

Conditions générales

Société de navigation du lac des Quatre-Cantons

Billets pour courses circulaires ou à thèmes, bons-cadeaux

1. Introduction

1.1 Généralités

Les présentes conditions générales règlent la relation juridique entre vous et la SGV et sont une composante de votre transaction avec l'organisatrice. Les CG sont valables pour toute forme de contrat.

1.2 Courses circulaires

Si rien d'autre n'est mentionné, sont valables les conditions des entreprises de transport suisses qui assurent le service direct selon l'article 16 de la loi fédérale sur le transport de voyageurs (RS 745.1).

<https://www.ch-direct.org/fr/Themes/TarifsPrescriptions>

1.3 Réservations en ligne pour courses circulaires ou à thèmes

En cliquant sur la checkbox « J'ai lu et accepté les conditions générales », le client déclare reconnaître et respecter les CG.

1.4 Bons-cadeaux SGV

Commandes en ligne : En cliquant sur la checkbox « J'ai lu et accepté les conditions générales », le client déclare reconnaître et respecter les CG.

2. Conclusion du contrat

2.1 Conclusion du contrat par téléphone, par écrit ou en personne

Un contrat de vente contraignant prend effet à l'achat, la comptabilisation ou la commande de nos services. Si vous concluez le contrat pour plusieurs personnes, vous prenez également la responsabilité de leurs obligations.

3. Prix

3.1 Courses circulaires

Les tarifs sont publiés sur www.lakelucerne.ch/fr/.

Tous les prix sont en francs suisses, TVA incluse.

Sous réserve de fautes d'impression ou de modifications.

3.2 Courses à thèmes

Les détails des tarifs et la validité des abonnements se trouvent sur www.lakelucerne.ch/fr/ et dans les divers prospectus.

Tous les prix sont en francs suisses, TVA incluse.

Sous réserve de fautes d'impression ou de modifications.

4. Durée de validité

4.1 Courses circulaires

Pour le trajet imprimé : Billets individuels 1 journée ; billets de groupes 10 jours selon <https://www.ch-direct.org/fr/Themes/TarifsPrescriptions> 601.

Abonnements mensuels et annuels selon document imprimé.

4.2 Courses à thèmes

Le jour annoncé selon document imprimé.

4.3 Bons-cadeaux en argent, gastro et package

Date d'expiration selon document imprimé.

Dix ans au-delà de ce délai, aucun droit de reprise du bon-cadeau.

4.4. Billets-cadeaux

Date d'expiration selon document imprimé.

Au-delà de ce délai, aucun droit de course correspondante.

5. Paiement

5.1 Le montant total est à régler lors de la conclusion du contrat, autrement dit lors du retrait du billet.

5.2 L'établissement d'une facture est possible à partir d'un montant de CHF 300. – ; pour les petits montants, CHF 20. – de frais de traitement sont prélevés.

5.3 Les paiements avec des chèques Reka, des bons-cadeaux ou une carte de crédit/débit ne sont pas autorisés après émission de la facture.

6. Voyageurs souffrant d'un handicap

6.1 Tout voyageur doit être en possession d'un billet valable.

6.2 Courses circulaires

Le « billet pour voyageurs souffrant d'un handicap » autorise l'accompagnement gratuit par une personne accompagnatrice et/ou un chien utilitaire.

Aucun autre billet n'est valable.

Le voyageur souffrant d'un handicap ou la personne accompagnatrice doit être en possession d'un billet valable et payé pour une course circulaire régulière.

La personne accompagnatrice est tenue de venir en aide à la personne souffrant d'un handicap.

6.3 Courses à thèmes

Ce règlement n'est pas valable pour les courses à thèmes culinaires.

Les chiens utilitaires peuvent voyager gratuitement.

7. Transport de chiens et de vélos

7.1 Courses circulaires

Les chiens faisant moins de 30 cm au garrot peuvent voyager gratuitement dès lors qu'ils sont transportés dans un sac pour chiens. Pour tous les autres chiens, il faut un titre de transport.

Pour les vélos, il faut également un titre de transport.

Il n'y a pas de garantie de transport.

À partir de cinq vélos, la réservation est obligatoire, tél. 041 367 67 67.

Les offres cyclistes nationales ne sont pas valables chez SGV.

7.2 Courses à thèmes

Les chiens ne sont pas autorisés. Informations détaillées sous www.lakelucerne.ch/fr/.

Les chiens utilitaires sont autorisés, conformément au chiffre 6.3.

8. Réservation de places assises

8.1 Courses circulaires

Les places assises ne peuvent être réservées qu'en combinaison avec une réservation pour un service gastronomique.

Sur les bateaux à vapeur, une réservation à partir de six personnes est possible seulement en 1^{ère} classe.

Sur les courses circulaires sans service gastronomique, il n'y a pas possibilité de réserver des places assises.

8.2 Courses à thèmes

La répartition des places se fait dans l'ordre des réservations.

Les demandes de places précises sont notées, mais pas définitivement confirmées.

En cas d'absence, le prix offert est facturé.

9. Remboursement de billets SGV

9.1 Lorsqu'une incapacité à voyager est prouvée, le billet est remboursé à 100%.

Frais de traitement : CHF 20. – par requête.

Le mauvais temps ne donne pas droit à un remboursement ni à un échange.

9.2 Courses circulaires

- Les billets promotionnels ne sont pas remboursables.

- Pour un billet non utilisé ou seulement partiellement, il faut fournir la preuve de la non utilisation. Le fait que le billet n'ait pas été composté ou le contrôle électronique du billet ne sont pas des preuves suffisantes de non utilisation.

- Frais de traitement : CHF 20. – par requête.

9.3 Courses à thèmes

Lors d'une annulation ou de l'échange de billets achetés, les montants suivants sont remboursés :

- jusqu'à 7 jours avant la course : 100% moins CHF 20. – de frais de traitement par requête.

- jusqu'à 3 jours avant la course : 50% moins CHF 20. – de frais de traitement par requête.

- moins de 3 jours avant la course : pas de remboursement.
- Absence : pas de remboursement.
- Accident/Maladie : si certificat médical, remboursement total moins CHF 20. – de frais de traitement par requête.
- C'est la date de réception de votre message écrit qui est déterminant pour le calcul des délais ; si votre message nous parvient le week-end ou un jour férié, c'est le jour ouvré suivant qui fait foi.

9.4 Bons-cadeaux

- Les bons-cadeaux ne sont pas remboursables.
- Les bons-cadeaux qui ont été perdus ne sont pas remplacés.

10. Modification des offres publiées et des prix

10.1 Les offres et les prix peuvent être modifiés.

Vous en serez informés lors de votre réservation.

10.2 Vous serez informés en cas de modifications de l'offre après réservation.

Les services déjà payés peuvent être remboursés sans frais.

11. Annulation de courses

11.1 La course peut être modifiée ou annulée pour des raisons impératives (conditions météorologiques défavorables, catastrophes naturelles, troubles, grèves, mesures étatiques, problèmes techniques, etc.).

11.2 Si le nombre minimum de participants à une course par thème n'est pas atteint, la course peut être annulée.

11.3 Si possible, une course de substitution est proposée. Lorsque celle-ci n'est pas utilisée, les services déjà payés peuvent être remboursés sans frais supplémentaires.

12. Protection des données

La déclaration SGV sur la protection des données se trouve sous www.lakelucerne.ch/fr/.

13. Réclamations

13.1 Quiconque veut faire une demande en dommages et intérêts pour défauts ou manquements doit s'adresser au personnel navigant.

13.2 Au plus tard 30 jours après l'événement, il convient d'adresser une requête écrite, à laquelle devront être joints les divers éléments de preuves. Si une requête n'est pas reçue à temps, les exigences ne pourront trouver réponse.

13.3 Les réclamations doivent être adressées à :

Schiffahrtsgesellschaft des Vierwaldstättersees (SGV) AG

Werftstrasse 5; Postfach; 6002 Luzern

14. Droit applicable et prorogation de for

C'est le droit suisse qui est appliqué, le for est Lucerne.

Sous réserve d'erreurs ou de fautes d'impression.