

Conditions générales (CG) Luzern Tourisme SA (LTSA)

Nous sommes ravis que vous souhaitiez visiter Luzern et vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez. Nous vous prions de bien vouloir lire attentivement les conditions générales ci-dessous.

1 Champ d'application des conditions générales

1.1 Luzern Tourisme SA comme prestataire / organisatrice

Les présentes conditions générales (ci-après : les CG) règlent le rapport contractuel entre le client et Luzern Tourisme SA, dont le siège est sis 6002 Luzern, Bahnhofstrasse 3 (ci-après: Luzern Tourisme) concernant des services payants ou gratuits pour lesquels Luzern Tourisme agit elle-même comme prestataire / organisatrice (p. ex. visites guidées, forfaits, apéritif/programme pour invités à Weggis et Vitznau, etc.). Les présentes conditions générales doivent être acceptées à la date de la commande par le client. Les spécificités sont réglées au chiffre 3 ci-dessous.

1.2 Luzern Tourisme comme intermédiaire pour des services de tiers

Lorsque Luzern Tourisme agit comme intermédiaire pour des services de tiers (p. ex. réservation d'hôtel, locaux pour des manifestations, billets pour des excursions ou événements, réservations pour la fête de Vitznau, etc.) en faveur du client, le contrat entre le tiers en question et le client trouve directement application. Une éventuelle exécution de la commande par Luzern Tourisme ne change rien au fait que, dans ce cas, le rapport contractuel lie le tiers et le client. En tout état de cause, les conditions générales du prestataire de services concerné qui sera expressément mentionné dans les offres trouvent application. Les spécificités sont réglées au chiffre 4 ci-dessous.

2 Sites Internet de Luzern Tourisme www.luzern.com, www.weggis-vitznau.ch, www.ltnet.ch et www.lichtfestivalluzern.ch

2.1 Contenu du site Internet de Luzern Tourisme

Luzern Tourisme exploite les sites Internet www.luzern.com, www.weggis-vitznau.ch, www.ltnet.ch et www.lichtfestivalluzern.ch sur lesquelles elle propose ses propres services. Le site permet également à des tiers de proposer leurs services. Les dispositions générales relatives à la protection des données disponibles à l'adresse www.luzern.com/pdd trouvent application.

2.2 Exclusion de garantie et de responsabilité

Luzern Tourisme fait tout son possible pour garantir la fiabilité des informations qui sont publiées sur ses sites Internet. Cependant, aucune garantie n'est formulée quant à l'exactitude, la fiabilité ou l'exhaustivité des informations. En outre, Luzern Tourisme ne peut assumer aucune responsabilité quant au fonctionnement ininterrompu du site Internet ou à l'absence d'éléments nocifs sur le serveur. Toute responsabilité de Luzern Tourisme résultant de l'accès aux éléments du site Internet ou de leur utilisation est exclue.

2.3 Liens

Luzern Tourisme ne répond pas non plus du contenu ou du fonctionnement des sites Internet de tiers dont les liens sont fournis. Elle n'a pas d'influence sur le contenu de ces sites Internet. La consultation de tels sites Internet intervient aux risques du client. Les conditions d'utilisation, les conditions générales et les

dispositions relatives à la protection des données des sites Internet dont les liens sont fournis trouvent application.

2.4 Réseau WLAN «Free WiFi LUZERN.COM»

L'accès au réseau WLAN «Free WiFi – LUZERN.COM» de Luzern Tourisme dans la ville de Luzern est réglé dans les «[Conditions d'utilisation du Free WiFi – LUZERN.COM](#)». Ces conditions d'utilisation s'appliquent à l'utilisation de l'accès WLAN gratuit et complètent les présentes conditions générales (CG) de Luzern Tourisme.

3 Luzern Tourisme comme organisatrice / prestataire

3.1 Luzern Tourisme comme organisatrice

Si Luzern Tourisme agit comme organisatrice d'offres, telles que des visites guidées, forfaits ou programmes pour invités, le contrat entre Luzern Tourisme et le client s'applique selon les modalités ci-dessous.

3.2 Application du contrat avec Luzern Tourisme

Les offres sur les sites Internet ou sur d'autres supports de communication de Luzern Tourisme constituent des invitations non contraignantes à soumettre des offres. Par la commande (par écrit, e-mail, téléphone, par l'envoi du masque de saisie complété), le client soumet à Luzern Tourisme une offre contraignante de conclusion du contrat et accepte les CG de Luzern Tourisme, ainsi que les conditions d'annulation. Si la réception de la commande est ensuite confirmée au client (par téléphone, par écrit, par l'envoi d'un e-mail ou par un message du système), cette confirmation ne constitue pas encore une acceptation de l'offre. Le contrat n'entre en vigueur de manière contraignante que lorsque Luzern Tourisme accepte l'offre du client et lui confirme expressément la commande. Cette confirmation, ainsi que la conclusion du contrat interviennent au moyen du courrier de confirmation. Si le client a simplement transmis une invitation à la soumission d'une offre par téléphone, par écrit ou par l'envoi du masque de saisie complété, la réponse de Luzern Tourisme constitue l'offre contraignante de conclusion du contrat. Le contrat entre alors en vigueur avec l'acceptation expresse de l'offre par le client.

3.3 Exécution du contrat et annulation

Luzern Tourisme s'engage à exécuter correctement les prestations qui font l'objet du contrat. L'attention est toutefois expressément attirée sur le fait que les participants en retard ne seront pas forcément attendus lors des manifestations proposées. Ceci ne constitue en aucun cas une inexécution du contrat par Luzern Tourisme. Si la prestation ne peut être fournie après la conclusion du contrat pour des raisons imputables uniquement à Luzern Tourisme ou si elle est annulée par Luzern Tourisme, les paiements déjà effectués par le client sont remboursés. Les créances encore en suspens de Luzern Tourisme vis-à-vis du client au titre de la réservation annulée sont supprimées. Si la prestation ne peut être fournie pour des raisons non imputables à Luzern Tourisme (p. ex. force majeure, entre autres) et, par conséquent, est annulée par Luzern Tourisme, cette dernière n'est pas soumise à une obligation de remboursement.

Les conditions d'annulation énoncées ci-après sont déterminantes pour les conséquences financières d'une annulation de la prestation par le client. Les conditions d'annulation seront présentées au client à la commande et acceptées par celui-ci.

3.4 Responsabilité de Luzern Tourisme

Dans les cas mentionnés dans le présent article, lorsqu'elle agit comme organisatrice / prestataire, la responsabilité de Luzern Tourisme ne peut être engagée que pour une faute lourde ou une négligence grave. La responsabilité pour une négligence moyenne et légère, ainsi que la responsabilité pour les auxiliaires sont exclues. Luzern Tourisme ne répond pas des propres fautes du client ou de tiers. La responsabilité pour les manques à gagner ou d'autres dommages consécutifs directs ou indirects est exclue. Est également exclue la responsabilité résultant de l'accès à des éléments du site Internet www.luzern.com ou de leur utilisation. Le client répond lui-même de la conservation en toute sécurité des objets de valeur lors de manifestations organisées par Luzern Tourisme.

3.5 Vente d'articles de merchandising par Luzern Tourisme

La vente d'articles de merchandising par Luzern Tourisme est exclusivement organisée selon les dispositions du code suisse des obligations relatives à la vente (art. 184 s. CO).

3.6 Vente de visites guidées par Luzern Tourisme

En plus des stipulations des articles 3.1 à 3.4, les conditions suivantes s'appliquent aux visites guidées organisées par Luzern Tourisme:

3.6.1 Conditions de paiement

3.6.1a Visites privées de groupes

Le paiement est effectué par carte de crédit (Visa ou MasterCard) ou en espèces sur place, en francs suisses ou en euros. Des frais de CHF 20 sont demandés pour l'établissement d'une facture. Luzern Tourisme se réserve le droit d'exiger un acompte pour les prestations confirmées. Tous les prix s'entendent en francs suisses, taxe sur la valeur ajoutée comprise. La conversion en euros est effectuée au taux de change du jour.

En cas de force majeure, Luzern Tourisme se réserve le droit d'annuler des visites de groupes. Dans ce cas, le client a droit à un remboursement ou un échange. Les règles spéciales du ch. 3.6.3 restent réservées.

3.6.1b Visites publiques

Les coûts des billets de visites publiques peuvent être réglés à l'Office du tourisme, où il est possible de régler en espèces, par carte de crédit, par bon d'achat ou avec la carte EC. Les billets peuvent aussi être achetés en ligne par carte de crédit sur le site www.luzern.com. Tous les prix s'entendent en francs suisses, taxe sur la valeur ajoutée comprise. La conversion en euros est effectuée au taux de change du jour.

Les billets ne sont pas remboursables. Si le nombre de participants est insuffisant ou en cas de force majeure, Luzern Tourisme se réserve le droit d'annuler des visites publiques. Dans ce cas, le client a droit à un remboursement ou un échange.

3.6.2 Prestation de garantie

Luzern Tourisme peut exiger à tout moment une carte de crédit comme garantie de paiement.

3.6.3 Frais d'annulation

En cas d'annulation par le client, les frais suivants sont facturés :

- Non présentation du groupe (no show): 100 % des frais
- Annulation moins de 24 h avant la visite: 100 % des frais
- Annulation entre 1 et 30 jours avant la visite: frais de traitement de CHF 90.–
- Annulation jusqu'à 31 jours avant la visite: gratuite

Pour les prestations confirmées d'établissements partenaires (entreprises de remontées mécaniques, restaurants, etc.), les conditions de l'entreprise concernée sont applicables. Les éventuels frais d'annulation sont refacturés directement et sans supplément.

3.6.4 Retards / temps d'attente de guides

En cas de retard, la durée de la visite est raccourcie proportionnellement au temps d'attente ou au retard. Le temps d'attente de nos guides sur place est de 35 minutes maximum. Après 35 minutes d'attente sans apparition du ou des clients, Luzern Tourisme peut annuler la visite réservée. La présentation après 35 minutes est considérée comme une non présentation. Un remboursement des billets est exclu.

3.6.5 Modifications de programme et annulation d'une visite par Luzern Tourisme

Des circonstances imprévues peuvent entraîner des modifications à une visite. Dans ce cas, Luzern Tourisme s'efforce de proposer une autre visite de même valeur ou une autre solution appropriée.

En cas de force majeure, de mesures prises par les autorités, d'avarie, de problèmes techniques, etc., Luzern Tourisme peut annuler une visite et rembourser le montant déjà versé.

3.7 Vente de forfaits par Luzern Tourisme

En plus des stipulations des articles 1.1 à 3.6, les conditions suivantes s'appliquent aux forfaits vendus par Luzern Tourisme :

3.7.1 Forfait

Un forfait est une offre englobant l'hébergement (au moins une nuitée) et une autre prestation touristique pour un prix global (p. ex. Yoga meets Weggis-Package).

3.7.2 Conditions de paiement

Dans le cadre d'un forfait, le montant total de toutes les prestations est directement réglé auprès de l'hébergement. Les prix s'entendent en francs suisses, taxe sur la valeur ajoutée comprise. Les taxes légales de séjour, les taxes d'hébergement et, le cas échéant, la «resort tax» par personne et par nuit sont ajoutées au prix de la nuitée et ne sont pas comprises dans le prix indiqué.

3.7.3 Frais d'annulation

Seuls des tiers agissant comme partenaire contractuel du client sont compétents pour l'exécution du contrat. Les conditions contractuelles et d'annulation des tiers trouvent application. Luzern Tourisme ne formule aucune garantie, quelle qu'elle soit, quant à la bonne exécution du contrat par les tiers. Les éventuelles réclamations doivent être adressées exclusivement et immédiatement au tiers.

3.7.4 Assurance annulation

Il appartient au client de souscrire une assurance annulation.

3.7.5 Modifications de programme et annulation du forfait par l'organisateur

Des circonstances imprévues peuvent entraîner des modifications à un forfait. Dans ce cas, Luzern Tourisme, conjointement avec le prestataire tiers, s'efforce de proposer un autre forfait de même valeur ou une autre solution appropriée. En cas de force majeure (catastrophes naturelles, émeutes, grèves, etc.), de mesures prises par les autorités, d'avaries, de défauts techniques, etc., Luzern Tourisme ou le prestataire tiers peut annuler l'offre. Si l'offre est annulée avant le départ par Luzern Tourisme ou le prestataire tiers, le prix du forfait déjà acquitté est remboursé au client.

3.7.6 Réclamations

Si le forfait ne correspond pas à l'accord contractuel ou s'il en résulte un dommage, le manquement ou le dommage en question doit immédiatement faire l'objet d'une réclamation auprès du prestataire de services concerné. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée auprès du prestataire de services sur place et s'il n'est donc pas remédié au manquement, ou seulement de manière insuffisante, une réclamation écrite correspondante doit être adressée à Luzern Tourisme au plus tard dans les 30 jours suivant la fin de l'offre convenue contractuellement. L'absence de réclamation auprès du prestataire de services sur place et le non-respect du délai de réclamation écrite auprès de Luzern Tourisme met fin à toutes les prétentions.

4 Intermédiaire pour les prestations de tiers

4.1 Tiers comme organisateurs et partenaires contractuels du client

Si Luzern Tourisme agit comme intermédiaire pour des prestations de tiers (p. ex. chambre d'hôtel, transferts, programme-cadre, billets pour des excursions, etc.), le contrat relatif au contenu de la prestation du tiers conclu par le client et l'organisateur en question trouve application. Luzern Tourisme n'est pas partie au contrat. Les prestations de tiers sont soumises aux conditions contractuelles du prestataire de services.

4.2 Application du contrat avec le tiers

Les offres de tiers sur les sites Internet ou sur d'autres supports de communication de Luzern Tourisme sont des invitations au client à soumettre une offre. Par la commande (par écrit, e-mail, téléphone, par l'envoi du masque de saisie complété ou par un achat au guichet), le client soumet au tiers une offre contraignante de conclusion du contrat et accepte les CG de Luzern Tourisme, ainsi que les conditions d'annulation du tiers. Si la réception de la commande est ensuite confirmée au client (par téléphone, par écrit, par l'envoi d'un e-mail ou par un message du système), cette confirmation de réception et de commande ne constitue cependant pas encore une acceptation de l'offre. Le contrat avec le tiers n'entre en vigueur que si l'offre du client a été acceptée par le tiers et si la commande lui a été expressément confirmée. La confirmation de commande intervient généralement par écrit. Si le client, par l'envoi du masque de saisie complété, a simplement transmis une invitation non contraignante à soumettre une offre concernant une prestation d'un tiers, la réponse reçue constitue l'offre contraignante de conclusion de contrat avec le tiers. Dans ce cas, le contrat avec le tiers entre en vigueur avec l'acceptation expresse par le client.

4.3 Exécution du contrat et annulation

Seul le tiers agissant comme partenaire contractuel du client est compétent pour l'exécution du contrat. Les conditions contractuelles du tiers sont déterminantes. Luzern Tourisme ne formule aucune garantie, quelle qu'elle soit, quant à la bonne exécution du contrat par le tiers. Les éventuelles réclamations doivent être adressées exclusivement, immédiatement et directement au tiers. En cas d'annulation, les CG ou les conditions d'annulation du tiers trouvent application.

4.4 Exclusion de responsabilité

Luzern Tourisme ne répond en aucun cas des dommages subis par le client en lien avec la prestation du tiers. Les éventuelles demandes de dommages et intérêts doivent être directement envoyées au tiers.

4.5 Conditions de paiement

Sauf convention contraire des parties au cas par cas, les paiements par carte de débit ou de crédit, ainsi que les paiements en espèces sur site sont acceptés en francs suisses et en euros. Luzern Tourisme se réserve le droit d'établir une facture provisoire pour les prestations confirmées. Tous les prix s'entendent en francs suisses, taxe sur la valeur ajoutée comprise. La conversion en euros est effectuée au taux de change du jour.

5 Propriété intellectuelle

L'intégralité du contenu des sites Internet www.luzern.com, www.ltnet.ch, www.weggis-vitznau.ch et www.lichtfestivalluzern.ch le contenu de la newsletter auquel il est possible de s'abonner ainsi que les contenus des brochures ou des visites guidées effectuées sont protégés par le droit d'auteur. Le propriétaire des éléments protégés est Luzern Tourisme ou les tiers qui ont autorisé Luzern Tourisme à utiliser les éléments. Les visiteurs des sites Internet ne se voient pas conférer de droit de propriété, mais uniquement un droit d'utilisation des éléments des sites Internet ou des logiciels, et en particulier pas de licence sur les contenus protégés par le droit d'auteur ou le droit des marques. Les éléments sur les sites Internet ne sont librement accessibles qu'aux fins de la navigation. La reproduction de tout ou partie du contenu sous une quelconque forme écrite ou électronique n'est autorisée qu'avec la mention expresse de Luzern.com ou si aucune mention de droit d'auteur ni aucune autre appellation protégée n'est supprimée et si la source est

citée. La reproduction, la transmission, la modification, l'association ou l'utilisation des sites Internet luzern.com, weggis-vitznau.ch et lichtfestivalluzern.ch à des fins publiques ou commerciales est interdite sans le consentement écrit préalable de Luzern Tourisme. Luzern Tourisme se réserve expressément tous les droits.

L'intégralité du contenu du site Internet (luzern.com, ltnet.ch, weggis-vitznau.ch ou lichtfestivalluzern.ch) est protégée par le droit d'auteur. Tous les droits appartiennent à Luzern Tourisme ou à un tiers.

Les différents noms et logos sur les sites Internet sont généralement des marques déposées et protégées. Aucune partie des sites Internet n'est conçue de façon à conférer une licence ou un droit relatif à l'utilisation d'une image, d'une marque déposée ou d'un logo. Le téléchargement ou la reproduction de tout ou partie des sites Internet n'implique pas le transfert de quelconques droits à l'égard de logiciels ou d'éléments du site Internet en question. Luzern Tourisme se réserve tous les droits relatifs à tous les éléments sur les sites Internet, à l'exception des droits appartenant à des tiers.

6 Protection des données

Luzern Tourisme s'engage à traiter les données personnelles (données relatives à une personne identifiée ou identifiable) conformément aux prescriptions de la législation suisse et européenne en matière de protection des données. Les dispositions générales relatives à la protection des données disponibles à l'adresse www.luzern.com/pdd trouvent application.

6.1 Protection des données et conditions d'utilisation du réseau WLAN «Free WiFi LUZERN.COM»

La protection des données pour l'utilisation du réseau WLAN gratuit «Free WiFi – LUZERN.COM» de Luzern Tourisme dans la ville de Luzern est réglée au point 9 *Traitement de données*, des conditions d'utilisation «Free WiFi – LUZERN.COM». Ces conditions d'utilisation constituent les conditions-cadres pour l'accès WLAN gratuit et complètent les présentes conditions générales (CG) de Luzern Tourisme. Les conditions d'utilisation «Free WiFi – LUZERN.COM» peuvent être consultées à l'adresse www.luzern.com/freewifi.

7 Clauses contractuelles communes

7.1 Clause de sauvegarde

Une clause des présentes conditions générales totalement ou partiellement nulle est remplacée par une clause équivalente se rapprochant autant que possible de la valeur économique de la clause nulle, sans que cela n'affecte la validité des autres clauses.

7.2 Modification des présentes CG

Conditions générales de Luzern Tourisme SA, état au 04.10.2019. Luzern Tourisme se réserve le droit de modifier les présentes CG à tout moment. La version actuellement en vigueur sera publiée sur www.luzern.com et s'applique aux commandes effectuées à partir de la date de publication. La version déterminante est la version en vigueur des présentes CG à la date de la commande.

7.3 For et droit applicable

Le rapport contractuel entre Luzern Tourisme et le client est exclusivement régi par le droit suisse. Sous réserve d'un for obligatoire, les **tribunaux du siège de Luzern Tourisme** sont compétents pour les litiges opposant Luzern Tourisme et le client.