

## Conditions Générales de Vente (CGV)

St.Gallen-Bodensee Tourisme se réjouit de l'intérêt que vous manifestez pour un séjour dans la Région de Saint-Gall-Lac de Constance ou pour une prestation de l'Office de tourisme St.Gallen-Bodensee Tourisme, Bankgasse 9, 9000 Saint-Gall (ci-après désigné par SGBT) et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez. SGBT vous prie de lire attentivement les Conditions Générales de Vente (CGV) ci-après. En recourant à des prestations proposées par SGBT, vous acceptez les présentes CGV.

### 1 Champ d'application

Les présentes CGV sont le fondement et partie intégrante de toutes les relations juridiques entre votre personne et SGBT, c'est-à-dire autant pour l'utilisation du site web [www.st.gallen-bodensee.ch/fr](http://www.st.gallen-bodensee.ch/fr) que pour la fourniture et la médiation de prestations sur [www.st.gallen-bodensee.ch/fr](http://www.st.gallen-bodensee.ch/fr), ainsi que pour la réalisation de visites guidées et d'offres d'activités (à ce sujet, voir le point 3 suivant). Pour les réservations et autres prestations dans notre boutique en ligne <https://shop.st.gallen-bodensee.ch/fr/>, nous appliquons des Conditions Générales particulières qui peuvent être téléchargées sur le site <https://shop.st.gallen-bodensee.ch/fr/pages/allgemeine-geschaeftsbedingungen>. Les conditions contractuelles générales et autres conditions du client ne sont pas appliquées.

### 2 Indications sur le présent site web

Les indications, appels d'offre, informations, etc. figurant sur le présent site web ne constituent pas des offres fermes. SGBT se réserve le droit de modifier à tout moment les indications, appels d'offres, etc., ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente.

Les indications sur des manifestations culturelles de toute sorte, les heures d'ouverture d'institutions publiques et privées, de piscines et d'autres installations de loisirs, les horaires des transports publics, y compris fluviaux, sur le climat et autres domaines semblables sont données exclusivement à titre d'information générale et n'engagent ni SGBT ni les entreprises, organisateurs, etc. dont les noms ont été spécifiés. Il est recommandé aux visiteurs de s'informer dans un délai convenable auprès des entreprises, organisateurs, etc. auxquels ils souhaitent faire appel avant de prendre des dispositions. Pour les transports publics et fluviaux, il est possible de consulter le site web [www.sbb.ch/fr](http://www.sbb.ch/fr).

### 3 Visites guidées, offres d'activités «Promenade gourmande» et «Randonnées gourmandes»

Les dispositions ci-dessous s'appliquent à la réservation et à la réalisation par SGBT de visites guidées, «Promenades gourmandes» et «Randonnées gourmandes».

#### 3.1 Visites guidées publiques pour personnes individuelles

Les inscriptions aux visites guidées pour personnes individuelles se font en principe via le site web <https://shop.st.gallen-bodensee.ch/fr/>. Seules des inscriptions «de dernière minute», c'est-

à-dire pour des visites guidées le jour même, peuvent être effectuées à l'Office de tourisme. Les dates, les heures et les prix des visites guidées sont disponibles à l'Office de tourisme.

Certaines visites guidées peuvent être assorties de conditions de participation, comme le port de chaussures adéquates.

Il incombe aux participants d'être présents au point de rencontre à l'heure prévue. Les visites guidées commencent à l'heure convenue. Ni SGBT ni le guide ne sont tenus d'attendre les participants qui arrivent en retard.

Les visites guidées réservées ne peuvent pas être annulées (pas de remboursement du montant payé). Si une personne ne se rend pas à la visite guidée (no show) ou arrive en retard, le prix payé ne lui est pas remboursé.

Les participants doivent respecter les instructions du guide, et plus particulièrement faire attention aux autres participants et à la circulation. Les points 3.2.6, 4 et suivants s'appliquent également.

## 3.2 Visites guidées pour groupes privés

### 3.2.1 Réservations et prix

Les propositions de visites guidées sont sans engagement. Les propositions font état des prestations contenues dans les prix et des prestations à payer en supplément. Les délais de paiement figurent également dans les propositions.

Les prix indiqués en euros sont uniquement fournis à titre d'information générale. Les prix qui font foi sont ceux exprimés en CHF.

Viennent s'ajouter aux prix standards les suppléments par groupe suivants:

- Visite guidée bilingue: 20,00 CHF
- Visite guidée dans une langue étrangère: 20,00 CHF
- Visite guidée dans la soirée à partir de 18h00, les dimanches et les jours fériés: 20,00 CHF
- Visite guidée dans la soirée à partir de 20h00: 40,00 CHF
- Réservations express (un jour ouvrable avant la visite guidée ou délai encore plus court): 40,00 CHF
- Nous prélevons une taxe de 20,00 CHF pour l'établissement d'une facture séparée.

### 3.2.2 Conclusion et exécution du contrat

Le contrat est réputé conclu avec l'envoi de la confirmation par SGBT.

Selon la visite guidée choisie, des conditions de participation (p.ex., port de bonnes chaussures) peuvent être fixées. Cela résulte de la proposition de SGBT. Les guides sont autorisés à exclure de la visite guidée les participants qui ne satisfont pas aux conditions de participation (pas de remboursement [proportionnel] du prix payé). À ce sujet, voir le point 3.2.6.

Les guides attendent tout au plus 30 minutes au point de rencontre. Si les participants arrivent en retard, la visite guidée est raccourcie en conséquence. En cas de no show, le montant payé n'est pas remboursé.

### 3.2.3 Généralités relatives aux modifications et aux annulations

Les modifications et annulations ne sont possibles que pendant les heures de bureau, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Le calcul des frais d'annulation se fonde sur la réception du message par SGBT aux heures de bureau normales (du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00). Les annulations et modifications de réservation faites en dehors des heures de bureau normales, les samedis, dimanches et jours fériés dans le canton de Saint-Gall sont prises en compte le jour ouvrable suivant.

### 3.2.4 Modifications de la visite guidée

La première modification de la visite guidée ou de la date est gratuite sous réserve des dispositions ci-dessus et du fait que la visite guidée ait lieu sous trois mois (à partir de la date de la visite guidée réservée). Toute autre modification, ainsi que les modifications à court terme (moins de 48 heures avant la manifestation), sont facturées à raison de 20,00 CHF par modification. Les modifications de date moins de 8 jours avant la visite guidée sont traitées comme des annulations (point 3.2.5) suivies d'une nouvelle inscription.

### 3.2.5 Annulations

En cas d'annulations, le prix convenu est dû comme suit :

- Annulation au moins 8 jours avant la date de la visite guidée: gratuite
- Annulation 7 à 5 jours avant la date de la visite guidée: 50 % du montant de la visite guidée (suppléments éventuels compris) et 50 % en plus sur la location des mini-vélos électriques – pour autant qu'ils aient été réservés.
- Annulation dans les 5 jours précédant la date de la visite guidée, absence à la visite: 100 % du montant de la visite guidée (suppléments éventuels compris) et 100 % en plus sur la location des mini-vélos électriques – pour autant qu'ils aient été réservés.

### 3.2.6 Annulations de la visite guidée par SGBT, exclusion de participants

SGBT se réserve le droit d'annuler une visite guidée pour des raisons impérieuses, p.ex. mesures prises par les autorités, danger pour les participants ou les guides, force majeure, phénomènes naturels, impossibilité objective, etc. Dans ce cas, le montant payé est remboursé. Toute autre prétention est exclue.

SGBT se réserve le droit d'exclure un groupe ou différents participants de la visite guidée si ceux-ci ne respectent pas les conditions de participation, perturbent durablement la visite guidée du fait de leur comportement, présentent un risque pour d'autres participants, les guides, des tiers ou la circulation, ou encore ne suivent pas les prescriptions sanitaires et comportementales (point 4). Le prix de la visite guidée et d'éventuelles prestations supplémentaires, etc., n'est pas remboursé (pas même au pro rata) et/ou reste dû. SGBT se réserve le droit de faire valoir d'autres droits, notamment de prétendre à des dommages-intérêts.

## 3.3 Offres d'activités «Promenades gourmandes» et «Randonnées gourmandes»

Pour les «Promenades gourmandes» et les «Randonnées gourmandes» qui ne sont pas réservées via la boutique en ligne <https://shop.st.gallen-bodensee.ch/fr/>, c'est-à-dire en général pour des groupes de 7 personnes et plus, les conditions contractuelles suivantes s'appliquent :

Les propositions de «Promenades gourmandes» et de «Randonnées gourmandes» sont sans engagement. Les propositions font état des prestations contenues dans les prix et des prestations à payer en supplément.

Le contrat relatif à la «Promenade gourmande» ou à la «Randonnée gourmande» est réputé conclu avec l'envoi de la confirmation par SGBT. La personne qui procède à la réservation est responsable du paiement de la prestation réservée. Les délais de paiement figurent dans la confirmation ou le lien de paiement envoyé en plus. SGBT doit recevoir le paiement au plus tard avant le début de la «Promenade gourmande» ou de la «Randonnée gourmande».

La personne qui réserve reçoit les documents nécessaires à la «Promenade gourmande» ou à la «Randonnée gourmande». Si les restaurants en font la demande, les participants doivent présenter la confirmation de la réservation avant de consommer.

Les «Promenades gourmandes» et les «Randonnées gourmandes» sont réalisées par tous les temps. Les participants doivent s'assurer de porter des vêtements adéquats. Le port de chaussures de randonnée est recommandé pour les «Randonnées gourmandes». Les «Promenades gourmandes» et les «Randonnées gourmandes» ne sont pas accompagnées par un guide. Les groupes effectuent les «Promenades gourmandes» et les «Randonnées gourmandes» sous leur propre responsabilité.

Ils doivent se rendre dans les restaurants aux heures convenues. Si les participants arrivent en retard, ils doivent en informer le restaurant concerné suffisamment tôt. Si le groupe arrive en retard sans en avoir informé le restaurant, ni le restaurant concerné ni SGBT ne pourront garantir le service. Si les participants consomment des plats/boissons qui ne sont pas compris dans les prestations de la «Promenade gourmande» ou de la «Randonnée gourmande», ceux-ci doivent être réglés directement sur place.

## Modifications de réservations, annulations

- Modifications de réservations et/ou annulations jusque 8 jours avant la date de la promenade gourmande ou de la randonnée: gratuit.
- Modifications de réservations et/ou annulations 7 à 5 jours avant la date de la promenade gourmande ou de la randonnée: 50 % du prix de la réservation.
- Modifications de réservations et/ou annulations moins de 5 jours avant la date, absence: 100 % du prix de la réservation.

Le calcul des frais d'annulation, y compris de modifications de réservations, se fonde sur la réception du message par SGBT aux heures de bureau normales (du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00). Les annulations et modifications de réservations faites en dehors des heures de bureau normales, les samedis, dimanches et jours fériés dans le canton de Saint-Gall sont prises en compte le jour ouvrable suivant.

## 4 Prescriptions sanitaires et comportementales

SGBT souligne que des prescriptions sanitaires et comportementales peuvent être ordonnées si la situation épidémiologique l'exige et pour d'autres raisons. Celles-ci peuvent évoluer rapidement. Chaque participant à une visite guidée ou à une offre d'activités doit veiller à pouvoir respecter ces prescriptions et prendre en temps requis les mesures prescrites. Les éventuelles prescriptions comportementales (p.ex. masque bucco-nasal) doivent être respectées

conformément aux dispositions publiques et aux concepts de protection de SGBT et des prestataires. Si un participant ne peut ou ne veut pas respecter ces dispositions sanitaires, les frais d'annulation lui sont facturés, pour autant qu'une annulation ait eu lieu. Cette clause s'applique également si un participant ne peut ou ne veut pas satisfaire aux prescriptions comportementales émises par les autorités ou aux concepts de protection de SGBT et des prestataires, auquel cas la prestation est annulée.

## 5 Responsabilité de SGBT

SGBT a pris soin de rassembler les informations sur le site web [www.st.gallen-bodensee.ch/fr](http://www.st.gallen-bodensee.ch/fr). Il peut cependant arriver que des informations ne soient plus actuelles. Il est attendu des visiteurs du site web et/ou des clients de toujours s'informer préalablement et en temps opportun auprès des entreprises concernées, etc., ou auprès de SGBT. Les informations sur les heures d'ouverture d'institutions publiques et privées, de musées, de piscines, d'expositions, etc., et au sujet des manifestations culturelles de toute sorte peuvent notamment changer à tout moment. SGBT décline toute responsabilité si des institutions publiques ou privées, des musées, des piscines ou d'autres entreprises mentionnées sur le site web [www.st.gallen-bodensee.ch/fr](http://www.st.gallen-bodensee.ch/fr) réduisent leurs heures d'ouverture ou leurs capacités, ou encore suspendent temporairement leur activité.

Lors des visites guidées et des activités proposées et organisées par SGBT, les participants doivent respecter les instructions des guides et/ou les renseignements figurant dans les documents correspondants. SGBT décline toute responsabilité en cas d'accidents, etc., de dommages matériels, de vols etc., causés par des personnes tierces ou d'autres participants, ou si les conditions de participation, les instructions du guide ou encore les informations fournies dans les documents correspondants ne sont pas respectées. Par ailleurs, les dispositions indiquées ci-dessous s'appliquent.

SGBT répond de dommages dans le cadre des dispositions légales, étant entendu que la responsabilité pour faute légère est exclue sous tous les titres juridiques. La responsabilité se limite aux dommages directs. Les dommages indirects sont exclus de la responsabilité.

Ces règles s'appliquent à la responsabilité contractuelle, quasi-contractuelle et non contractuelle.

Pour les réservations effectuées via le site web <https://shop.st.gallen-bodensee.ch/fr/>, on appliquera exclusivement les dispositions mises en ligne sur le site <https://shop.st.gallen-bodensee.ch/fr/>.

## 6 Protection des données (synthèse)

SGBT traite toutes les données à caractère personnel des clients et des participants de manière confidentielle. SGBT utilise lesdites données pour l'exécution en bonne et due forme du contrat, et les transmet aux prestataires et aux guides à cette même fin. Les guides détruisent les données à l'issue de la visite guidée. Généralement, les données suivantes sont collectées lors de la réservation de visites guidées et d'offres d'activités: prénom, nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, visite guidée et autres prestations souhaitées réservées en lien avec la visite guidée. Dans le cadre d'une requête, les données suivantes sont traitées: prénom, nom, adresse électronique, numéro de téléphone, souhait/demande et toutes les autres données communiquées par le requérant, nécessaires pour répondre à sa demande et conclure

éventuellement un contrat. Sur demande écrite, le client a le droit de consulter, de corriger ou d'exiger la suppression des données le concernant qui figurent dans la base de données de SGBT et sont traitées (pour autant que les données ne doivent pas être conservées sur la base d'autres dispositions légales). Les dispositions relatives à la protection des données peuvent être consultées en détail sur le site <https://st.gallen-bodensee.ch/fr/declaration-de-protection-des-donnees.html>.

## 7 Modifications des CGV et clause de sauvegarde

### 7.1 Modifications individuelles des CGV

Les accords individuels divergeant des présentes Conditions Générales de Vente doivent se faire par écrit.

### 7.2 Clause de sauvegarde

La nullité, en tout ou en partie, d'une disposition des présentes CGV ou sa perte ultérieure de validité juridique n'affecte en rien la validité des autres dispositions. Dans la mesure où ceci est autorisé juridiquement, la disposition nulle et non avenue doit être remplacée par une autre réglementation appropriée dont le contenu se rapproche le plus possible de la finalité économique que visaient ou auraient visée les partenaires s'ils avaient eu connaissance de la nullité de la réglementation concernée.

## 8 Droit applicable et for juridique

Les relations juridiques entre les visiteurs du site web [www.st.gallen-bodensee.ch/fr](http://www.st.gallen-bodensee.ch/fr) et/ou les clients et participants sont exclusivement régies par le droit suisse (à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises). Le choix du droit applicable se fait sous réserve des dispositions légales obligatoirement applicables.

Il est convenu que le tribunal de Saint-Gall est la seule et unique instance juridique compétente. SGBT peut également poursuivre le client en justice sur le lieu de son siège ou de résidence. Cette clause d'élection de for se fait sous réserve des dispositions légales obligatoirement applicables.

Décembre 2022