



**CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES SERVICES
NAUTIQUES STORMCROSS**

VERSION 1.5 - 2025

Introduction

Les dispositions suivantes décrivent les prestations pour les clients ayant souscrits une adhésion au service d'assistance nautique de Stormcross SA, ainsi que pour les clients sans adhésion faisant appel au même service.

La présente édition entre en vigueur le 1^{er} avril 2025.

Afin de faciliter la lisibilité de ce document, le masculin est utilisé pour toutes les désignations de personnes et s'appliquent, bien sûr, à nos clientes.

Le texte de référence est dans tous les cas le document en langue française. La version allemande a été traduite par un traducteur automatique et n'a aucune valeur juridique.

Tables des matières

1.	PRESTATAIRES DES SERVICES	4
2.	SAISON ET HORAIRES.....	4
3.	PERSONNES COUVERTES.....	4
4.	FORMULES D'ABONNEMENT	4
5.	RABAIS EXCLUSIFS POUR LES CLIENTS CAPITAINES (PASSEPORT LACUSTRE)	4
6.	TAILLE DU BATEAU.....	4
7.	EMBARCATIONS COUVERTES	5
8.	INFORMATIONS CONCERNANT LE CLIENT ET SON BATEAU	5
9.	CODES PROMOTIONNELS ET CONDITIONS SPÉCIALES	5
10.	FINANCEMENT D'UNE FORMULE D'ABONNEMENT AU PROFIT D'UN BATEAU APPARTENANT À UN TIERS 5	
11.	EMBARCATION APPARTENANT À UN TIERS	6
12.	PROFESSIONNELS / CLUBS / ASSOCIATIONS	6
13.	COUVERTURE TERRITORIALE	6
14.	CLIENTS DONT LE BATEAU EST STATIONNÉ SUR UN AUTRE LAC QUE LE LAC DE NEUCHÂTEL.....	6
15.	AUTRES LIEUX D'AMARRAGE	6
15.1	BATEAU STATIONNÉ DANS UNE PLACE OU UN PORT PRIVÉ SE TROUVANT SUR LE LAC DE NEUCHÂTEL.....	7
15.2	BATEAU STATIONNÉ / MIS À L'EAU AVEC UNE REMORQUE.....	7
15.3	BATEAU STATIONNÉ À UNE BOUÉE SE TROUVANT SUR LE LAC DE NEUCHÂTEL.....	7
16.	COUVERTURE DANS LE TEMPS ET ADHÉSION.....	7
17.	CONDITIONS REQUISES POUR BÉNÉFICIER DE PRESTATIONS	7
18.	ÉVÈNEMENTS COUVERTS.....	8
18.1	PANNES	8
19.	PRESTATIONS.....	8
19.1	ASSISTANCE SUR PLACE	8
19.2	REMORQUAGE	8
20.	INDISPONIBILITÉ DE SC ET GARANTIE DE PRISE EN CHARGE DES COÛTS	9
21.	COUVERTURE DANS LE TEMPS ET NOMBRE D'INTERVENTIONS GRATUITES	9
22.	CLAUSE DE SUBSIDIARITÉ ET CESSIION DE PRESTATION.....	9
23.	RESPONSABILITÉS	9
24.	COMMUNICATIONS	10
25.	MISES À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DES PRIX	10
26.	PROTECTION DES DONNÉES.....	10
27.	TRIBUNAL COMPÉTENT ET DROIT APPLICABLE	10
28.	EXCLUSIONS GÉNÉRALES	10
29.	REMBOURSEMENT EN CAS DE DÉFAUT DE COUVERTURE	11

Dispositions générales

1. Prestataires des services

L'assistance nautique est fournie par Stormcross SA (ci-après "SC"), Route de la Corniche 2 à CH-2024 St. Aubin-Sauges et ses partenaires.

2. Saison et horaires

- 1) **Les services SC inclus dans les formules d'abonnements d'assistance nautiques SC sont fournis du lundi au dimanche, 24h/24, durant la saison.**
- 2) **La saison s'étend du 1^{er} avril au 1^{er} octobre de chaque année.**

Les prestations hors saison restent possibles mais ne sont pas garanties.

3. Personnes couvertes

En souscrivant une offre, le client assure son bateau pour les services choisis. Ceux-ci sont fournis quel que soit le capitaine au moment des faits, pour autant que celui-ci soit au bénéfice d'un permis valable et ait été expressément autorisé par le propriétaire à utiliser son bateau. Sauf accord spécial avec SC, les locations sont exclues. Pour le détail, voir l'art 28.

Les clients sans adhésions ne bénéficient d'aucune prise en charge des coûts. Les interventions les concernant leurs sont facturées aux tarifs pour les non-adhérents. Sauf avis préalable contraire de la part de SC lors de la prise en charge, les prix sont ceux figurant sur le site internet www.stormcross.ch.

4. Formules d'abonnement

En cas de demande d'assistance, la prise en charge des frais dépend de la formule souscrite.

Le service d'assistance nautique est proposé en deux formules (« matelot » et « capitaine »).

- 1) La formule « **matelot** » comprend :

- a. L'assistance à bord sur l'entier du lac de Neuchâtel (canaux et ports exceptés) ;
- b. Le remorquage au port le plus proche en cas d'impossibilité de réparer la panne sur place (uniquement les ports du lac de Neuchâtel).

- 2) La formule « **capitaine** » comprend :

- a. L'assistance à bord sur l'entier du lac de Neuchâtel (canaux excepté) ;
- b. L'assistance à quai (excepté au port d'attache) ;
- c. Le remorquage au port d'attache du client en cas d'impossibilité de réparer la panne sur place, pour autant que ce port se trouve dans le lac de Neuchâtel ;
- d. L'accès à des rabais exclusifs pour d'autres prestations fournies par SC ou ses partenaires (Passeport lacustre).
- e. L'extension de la protection à l'annexe (dinghy), aux mêmes conditions que le bateau principal.

5. Rabais exclusifs pour les clients capitaines (Passeport lacustre)

Les rabais en vigueur et leur nature sont détaillés sur notre site internet. Ceux-ci forment le « Passeport lacustre » de SC.

De nouveaux rabais et avantages peuvent être ajoutés en tout temps.

Les rabais, avantages et offres spéciales en cours ne sont pas garantis dans le temps et sont susceptibles d'évoluer.

Ceux-ci peuvent être retirés ou modifiés sans préavis, par SC ou ses partenaires.

6. Taille du bateau

Les tarifs sont basés sur la formule choisie et la longueur du bateau, selon deux familles :

- 1) **Moins de 10m**
- 2) **Dès 10m jusqu'à moins de 12m**

La longueur de l'embarcation telle que mentionnée dans le permis de circulation du bateau fait foi.

Il est important de choisir une formule couvrant la taille de votre embarcation, selon la longueur de celle-ci.

Si la taille du bateau pour lequel une adhésion a été souscrite n'est pas couverte par la formule choisie par le client, toute intervention sera facturée selon les tarifs en vigueur pour les clients sans adhésion (consultable sur notre site internet www.stormcross.ch).

7. Embarcations couvertes

Les adhésions SC sont destinées à tous les bateaux à moteurs et à voiles standards, de moins de 12m de long, sauf les bateaux à passagers prioritaires (service régulier), les bateaux à marchandise et les engins et installations flottantes (dragues, digues, pontons).

En dehors du cadre des adhésions, SC peut intervenir pour n'importe quel type de bateau ou d'installation flottante (dont ceux mentionnés ci-dessus), selon sa propre appréciation et après accord entre les parties concernées.

Sauf accord spécial avec SC, les services de SC inclus dans les formules d'adhésions ne sont valables que pour une embarcation, plus précisément celle inscrite par le client au moment de son adhésion, pour laquelle il doit indiquer les données correspondantes demandées.

En cas de changement de bateau, le client doit remplacer les anciennes données par celles du nouveau bateau.

Si le nouveau bateau se trouve dans une autre catégorie de taille que le premier, le client devra changer sa formule d'adhésion afin que celle-ci couvre la taille de la nouvelle embarcation.

Si le client souhaite bénéficier des services pour plusieurs embarcations lui appartenant, il doit souscrire une offre par bateau ou demander une offre personnalisée auprès de SC.

8. Informations concernant le client et son bateau

Lors de l'enregistrement (sur la page de paiement), il est demandé différentes informations

concernant le client et son bateau. Il s'agit entre-autre des données suivantes :

- Type de bateau
- Marque et modèle
- No d'immatriculation
- Type et lieu de stationnement
- Propriétaire selon permis de circulation

Ces données sont obligatoires pour bénéficier des services. Il est possible de souscrire à une formule d'abonnement sans indiquer dans l'immédiat la marque, le type et le no d'immatriculation mais ces données doivent être complétées dans le profil du client le plus rapidement possible.

9. Codes promotionnels et conditions spéciales

Certaines offres et/ou promotions peuvent être réservées à une clientèle définie. Le cas échéant, une mention ad hoc indiquée lors de l'utilisation d'un code promotionnel complètera les présentes conditions. Si un client a utilisé un code promotionnel qui ne lui était pas destiné et pour lequel il ne répond pas aux critères d'applications, son adhésion ne sera pas valable. Il en va de même si le client a indiqué des informations erronées afin de bénéficier d'un prix spécial. Dans les deux cas, son adhésion pourra être annulée sans préavis et les interventions pourront être facturées selon les tarifs destinés aux clients sans adhésion.

Un code peut également être utilisé pour compléter les présentes conditions et ainsi faire office d'accord spécial entre SC et le client. Ceci notamment pour une offre spéciale concernant, par exemple, l'enregistrement de plusieurs bateaux sous une même adhésion ou l'inscription d'un professionnel du secteur nautique, d'un loueur d'embarcation, d'un club ou d'une association nautique.

10. Financement d'une formule d'abonnement au profit d'un bateau appartenant à un tiers

Il est tout à fait possible de payer une adhésion pour le bateau d'un tiers (cadeau / sponsoring).

L'acheteur doit simplement mentionner les informations demandées concernant le propriétaire du bateau et les données de l'embarcation et les indiquer normalement sur la page de paiement.

Les données de facturation (y compris l'adresse) doivent être celles de l'acheteur.

Nous conseillons néanmoins à l'acheteur d'indiquer l'adresse mail et le no de téléphone du bénéficiaire du service et de transmettre à ce dernier les données utilisées pour créer le compte afin qu'il puisse s'y connecter ultérieurement (identifiant, email et mot de passe).

11. Embarcation appartenant à un tiers

Les prestations sont dues uniquement pour les bateaux enregistrés individuellement auprès de Stormcross et pour lesquels une adhésion a donc été souscrite.

Le droit à des prestations est exclu si un client se trouve à bord d'un autre bateau que celui ou ceux pour lequel(s) il a souscrit une adhésion.

12. Professionnels / clubs / associations

Les professionnels, clubs et associations du secteur nautique souhaitant souscrire une adhésion doivent contacter SC au préalable.

SC proposera une offre sur-mesure adaptée aux besoins du demandeur, après une analyse individuelle de chaque demande.

La validation de l'inscription peut demander l'acceptation écrite d'une offre personnalisée (notamment s'il est nécessaire que des clauses supplémentaires complètent les présentes conditions générales) ou l'utilisation d'un code spécial lors de l'inscription.

A cet effet, il est nécessaire de se conformer aux indications fournies par SC afin de valider l'adhésion.

Le droit à toute prestation est exclu en cas de non-respect des présentes dispositions (notamment en cas de conclusion d'un abonnement destiné à un professionnel, club ou association du secteur nautique directement sur le site et sans prise de contact préalable avec SC).

Ces dispositions s'appliquent également pour des embarcations destinées à la location.

En cas de besoin d'assainissement du contrat, SC pourra proposer une offre plus adaptée.

SC peut renoncer à renouveler un contrat existant si le client refuse la nouvelle offre, moyennant un préavis de 3 mois.

Au besoin, les dispositions mentionnées dans un devis ou une offre complètent les présentes conditions.

13. Couverture territoriale

L'assistance nautique SC comprise dans une adhésion s'applique uniquement pour des événements qui se produisent sur le lac de Neuchâtel. Les différents canaux ne font pas partie de la zone couverte.

Les interventions en dehors du lac de Neuchâtel (notamment dans les canaux ou sur les lacs de Morat et de Bienne) restent possibles mais ne sont pas garanties et ne sont pas comprise dans une adhésion.

Celles-ci restent à l'appréciation de SC et font l'objet d'une facturation pour la partie en dehors de la zone d'intervention.

Dans ces cas, SC peut aussi déléguer tout ou partie de l'intervention à un partenaire ou coordonner celle-ci avec d'autres prestataires.

14. Clients dont le bateau est stationné sur un autre lac que le lac de Neuchâtel

Il est tout à fait possible pour un client dont le bateau est stationné sur un autre lac que celui de Neuchâtel de s'inscrire. Toutefois, les interventions et remorquages en dehors du lac de Neuchâtel ne sont pour l'instant pas inclus dans nos offres.

Dans ce cas, la formule "capitaine" permet un remorquage jusque dans les ports de Cudrefin ou de Saint-Blaise au plus, ou dans tout autre port plus proche, à la demande du client. Si le bateau a été mis à l'eau au moyen d'une remorque depuis un port du lac de Neuchâtel, l'art. 15.2 s'applique.

15. Autres lieux d'amarrage

En cas de conclusion d'une formule « capitaine », les cas énumérés ci-dessous sont régis de la manière suivante :

15.1 Bateau stationné dans une place ou un port privé se trouvant sur le lac de Neuchâtel

Le remorquage sera effectué jusqu'à la place ou au port privé d'attache ou dans tout autre port plus proche, à la demande du client.

15.2 Bateau stationné / mis à l'eau avec une remorque

Le remorquage aura lieu jusqu'au port où se trouve la remorque (lieu de mise à l'eau), pour autant qu'il se situe sur le lac de Neuchâtel.

Si le lieu de mise à l'eau se trouve en dehors du lac de Neuchâtel, l'art. 14 s'applique.

Si le bateau a une place à sec comme lieu de stationnement officiel dans un port situé sur le lac de Neuchâtel, le remorquage sera effectué jusqu'au port d'attache ou dans tout autre port plus proche, à la demande du client.

Dans tous les cas, la sortie de l'eau n'est pas comprise dans les services. Le bateau sera laissé dans la place du client, sous la grue, vers une rampe de sortie ou dans une place visiteur, selon la décision du responsable d'intervention (ou tout autre lieu qu'il pourrait choisir ou se faire indiquer par le garde port, la police ou un chantier naval mandaté pour le bateau dépanné).

15.3 Bateau stationné à une bouée se trouvant sur le lac de Neuchâtel

Le remorquage aura lieu jusqu'à la bouée attribuée ou dans tout autre port plus proche à la demande du client.

16. Couverture dans le temps et adhésion

L'abonnement est souscrit pour une année, dont la durée commence au moment de l'adhésion.

Sauf indication contraire de SC ou de dispositions contractuelles particulières, les nouveaux adhérents sont couverts dès le lendemain de leur inscription.

La cotisation annuelle est due au premier jour de chaque année d'adhésion.

Les clients n'ayant pas renouvelé leur cotisation dans le délai imparti perdent leurs droits aussitôt. SC peut néanmoins ne pas facturer les prestations comprises dans l'offre du client en cas d'intervention dans les 30 jours suivant l'échéance, pour autant que l'adhésion soit renouvelée dans ce même délai.

La résiliation d'un abonnement SC doit être déclarée par écrit au plus tard 30 jours avant l'échéance du contrat annuel.

Sauf démission écrite nous parvenant au moins 30 jours avant l'échéance du contrat annuel, celui-ci sera automatiquement prolongé pour une année supplémentaire.

Un abonnement annulé ne donne droit à aucun remboursement.

17. Conditions requises pour bénéficiaire de prestations

1. Ne pas se trouver en situation d'urgence.

Si le client ne peut raisonnablement pas attendre l'intervention des services SC pendant 1h sans se mettre en danger ou mettre en danger des tiers, il s'agit d'une situation d'urgence.

SC n'est pas une association de sauvetage. Bien que nous ferons toujours tout notre possible pour assister toute personne en danger, dans la mesure de nos capacités ; les opérations de sauvetages ne sont pas garanties ni comprises dans une adhésion.

Si une prise en charge urgente est nécessaire, le client doit contacter directement les services concernés, soit la police (117), les urgences santé (144), les pompiers (118) ou REGA (1414).

Si nos services sont contactés alors qu'il s'agit d'une situation d'urgence, nous redirigerons le client vers les services précités ou feront nous-même appel à ces derniers, afin de garantir la sécurité des personnes concernées.

2. Se trouver durant les heures d'ouverture du service (voir art. 2).
3. La prise de contact préalable avec le service compétent de SC (centrale) est requise pour bénéficier des prestations.

SC organise l'assistance nécessaire et donne les éventuelles garanties de prise en charge des coûts. À cet effet, il est impératif de contacter la centrale d'assistance de SC au numéro de téléphone communiqué sur le site internet stormcross.ch ou par mail.

Sur demande, les ayants droits doivent s'identifier. Si ce n'est pas possible, le paiement de la prestation peut être exigé. Les coûts seraient alors remboursés ultérieurement après identification.

Les demandes de remboursement de coûts doivent être notifiées dans les 30 jours, accompagnées des justificatifs originaux.

Les ayants droits sont tenus de prendre toutes les mesures possibles en vue de limiter les coûts de l'assistance et/ou du dommage.

4. Toute personne à bord d'un bateau pour lequel il a été fait appel à SC doit se conformer aux directives du responsable d'intervention et collaborer avec ce dernier, notamment afin d'éviter de créer un danger pour eux-mêmes, les intervenants ou tout autre personne.

Aucune prestation ne peut être revendiquée sans prise de contact préalable et garantie de prise en charge des coûts fournie par SC.

Les prestations peuvent être réduites ou entièrement refusées en cas de violation des obligations précitées.

18. Évènements couverts

18.1 Pannes

Est considéré comme panne toute défaillance soudaine et imprévisible d'une embarcation suite à un défaut, rendant son déplacement au chantier naval ou port le plus proche impossible ou interdit pour des raisons de sécurité.

Les évènements suivants sont également considérés comme des pannes :

- Panne par manque de carburant ;
- Batterie déchargée ou défectueuse ;
- Panne liée aux clés (pertes de la clé de contact et/ou du coupe-circuit) ;
- Perte du moteur ;
- Perte d'équipement ou accastillage rendant la navigation impossible ou interdite pour des raisons de sécurité.

19. Prestations

19.1 Assistance sur place

SC fourni jusqu'à 30 minutes d'aide sur place à condition qu'un ayant-droit autorisé à naviguer soit présent à bord ou à proximité de l'embarcation. Dans certains cas particuliers, la présence d'une personne sur place n'est pas nécessaire (ex. en cas d'urgence, si un bateau a rompu son dispositif d'amarrage et dérive sans personne à bord ou si suffisamment d'indications ont été transmises au préalable).

Le matériel d'intervention standard (booster, outils et cordage) utilisé par Stormcross est compris dans le service. Tout autre produit ou matériel (notamment le carburant livré ou les éventuelles pièces de rechanges) ne sont pas inclus.

Si SC est mandaté pour livrer des pièces de rechange ou du matériel spécifique, le temps nécessaire pour leur acquisition n'est pas compris dans l'adhésion.

19.2 Remorquage

Si l'embarcation ne peut pas être remise en état de marche sur place dans ce délai et que le client est au bénéfice d'une formule « Capitaine », SC organise le remorquage de l'embarcation jusqu'à son port d'attache ou, à la demande du client, dans tout autre port plus proche, pour autant que ce port se situe sur le lac de Neuchâtel.

Si le client est au bénéfice d'une formule « Matelot », le remorquage sera effectué uniquement jusqu'au port le plus proche.

En fonction des circonstances de l'intervention, notamment du lieu de prise en charge et de destination, de l'évolution de la météo, de l'heure de l'intervention ou pour toute autre raison liée aux besoins du service ou à la sécurité des protagonistes, le responsable de l'intervention peut décider de remorquer le bateau au port le plus proche, même si le client est au bénéfice d'une formule « capitaine ».

Dans ce cas, le client et son embarcation seront conduits dans le port choisi par le responsable d'intervention. SC organisera ensuite le rapatriement du bateau au port d'attache du client, dans les meilleurs délais et dès que les circonstances le permettront (ex. météo défavorable), le tout au frais de SC.

Dans tous les cas, il appartient aux occupants du bateau de rentrer à leur domicile par leurs propres moyens.

Au terme de chaque remorquage, une fois arrivé dans un port, l'embarcation tractée est conduite soit :

- A la place du client ;
- Sous la grue ;
- Dans une place visiteur ;
- A tout autre endroit choisi par SC ou indiqué par le garde port, la police ou le mécanicien en charge du bateau.

Le choix du lieu est pris par le responsable d'intervention.

Dans tous les cas, les remorquages depuis ou à destination d'un autre lac que le lac de Neuchâtel ne sont pas inclus dans les formules d'abonnement « matelot » et « capitaine ».

20. Indisponibilité de SC et garantie de prise en charge des coûts

En cas d'indisponibilité momentanée des services SC lors d'une demande d'assistance (ex. multiples demandes simultanées), le client est avisé dans les plus brefs délais.

Si SC n'est pas en mesure de confirmer la prise en charge de l'intervention par un collaborateur ou partenaire de SC dans les 30 minutes suivant l'appel, il s'agit là d'un cas d'indisponibilité.

Dans ce cas, le client peut décider d'attendre l'intervention des services SC ou non.

S'il ne souhaite pas attendre, une garantie de prise en charge des coûts sera fournie au client. A partir de ce moment, ce dernier pourra contacter la police ou une société de sauvetage via le 117 ou un chantier naval afin d'être assisté, puis transmettre la facture relative à SC après règlement de cette dernière.

Dans un cas de prise en charge des coûts, SC procède au remboursement directement auprès du client. Il appartient donc à ce dernier de régler en premier lieu la facture puis de la transmettre à SC pour remboursement. Aucun remboursement n'aura lieu si le client a été dépanné par un tiers privé (ami ou plaisancier de passage).

L'original de la facture ainsi que les coordonnées bancaires complètes du client devront être transmis par courrier à la dernière adresse connue du siège social de SC, dans les 30 jours suivant sa réception.

Toute facture transmise hors délai ou incomplète sera refusée.

Seules les prestations qui auraient normalement été fournies par SC seront prises en charge (exemple un remorquage au port le plus proche uniquement pour un client au bénéfice d'une formule « Matelot »).

Dans tous les cas, le montant maximum remboursé sera de CHF 750.00 par cas.

21. Couverture dans le temps et nombre d'interventions gratuites

Jusqu'à 3 interventions (toutes confondues) sont comprises gratuitement par année d'abonnement et par bateau assuré.

Au-delà, les prestations de SC sont facturées aux tarifs pour les clients sans adhésion (consultables sur stormcross.ch).

22. Clause de subsidiarité et cession de prestation

SC n'organise les prestations d'assistance et prend en charge les coûts uniquement si le dommage subi n'est pas pris en charge par un tiers (tiers responsable, loueur d'embarcation, fournisseur de service nautique, société de transport publics, compagnie d'assurance, etc.).

Si SC a malgré tout fourni une prestation pour un dommage devant être pris en charge par un tiers, l'ayant droit est tenu de remettre les éventuels versements reçus du tiers au prestataire, respectivement de lui céder ses droits de créances à l'égard du tiers afin qu'il soit possible de recourir contre celui-ci.

Dans ce cas-là, les prestations seront facturées aux tarifs pour les clients sans adhésion. Les montants reçus de tiers seront déduits des prestations facturées.

Si l'ayant droit ne respecte pas son obligation de céder ses droits ou de rembourser, les prestations lui seront facturées.

23. Responsabilités

SC décline toute responsabilité pour tout dommage ou perte d'équipement survenu à l'embarcation du client ainsi qu'à ses annexes et aux équipements de ceux-ci, lors de toute intervention.

A cet effet, toute personne à bord du bateau demandeur d'assistance doit se conformer aux

directives du responsable d'intervention et coopérer avec ce dernier.

En outre, SC décline toute responsabilité pour tout dommage survenu à la suite d'un comportement inadéquat d'une de ces personnes ou d'un manquement à l'observation des consignes du responsable d'intervention.

24. Communications

Les communications à l'ayant droit sont adressées de manière juridiquement valable à la dernière adresse connue de SC ou à l'adresse email info@stormcross.ch.

Les données du client (notamment : identité, adresse, données de facturation et informations concernant les embarcations) sont enregistrées sur le site internet www.stormcross.ch, lors de la conclusion du contrat. Le client peut librement accéder à ses informations et les modifier en se connectant à son compte client.

Tout changement des données personnelle du client doit être indiqué dans les 15 jours directement par le client, en se connectant à cet endroit pour modifier les informations concernées.

25. Mises à jour des conditions générales et des prix

SC se réserve le droit de modifier ses conditions générales et/ou ses tarifs en tout temps et informe ses clients par mail en cas de changement.

En cas de modification des tarifs, les nouveaux prix ne seront effectifs qu'au renouvellement du contrat et seront considérés comme acceptés pour tout client ne résiliant pas son abonnement.

En cas de modification des présentes conditions générales, le client a un délai jusqu'à 30 jours après l'entrée en vigueur des modifications pour résilier le contrat en cas de non-acceptation de celles-ci. Passer ce délai, elles seront considérées comme acceptées avec effet rétroactif à leur date d'entrée en vigueur.

Si un client ne souhaite pas renouveler son abonnement à la suite de modifications de

prix ou de conditions générales étant survenus durant le préavis de 30 jours avant l'échéance de son contrat, il n'est pas tenu de respecter ce préavis.

26. Protection des données

Les données personnelles des ayants droits (notamment nom, prénom, date de naissance, adresse, email, numéros de téléphones, données de contact, information de paiement, liens de parentés, renseignements sur les bateaux concernés et leurs ports d'attache) et les données relatives aux interventions SC suite à des demande d'assistance, sont traitées par SC conformément à la loi suisse sur la protection des données.

Ces données sont notamment utilisées pour vérifier le droit aux prestations et fournir celles-ci. Ces données peuvent également être utilisées à des fins d'assurance, de qualité et / ou de marketing.

Les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées pour fournir les services, améliorer la qualité des services et à des fins de formation.

Pour le traitement des demandes de services et/ou la prise en charge partielle ou totale de coûts liés, SC est autorisé à collecter toutes les données personnelles utiles auprès de tiers (par ex. compagnies d'assurance et administrations ou sociétés de sauvetages) et à transmettre des données à ces tiers.

Pour éclaircir les circonstances d'une panne ou d'une demande d'assistance et prévenir d'éventuel risques pour la sécurité de la navigation, Stormcross est autorisé à aviser tout service d'urgence avant, pendant ou après une intervention.

27. Tribunal compétent et droit applicable

Pour tout litige relatif aux présentes dispositions, seuls les tribunaux du canton de Neuchâtel sont compétents. Seul est applicable le droit suisse.

28. Exclusions générales

Le droit à des prestations est exclu dans les cas suivants :

- a. Si l'intervention est du ressort d'un service de sauvetage, de la police, des pompiers ou du domaine médical ; Si la météo met en péril l'intervention, les intervenants, le demandeur ou tout autre personne ; Si le bateau est en feu ou en train de sombrer ; Si les circonstances de la demande nécessitent une intervention urgente d'un partenaire « feu bleu » (voir plus haut les services concernés).
- b. En cas de demande d'assistance hors saison ou en dehors des horaires d'interventions (art. 2).
- c. Si le demandeur n'a pas contacté la centrale SC au numéro indiqué pour demander l'intervention de nos services.
- d. Pour toute prestation qui ne figurent pas explicitement dans le présent document ;
- e. Lorsque l'évènement ou le dommage a été provoqué intentionnellement ou par une négligence grave ;
- f. En cas de violation des bases légales prévues pour la navigation, entre autre l'ordonnance sur la navigation intérieure et la loi fédérale sur la navigation intérieure ;
- g. En cas de crime et/ou délit intentionnel (y compris tentative) ;
- h. En cas de navigation sans permis de bateau valable ;
- i. Si les données enregistrées du bateau concerné sont incomplètes ou incorrectes ;
- j. Si la formule d'adhésion ne couvre pas les services demandés ou la taille de l'embarcation concernée ;
- k. En cas de violation d'obligations lors de la demande d'assistance, notamment relatives à la diminution du dommage et à la fourniture de justificatifs originaux ;
- l. En cas de force majeure (trouble de toutes sortes, grèves, saisie de l'embarcation, interdictions administratives et injonctions) ;
- m. En cas d'évènement consécutifs à des accidents nucléaires ou à la radioactivité ; Lorsque, en cas de catastrophe, des autorités civiles ou militaires sont responsables de l'organisation, la coordination et la prise en charge des coûts de mesures d'urgence ;
- n. Lorsque les circonstances de la demande d'assistance nécessitent une intervention urgente ou des moyens d'interventions spécifiques.
- o. Lorsque le client s'est inscrit alors qu'il était déjà en panne.

29. Remboursement en cas de défaut de couverture

Si Stormcross a fourni des prestations alors qu'il n'y avait pas de couverture, le prestataire est autorisé à facturer la valeur de ces prestations au bénéficiaire, aux tarifs pour les clients sans adhésion.