



CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRACTUELLES ET DE VOYAGE CGCV

Nous sommes ravis que vous vous intéressiez à un séjour à destination de Zermatt-Matterhorn. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales contractuelles et de voyage (CGCV) suivantes et de noter leurs cas d'application.

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes CGCV réglementent les relations légales entre les participants au voyage et Zermatt Tourisme (ci-après « **ZT** »).
- 1.2. Les présentes CGCV différencient les offres forfaitaires et les autres prestations de séjour et de voyage pour lesquelles ZT n'agit généralement qu'en qualité d'intermédiaire et non en son propre nom ou à son propre compte. Il s'agit d'une offre forfaitaire lorsque, outre le service de nuitée, au moins une autre prestation de voyage est proposée dans un prix total.
- 1.3. En ce qui concerne les offres forfaitaires, ZT intervient en principe lui-même en tant que partenaire contractuel. Les exceptions sont explicitement indiquées. Outre les conditions générales aux points 2 et 6, les conditions au point 3. « Voyages et offres forfaitaires » s'appliquent en particulier aux offres forfaitaires. Lorsque le Zermatt Apartment Verein propose une offre forfaitaire, des conditions partiellement divergentes peuvent s'appliquer. De telles divergences sont mentionnées explicitement dans les présentes CGCV.
- 1.4. Si ZT agit en tant qu'intermédiaire, cela signifie que ZT a été mandaté et autorisé par les partenaires de services à fournir des services en son nom et pour son compte. Les partenaires de services sont p. ex. des hôtels, courtiers en appartements de vacances, entreprises de transport, organisateurs d'événements, etc. Dans ce cas, le contrat est directement conclu entre vous le partenaire de services. ZT n'est pas un partenaire contractuel. Par conséquent, les Conditions générales de vente et les conditions d'annulation et de paiement du partenaire de services s'appliquent en premier lieu. Dans la mesure où aucune disposition divergente ne s'applique dans les conditions du partenaire de services respectif, les dispositions des présentes CGCV s'appliquent également au point 4, lorsque ZT agit comme intermédiaire et se charge du processus de paiement et de l'annulation pour le compte du partenaire de services. Dans de tels cas, les dispositions du point 6 des CGCV sont également applicables, sous réserve de dispositions divergentes dans les conditions du partenaire de services respectif.

2. Conditions générales

- 2.1. ZT est responsable de la vente et de la transmission technique des réservations aux clients et au partenaire de services. La preuve d'une transmission correcte de réservations est considérée comme apportée lorsque la transmission apparaît sans erreur dans le journal d'envoi du système de réservation.
- 2.2. ZT traite les modifications ou annulations des réservations que vous avez effectuées via Zermatt Tourisme. Toute modification ou annulation doit ainsi être effectuée par écrit à ZT. Pour les offres forfaitaires, en cas de modification ou d'annulation, les dispositions de la section 3.2 s'appliquent en particulier.
- 2.3. Les prix indiqués dans la confirmation de réservation en francs suisses sont contraignants. Une adaptation des prix est possible en cas d'introduction ou d'augmentation de taxes, frais, impôts,



augmentation des frais de transport ou similaire jusqu'à 3 semaines avant le début de la prestation. Les prix dans d'autres devises (p. ex. déterminés à l'aide d'un convertisseur de devise) sont uniquement à titre informatif et ne sont pas contraignants. Les factures sont émises en francs suisses et doivent être payées en francs suisses.

- 2.4. En cas de réservation visiblement erronée en raison d'erreurs du système de réservation, les prix convenus sont caducs. Dans ce cas, ZT est en droit d'annuler la réservation sans indemnisation.
- 2.5. Vous êtes vous-même responsable de votre arrivée. En cas d'arrivée tardive suite à des perturbations et entraves dans le transport public ou privé (y compris train et avion) et pour des raisons personnelles, aucun remboursement n'est effectué.
- 2.6. ZT ne propose aucune assurance voyage ou annulation. ZT vous recommande toutefois de souscrire à une assurance réservation avec garantie annulation.
- 2.7. Vous devez prendre entièrement en charge les coûts des dommages qui ne sont pas prouvés avoir été causés pendant le séjour. Tous les dommages doivent être signalés au partenaire de services ou à son représentant avant le départ.

3. Voyages et offres forfaitaires

Cette partie des CGCV s'applique uniquement pour les voyages et offres forfaitaires que vous avez réservés qui sont organisés par ZT avec des partenaires de services locaux.

3.1. Conclusion de contrat et prestations

- 3.1.1. Le contrat entre vous et ZT entre en vigueur avec l'acceptation de votre réservation écrite ou orale via ZT et est définitif à compter de ce moment. Les présentes CGCV s'appliquent pour tous les participants au voyage.
- 3.1.2. Les services sont fournis conformément à la description donnée dans les prospectus, sur Internet et/ou dans la confirmation de réservation. Le nombre de personnes nommé dans le contrat doit impérativement être respecté et ne peut être dépassé sans l'accord express de ZT. Dans le cas contraire, le contrat peut être résilié sans indemnisation par ZT.

3.2. Conditions de paiement et annulations par vous

- 3.2.1. Les conditions d'annulation et de paiement des forfaits des présentes CGCV et, dans la mesure pertinente pour votre réservation, les autres dispositions des CGV des partenaires de services (voir point 3.2.3 ci-après) sont contraignantes. Sous réserve de modification des conditions d'annulation en faveur du client.
- 3.2.2. Le paiement de la réservation s'effectue directement lors de la conclusion de la réservation via ZT et par carte de crédit, paiement anticipé ou autres possibilités de paiement en ligne. Dans certains cas particuliers et seulement sur demande, le paiement sur facture est possible. Si vous réservez un forfait organisé par Zermatt Apartment Verein, vous recevez un lien séparé pour acheter votre billet de remontée mécanique correspondant à l'offre respective à prix réduit.
- 3.2.3. Lors de la réservation d'un forfait concernant des prestations de Zermatt Bergbahnen AG ou Zermatt Unplugged, outre les présentes CGCV, les autres dispositions des conditions générales de vente du partenaire de services respectivement concerné s'appliquent également :
 - Zermatt Bergbahnen AG : <https://www.matterhornparadise.ch/fr/Conditions-generales>
 - Zermatt Unplugged : <https://zermatt-unplugged.ch/fr/cg/>



En cas de contradictions entre les dispositions des présentes CGCV et les autres dispositions dans les conditions générales de vente de Zermatt Bergbahnen AG ou Zermatt Unplugged, les CGCV prévalent sur les conditions générales de vente des partenaires de services.

- 3.2.4. Le montant payé contient tous les services compris dans le forfait. Tous les services supplémentaires doivent être directement payés à l'hébergement ou au partenaire de service autrement concerné. Les forfaits organisés par Zermatt Apartment Verein sont exclus de cette réglementation conformément au point 3.2.2.
- 3.2.5. Si vous souhaitez annuler une réservation ou procéder à un changement de réservation, vous devez nous signaler ce désir d'annulation ou de modification immédiatement par écrit.
- 3.2.6. Si vous vous rétractez de l'offre avant le début de la prestation, outre des frais de traitement d'un montant de 100,00 CHF, les montants suivants en pourcentage de l'offre vous seront facturés :
- Jusqu'à 45 jours avant le début de la prestation : pas de conséquences financières
 - 44 à 30 jours avant le début de la prestation : 50 % du prix total
 - 29 à 0 jours avant le début de la prestation et non participation à la prestation : 100 % du prix total
- Le moment d'arrivée de la notification est déterminant. Les samedis, dimanches et jours fériés, le prochain jour ouvré est déterminant.
- 3.2.7. Une non-participation à la prestation (absence) est traitée comme une annulation. Dans ce cas, ZT ou le partenaire de services est en droit de facturer le montant dû à votre carte de crédit qui a été enregistrée comme garantie auprès du prestataire de paiement lors de la réservation. En cas de départ anticipé, le montant total reste facturé.
- 3.2.8. Si vous ne pouvez pas profiter de la prestation réservée, vous pouvez en principe nommer une personne de remplacement qui bénéficiera de la prestation dans les mêmes conditions. La condition à cela est que la personne de remplacement se porte solidairement garante du prix de l'offre et que les partenaires de services impliqués dans votre voyage acceptent cette modification.
- 3.2.9. Si le paiement n'est pas honoré dans les délais impartis, ZT peut retenir les prestations, résilier le contrat sans compensation et facturer les éventuels frais d'annulation.

3.3. Annulations et modifications du contrat par ZT

- 3.3.1. En cas d'annulation ou de modification du contrat par ZT, ZT vous informe immédiatement de toutes les modifications importantes du contrat et indique les répercussions sur le prix. Si l'augmentation de prix dépasse 10 % du prix initial, vous êtes en droit de résilier le contrat sans compensation. Si ZT doit annuler le voyage pour une raison qui ne dépend pas de vous (sous réserve du point 3.3.3 ci-après), vous disposez des mêmes droits.
- 3.3.2. En cas de résiliation, vous pouvez bénéficier d'un voyage forfaitaire équivalent, de valeur inférieure (avec remboursement de la différence tarifaire) ou de valeur supérieure, dans la mesure où ZT est en mesure de le proposer ou demander le remboursement du montant déjà versé, déduction faite des frais déjà engagés par ZT et/ou de l'indemnisation en raison du non-respect du contrat.
- 3.3.3. Lors de vacances, des circonstances peuvent fréquemment survenir, que ZT ne peut éviter/influencer. Si un événement de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, force naturelle, grèves, etc.) empêche ZT de réaliser la prestation, alors ZT est autorisé à annuler la prestation. Dans ce cas, vous ne disposez d'aucun droit d'indemnité en raison de la non-exécution du contrat.



3.4. Réclamations

- 3.4.1. Si la prestation ne correspond pas à la convention contractuelle ou si vous subissez un dommage, alors vous êtes autorisé à et tenu de porter réclamation pour ce manquement ou dommage sous 24 heures directement auprès du partenaire de services par écrit. ZT s'efforce conjointement avec le partenaire de services de trouver une solution appropriée.
- 3.4.2. Si ZT ou le partenaire de services ne peut pas proposer une solution appropriée, vous pouvez vous-même remédier au manquement. Ceci doit être immédiatement signalé à ZT par écrit.
- 3.4.3. Si aucune solution appropriée n'a pu être trouvée auprès du partenaire de services sur place ou proposée par ZT et que votre manquement n'a ainsi pas pu être résolu ou seulement de manière insuffisante, alors une notification écrite correspondante doit être envoyée à ZT au plus tard 10 jours après la réalisation de la prestation. ZT vous compense le dommage résultant du service non réalisé ou réalisé de manière insuffisante avec un montant de compensation correspondant à la différence entre le prix de la prestation prévue et celui de la prestation fournie.
- 3.4.4. L'absence de réclamation auprès du partenaire de services sur place ou le non-respect du délai de la notification écrite à ZT peut entraîner une réduction de l'éventuel droit de compensation envers ZT.

3.5. Responsabilité

- 3.5.1. ZT ne peut en aucun cas être tenu responsable pour les prestations qui ne font pas partie d'un forfait. Dans ce cas, les dispositions du point 4.4 s'appliquent.
- 3.5.2. La responsabilité en cas de dommages résultant de la non-exécution ou de l'exécution imparfaite, à l'exception de la responsabilité en cas de dommages corporels, sera limitée au double du prix du voyage forfaitaire. En cas d'intention ou de négligence grave, ZT est pleinement responsable du dommage subi.
- 3.5.3. ZT ne peut être tenu responsable en cas de circonstances imprévisibles ou de manquements imprévisibles de tiers ne pouvant pas être influencés par ZT, comme :
- les accidents ou perturbations dans l'approvisionnement en eau et/ou en électricité et les installations comme le chauffage, l'ascenseur, la piscine, etc.
 - la diminution de la valeur de la prestation en raison de dommages environnementaux, d'augmentation temporaire des émissions sonores, p. ex. travaux, bruits nocturnes, etc.
- 3.5.4. ZT ne peut être tenu responsable si la non-exécution ou l'exécution imparfaite du contrat est due à un événement de force majeure ou à une circonstance que ZT ne pouvait pas prévoir ou éviter malgré toute la diligence requise ou si la non-exécution ou l'exécution imparfaite est uniquement due à un manquement de votre part.
- 3.5.5. Si les raisons mentionnées ci-avant ou d'autres qui ne relèvent également pas de la responsabilité de ZT ou qui sont dues à votre manquement empêchent l'exécution de la prestation, alors ZT s'efforcera de trouver un remplacement similaire ou une autre solution appropriée.

4. ZT en tant qu'intermédiaire

Si vous réservez un hébergement, un forfait de ski, une offre d'excursion ou une autre offre individuellement, votre partenaire contractuel est le partenaire de service respectif et non ZT. En principe, les conditions générales de vente du partenaire de services s'appliquent.



Si les conditions générales de vente du partenaire de services ne prévoient pas le contraire, les conditions suivantes s'appliquent. En cas de contradictions entre les conditions ci-après et les conditions générales de vente du partenaire de services, les conditions générales de vente du partenaire de service prévalent.

4.1. Conditions générales pour les offres de ZT en tant qu'intermédiaire

- 4.1.1. ZT se charge de la vente et de la transmission technique des réservations aux clients et aux partenaires de services une fois qu'ils ont effectué une réservation sur www.zermatt.ch. La preuve d'une transmission correcte de réservations est considérée comme apportée lorsque la transmission apparaît sans erreur dans le journal d'envoi du système de réservation.
- 4.1.2. ZT traite les modifications ou annulations des réservations que vous avez effectuées via Zermatt Tourisme. Toute modification ou annulation doit ainsi être effectuée par écrit à ZT. ZT n'étant qu'un intermédiaire, les conditions d'annulation et de paiement du partenaire de service respectif dont vous avez acheté la prestation s'appliquent en principe.
- 4.1.3. Sauf accord contraire avec le partenaire de services, les prix en francs suisses indiqués dans la confirmation de réservation sont contraignants. Une adaptation des prix est possible en cas d'introduction ou d'augmentation de taxes, frais, impôts, augmentation des frais de transport ou similaire jusqu'à 3 semaines avant le début de la prestation. Les prix dans d'autres devises (p. ex. déterminés à l'aide d'un convertisseur de devise) sont uniquement à titre informatif et ne sont pas contraignants. Les factures sont émises en francs suisses et doivent être payées en francs suisses, sauf accord contraire avec le partenaire de services.
- 4.1.4. En cas de réservation visiblement erronée en raison d'erreurs du système de réservation, les prix convenus sont caducs. Dans ce cas, ZT est en droit d'annuler la réservation sans indemnisation.

4.2. Réservations d'hébergements de toute sorte

- 4.2.1. Le déroulement et le paiement de la réservation d'un hébergement ne faisant pas partie d'une offre forfaitaire s'effectuent directement entre vous et le partenaire de services. La réservation est uniquement possible avec une carte de crédit valide demandée en garantie lors de la réservation. La confirmation de réservation sert de document de voyage.
- 4.2.2. Les conditions d'annulation et de paiement du partenaire de services indiquées lors du processus de réservation et sur la confirmation de commande sont contraignantes. Les modifications ou annulations doivent être effectuées par écrit à ZT.
- 4.2.3. Toute réservation qui n'est pas annulée au cours du délai indiqué dans les conditions d'annulation du partenaire de services est payante. La même chose s'applique en cas d'absence. Dans ce cas, le partenaire de service charge la carte de crédit conformément aux conditions d'annulation et de paiement indiquées lors du processus de réservation et sur la confirmation de réservation que vous avez acceptées lors de la réservation.
- 4.2.4. Pour les réservations d'hébergement soumises à des conditions particulières (tarifs non remboursables, tarifs de dernière minute, etc.), le partenaire de services peut charger la carte de crédit sans notification préalable au moment de la réservation.

4.3. Réservations d'activités/d'excursions/de billets/de bons/de souvenirs/de produits touristiques

- 4.3.1. Le montant total de la réservation d'un ou plusieurs produits touristiques ne faisant pas partie d'une offre forfaitaire ou d'un voyage forfaitaire doit directement être payé lors de la réservation via ZT par carte de crédit, paiement anticipé ou autres modes de paiement en



ligne. Dans certains cas particuliers et seulement sur demande, le paiement sur facture est possible.

4.3.2. Les modifications ou annulations doivent être effectuées auprès de ZT. Les conditions d'annulation et de paiement indiquées dans la confirmation de réservation pour les différents produits sont contraignantes.

4.4. Responsabilité

ZT ne peut être tenu responsable en cas de prestations et promesses de partenaires de services pour lesquelles ZT est simplement un intermédiaire. La responsabilité de ZT se limite dans ces cas à l'exécution soigneuse de la prestation d'intermédiaire.

5. Protection des données

5.1.1. Lorsque vous effectuez une réservation sur <http://www.zermatt.ch/fr>, nous traitons vos données personnelles. ZT et les différents partenaires de service sont considérés comme des responsables indépendants selon la législation applicable sur la protection des données.

5.1.2. ZT et les partenaires de service traitent vos données personnelles dans le cadre de la législation applicable de protection des données, en particulier selon la loi suisse sur la protection des données et le règlement général européen sur la protection des données. Les données personnelles que vous mettez à disposition dans le cadre d'une réservation selon ces CGVV sont traitées pour effectuer votre réservation.

5.1.3. Vous trouverez plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles par ZT dans la charte de confidentialité de ZT sous: <https://www.zermatt.ch/fr/Media/Charte-de-confidentialite-de-Zermatt-Tourismus>.

5.1.4. Lorsque vous effectuez une réservation par www.zermatt.ch/fr, ZT transfère vos données personnelles, en particulier vos données de réservation (par ex. nom de l'événement, prestation réservée, nom de l'hôtel, nombre d'adultes / d'enfants, nombre de nuitées, nombre de chambres, prix et méthode de réservation, moyen de paiement, catégorie de chambre) et vos données de contact (par. ex. e-mail, prénom, nom, numéro de téléphone, adresse) aux prestataires de service concernés, comme par ex. l'hôtel réservé, Zermatt Unplugged ou Zermatt Bergbahnen, afin que la réservation puisse être effectuée. Pour le traitement de vos données par les partenaires de service, la charte de confidentialité des partenaires de services respectifs s'applique, comme par ex. sous: <https://zermatt-unplugged.ch/fr/protection-des-donnees/>.

6. Validité des CGCV et juridiction

6.1.1. Les CGCV sont disponibles en allemand, anglais et français. En cas de contradictions, la version allemande prévaut.

6.1.2. Le droit suisse s'applique pour les présentes CGCV. La juridiction exclusive est Visp (Suisse).

Zermatt, le 13 février 2023