositions de la Loi fédérale sur les voyages à forfait s'appliquent aux voyages à forfait, à l'exception de la disposition sur la responsabilité mentionnée à l'article 2.5 d des présentes conditions générales. Par voyage à forfait, on entend la combinaison d'un transport et d'un hébergement ou de toute autre prestation essentielle, offerte à un prix global, qui dépasse 24 heures ou inclut une nuitée.

2. Le Parc en tant qu'organisateur

Si le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut agit lui-même en tant qu'organisateur, le contrat qui le lie au client sera conclu selon les dispositions suivantes :

2.1 Conclusion du contrat et prestations

- a Les offres présentées sur le site internet ou d'autres supports de communication du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut constituent une offre sans engagement. En réservant/commandant (oralement, par écrit ou en ligne), le client fait une offre ferme à ce dernier en vue d'établir un contrat. Le contrat entre le client et le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est conclu au moment de la confirmation de réservation (oralement, par écrit ou en ligne) émise par ce dernier, et entre alors en force.
- b Lors de la réservation, le client accepte sans réserve les présentes conditions générales, la déclaration de protection des données (voir article 5.1) et les prix fixés au moment de la réservation.
- c Si des services sont réservés pour d'autres participants, la personne effectuant la réservation est considérée comme partie contractuelle et est responsable du paiement et du respect des obligations de tous les participants.
- d L'étendue des prestations est précisée dans la fiche descriptive de la prestation transmise avec la confirmation de réservation.

2.2 Conditions de paiement / prix

- a Tous les prix sont exprimés en francs suisses (CHF), toutes taxes comprises. Les prix indiqués dans la confirmation de réservation sont fermes.
- b En cas de paiement tardif, le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut, en tant que partenaire contractuel, peut suspendre l'ensemble des prestations, résilier le contrat et réclamer d'éventuels frais d'annulation conformément à la section 4 des présentes conditions générales.

2.3 Annulation et modification du contrat par le client

- a Le client est tenu de communiquer oralement ou par écrit toute annulation et toute modification d'une prestation ayant déjà fait l'objet d'une confirmation.
- b Le nombre de personnes indiqué dans le contrat est contraignant. Un nombre de personnes supérieur au nombre indiqué dans le contrat ne pourra participer à la prestation qu'avec l'accord exprès du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut et contre le paiement approprié. Si un nombre inférieur au nombre de personnes indiquées dans le contrat participent à la prestation, l'entier du prix indiqué dans le contrat reste dû.
- c Si le client annule la prestation **avant** le début de cette dernière, les frais d'annulation suivants s'appliquent :
 - Jusqu'à 7 jours ouvrables avant le début de la prestation : 0 % du prix total.
 - De 3 à 7 jours ouvrables avant le début de la prestation : 50 % du prix total.
 - Passé ce délai de 3 jours ouvrables avant le début de la prestation : 100 % du prix total.

La date de la réception de l'annulation par le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut fait foi. Si l'annulation lui parvient un samedi, dimanche ou jour férié, le jour ouvrable suivant s'applique.

En plus des frais d'annulation susmentionnés, des frais de dossiers de CHF 50.00 seront facturés pour les forfaits, ainsi que pour les prestations à destination de groupes, entreprises et écoles, indépendamment du délai de résiliation.

- d La non-présence (no show) du client sera traitée comme une annulation le jour-même, comme précisé à l'article 2.3 c.
- e Si la prestation réservée ne peut pas être utilisée, il est en principe possible de désigner une personne de remplacement qui prendra en charge la prestation aux mêmes conditions. La personne de remplacement est solidairement responsable du paiement avec la personne qui a réservé.
- f Le client est responsable de son déplacement pour se rendre au lieu de la prestation. En cas d'arrivée tardive, aucun remboursement ne sera effectué et l'entier du prix sera facturé.

2.4 Annulation et modifications du contrat par le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut

- a Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut s'engage à exécuter correctement les prestations faisant l'objet du contrat.
- b Si l'exécution d'une prestation est rendue difficile ou ne peut avoir lieu en cas de force majeure (par ex. catastrophe écologique, événement naturel, épidémie, etc.), en cas de décision de toute nature des autorités ou de grève, le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est en droit d'annuler la réservation. Le prix déjà payé ne sera pas remboursé. Toute autre prétention du client est exclue. La possibilité de contracter une assurance voyage qui couvriraient ces différents cas de force majeure reste à la charge du client.
- c Si d'autres raisons indépendantes de la volonté du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut empêchent la réalisation de la prestation, ce dernier peut choisir d'annuler l'offre ou de trouver une solution de remplacement équivalente. En cas d'annulation, l'entier du prix sera remboursé.
- d Si, après la conclusion du contrat, la prestation est rendue impossible pour des raisons dont le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est seul responsable, ou si elle est annulée par ce dernier, les paiements déjà effectués par le client lui

seront remboursés. Les éventuelles créances encore ouvertes le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut envers le client, résultant de la réservation annulée, sont annulées.

- e Certains événements proposés par le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut peuvent être basés sur un nombre minimum de participants. Si celui-ci n'est pas atteint, le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est en droit d'annuler la réservation après la date limite d'inscription. Les participantes et participants seront informés en temps utile et tout paiement déjà effectué leur sera remboursé.
- f Si un événement doit être annulé en raison d'une faute du client, toute demande de remboursement est exclue.

2.5 Responsabilité

- a Lorsqu'il agit en tant qu'organisateur, le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut peut uniquement être tenu responsable de fautes intentionnelles et de négligences graves. Toute responsabilité pour négligence légère ou pour le personnel auxiliaire est exclue. Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de faute commise par un client ou un tiers. Toute responsabilité pour la perte de bénéfices ou tout autre dommage consécutif, direct ou indirect, est exclue.
- b Les assurances personnelles (notamment assurance accident et maladie, voyage, responsabilité civile, dommage aux bagages et perte de ces derniers) sont à la charge du client. Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut décline toute responsabilité.
- c Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut n'assume aucune responsabilité pour les objets apportés par le client, loués ou mis à disposition par lui-même.
- d Dans le cadre des voyages à forfait, le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est responsable des dommages corporels causés aux clients pour lesquels une réservation a été effectuée, dans la limite des dispositions légales applicables. S'agissant des autres dommages (tels que des dommages matériels et des pertes purement pécuniaires), le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est responsable, par client, de deux fois le prix du voyage à forfait au maximum, à moins que le dommage n'ait été causé intentionnellement ou par négligence grave.

2.6 Remboursement du transport

- a Dans le cadre de la vente d'un forfait pour **le Tour du Comté de Gruyère**, le Parc rembourse les frais de transport public engagés entre le domicile (ou le point d'entrée en Suisse) et le lieu de départ du forfait.
- b Le remboursement s'effectue sur présentation d'un titre de transport public valable et correspond au coût réel du trajet en 2^e classe, dans la limite de 80 CHF par personne et par trajet. En cas de billet en 1^{re} classe ou d'utilisation d'un abonnement général, le montant du remboursement est déterminé par le personnel du Parc sur la base des informations et des tarifs disponibles sur le site www.cff.ch.
- c Le Parc se réserve le droit de modifier ou d'interrompre cette offre à tout moment, sans préavis ni justification.

3. Parc naturel en qualité d'intermédiaire

- a Si le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut offre des prestations de tiers en qualité d'intermédiaire, le contrat portant sur le contenu de la prestation du tiers est conclu entre le client et l'organisateur en question. Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut n'est pas considéré comme partie contractante. Les prestations de tiers sont soumises aux conditions contractuelles du prestataire de services. Les prestations de tiers présentées sur le site internet ou toute autre plateforme du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut sont considérées comme des offres de tiers sans engagement.
- b Le tiers, en tant que partenaire contractuel du client, est l'unique responsable de l'exécution du contrat. Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut n'offre aucune garantie quant à la bonne exécution de ce contrat. Toute réclamation doit être adressée exclusivement et immédiatement au tiers.

- c En cas d'annulation, les éventuelles conditions générales de vente ou les conditions de remboursement du partenaire font foi.
- d Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut n'est en aucun cas responsable des dommages subis par le client dans le cadre d'une prestation de tiers. Les éventuelles demandes de dommages et intérêts doivent être adressées au tiers.

4. Conditions générales de vente de produits et merchandising

- a Par vente de produits on entend toutes les commandes passées pour des offres de produits du terroir, planchettes, pique-niques, paquets du Parc. Par merchandising on entend, **tout le matériel promotionnel du Parc tel que couteau de poche, sac en toile, carafe, etc.** Produits et merchandising peuvent être commandés par courriel, téléphone ou formulaire directe sur le site web du Parc.
- b La commande du client est effectuée par l'envoi du formulaire de commande en direct, par courriel ou par téléphone. Elle est considérée comme une offre juridiquement contraignante à l'égard du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut, qui engage le client pendant **une semaine**. Après transmission de la commande, une confirmation de réception est envoyée, qui n'a pas d'effet juridique.
- c Le contrat de vente est conclu :
 - avec l'envoi d'une confirmation effective de la commande par courriel ;
 - avec la mise à disposition des produits commandés pour l'expédition au client.
- d Avant cela, le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est libre de refuser toute ou une partie de la commande sans avoir à se justifier. Il décline toute responsabilité à cet égard, dans la mesure où la loi le permet. Si des paiements ont déjà été effectués pour les produits commandés, le montant sera remboursé.
- e Les commandes sont généralement traitées du lundi au vendredi.
- f Le délai de mise à la Poste peut varier, entre 2 à 5 jours ouvrables. Les livraisons postales sont effectuées exclusivement aux adresses en Suisse indiquées par le client.
- g La date de livraison est annoncée par courriel dans la confirmation de commande. Il ne s'agit pas d'une date d'échéance au sens de l'art. 102 al. 2 CO. Le retard n'intervient qu'à la réception d'un avertissement écrit du client. Dans tous les cas, un délai supplémentaire de deux semaines est accordé au Parc Gruyère Pays-d'Enhaut pour la livraison ultérieure.
- h Pour les frais de port, les tarifs généraux de La Poste Suisse s'appliquent. Ils dépendent en général de la quantité, de la taille et du poids du produit. Les frais d'emballage sont compris dans le prix affiché.
- i En règle générale, le paiement s'effectue sur facture. Les factures doivent être payées en francs suisses dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la livraison. Ce jour est considéré comme la date d'échéance au sens de l'art. 102, al. 2, CO, ce qui signifie que le client est automatiquement en retard de paiement sans qu'un rappel ne soit envoyé.
- j Une livraison est considérée comme reçue dès qu'elle se trouve dans la sphère d'influence du client (p. ex. boîte aux lettres, entrée de la maison, première possibilité de retrait à la Poste ; ci-après *Livraison*).
- k Le client s'engage à vérifier l'intégralité et l'état de la marchandise dès sa réception. Les éventuelles réclamations concernant la qualité et l'intégralité doivent immédiatement être communiquées au Parc Gruyère Pays-d'Enhaut, au plus tard dans les trois jours suivant la livraison, par écrit (p. ex. lettre, courriel, SMS ou autre). Le client doit motiver sa réclamation et la justifier (p. ex. au moyen de photos). Dans le cas contraire, la livraison est considérée comme acceptée.
- l Le client dispose d'un droit de retour dans les cas suivants, à condition qu'il ait signalé la réclamation dans les délais et qu'il ait fourni des preuves suffisantes :
 - les produits livrés ne sont pas les bons ; ou
 - les produits sont défectueux, par exemple parce qu'ils diffèrent sensiblement de la description figurant dans la boutique en ligne ou parce que leur fonctionnalité est considérablement réduite.

Un retour est possible dans un délai de 14 jours civils à compter de la date de livraison. Le cachet postal fait foi. Le produit doit être retourné propre, complet, avec ses éventuels accessoires et si possible dans son emballage d'origine.

Si le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut estime que le retour est justifié, il rembourse au client le prix de vente déjà payé, plus les frais de retour de *La Poste Suisse*, ou annule la facture correspondante.

Si les défauts sont moins importants et le produit toujours utilisable, le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut se réserve le droit de n'accorder qu'un remboursement partiel et de refuser la reprise du produit.

Les produits alimentaires ne sont en aucun cas repris. Si le client prouve que les aliments étaient déjà abîmés au moment de la livraison, il a droit au remboursement total ou partiel du prix d'achat.

- m Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut n'est responsable que des dommages directs et uniquement si l'acte dommageable repose sur une négligence grave ou une faute intentionnelle. Les dommages indirects tels qu'une perte de bénéfices et les dommages consécutifs à un défaut sont donc explicitement exclus de sa responsabilité. Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut n'est pas non plus responsable des actes des entreprises de transport ou d'expédition (p. ex. dommages de transport) et d'auxiliaires d'exécution qui ne sont pas des collaborateurs du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut. Dans ces cas, le client doit s'adresser à l'entreprise de transport ou d'expédition ou à l'auxiliaire d'exécution.

5. Dispositions générales

5.1 Protection des données

Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut s'engage à traiter les données personnelles conformément aux dispositions de la législation suisse sur la protection des données. La déclaration sur la protection des données du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut régit précisément la collecte et le traitement des données personnelles par ce dernier. Le client déclare avoir lu et accepté cette déclaration, qui fait partie intégrante des présentes CGV. La déclaration de protection des données peut être consultée sur le site web du Parc, sous [Déclaration de confidentialité](#).

5.2 Droits d'auteur

L'ensemble du contenu du site web du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut est protégé par des droits d'auteur. Tous les droits appartiennent au Parc Gruyère Pays-d'Enhaut ou à des tiers. Les éléments du site web www.gruyerepaysdenhaut.ch ne sont librement accessibles qu'à des fins de navigation. La reproduction de tout ou partie de ces éléments, sous quelque forme que ce soit, écrite ou électronique, n'est autorisée qu'avec la mention expresse du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut. La reproduction, la transmission, la modification, la création de liens ou l'utilisation de ce site web à des fins publiques ou commerciales sont interdites sans accord écrit préalable du Parc Gruyère Pays-d'Enhaut.

5.3 Dispositions finales

- a Toute disposition des présentes conditions générales qui s'avérerait totalement ou partiellement nulle sera remplacée par une disposition équivalente qui se rapprochera le plus possible de la disposition invalidée. La validité des autres dispositions n'en sera pas affectée.
- b Le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente en tout temps. La version qui fait foi est disponible sur www.gruyerepaysdenhaut.ch. Elle s'applique à toute réservation effectuée dès la date de publication. La version en vigueur au moment de la commande fait foi.
- c Les relations entre le client et le Parc Gruyère Pays-d'Enhaut sont régies par le droit suisse uniquement. Le for juridique est à Château-d'Œx (Suisse).