



## CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRACTUELLES ET DE VOYAGE CGCV

Nous sommes ravis que tu t'intéresses à un séjour à destination de Zermatt-Matterhorn. Nous te 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 se 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 à l'Alinéa 2 et 6, les conditions à l'Alinéa 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 à l'Alinéa 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 de l'Alinéa 6 des CGCV sont également applicables, sous réserve de dispositions divergentes dans les conditions du partenaire de services respectif.

### 2. Conditions générales

- 2.1. Les dispositions de cette Alinéa 2 s'appliquent tant aux voyages et offres forfaitaires (Alinéa 3) que à l'intermédiation par ZT (Alinéa 4).
- 2.2. ZT se charge de la vente et de la transmission technique des réservations au client et aux partenaires de prestations, après que tu as effectué une réservation via [www.zermatt.swiss](http://www.zermatt.swiss). La preuve d'une transmission correcte des réservations est considérée comme apportée lorsque la transmission est inscrite sans erreur dans les journaux d'envoi du système de réservation.
- 2.3. ZT traite les modifications ou les annulations des réservations que tu as effectuées via Zermatt Tourisme. Toute modification ou annulation doit donc être communiquée par écrit à ZT. Pour les Offres Forfaitaires, les dispositions de l'Alinéa 3.2 et de l'Alinéa 3.3 s'appliquent en particulier en cas de modifications et d'annulations. En cas d'intermédiation par ZT, les dispositions de l'Alinéa 4.2 et de l'Alinéa 4.3 s'appliquent en particulier en cas de modifications et d'annulations.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.



- 2.6. Tu es toi-même responsable de ton 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.
- 2.7. ZT ne propose aucune assurance voyage ou annulation. ZT te recommande toutefois de souscrire à une assurance réservation avec garantie annulation.
- 2.8. Tu dois 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 (ci-après "**Offres Forfaitaires**") que tu as réservés et qui sont organisés par ZT avec des partenaires de services locaux.

#### 3.1. Conclusion de contrat et prestations

- 3.1.1. Le contrat entre toi et ZT entre en vigueur avec l'acceptation de ta réservation écrite 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 de paiement, d'annulation et de résiliation des Offres Forfaitaires indiquées dans les présentes CGCV sont contraignantes. Les conditions de paiement, d'annulation et de résiliation sont susceptibles d'être modifiées en faveur du client.
- 3.2.2. Dans la mesure où elles sont pertinentes pour ta réservation, les dispositions plus étendues des conditions générales de vente des partenaires de prestations concernés sont également contraignantes. Les CGCV de ZT ont la priorité sur les conditions générales de vente des partenaires de prestations concernés.
- 3.2.3. Le paiement de la réservation s'effectue directement lors de la conclusion de la réservation via ZT et par carte de crédit ou autres possibilités de paiement en ligne. Si tu réserves une Offre Forfaitaire organisée par Zermatt Apartment Verein, tu reçois un lien séparé pour acheter ton billet de remontée mécanique correspondant à l'offre respective à prix réduit.
- 3.2.4. Lors de la réservation d'une Offre Forfaitaire concernant des prestations de Zermatt Bergbahnen AG, 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/de/allgemeine-geschaeftsbedingungen>
  - Zermatt Unplugged: <https://zermatt-unplugged.ch/de/agb/>

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 de Zermatt Unplugged les CGCV prévalent sur les conditions générales de vente des partenaires de services.

- 3.2.5. Le montant payé contient tous les services compris dans l'Offre Forfaitaire. Tous les services supplémentaires doivent être directement payés à l'hébergement ou au partenaire de service autrement concerné. Les Offres Forfaitaires organisées par Zermatt Apartment Verein sont exclues de cette réglementation conformément au point 3.2.3.
- 3.2.6. Si tu annules une réservation, le montant total te sera facturé et tu ne seras pas remboursé. Il n'est pas possible d'annuler ta réservation.
- 3.2.7. Si tu souhaites modifier une réservation, tu dois nous en informer immédiatement par écrit. Les changements de réservation ne sont autorisés qu'exceptionnellement par ZT. Les hôtes n'ont aucun droit à une modification de la réservation.



- 3.2.8. Si ZT autorise exceptionnellement ton changement de réservation, des frais de traitement de 100 CHF te seront facturés.
- 3.2.9. Si tu es empêché(e) de commencer une prestation à temps, tu dois - dans la mesure du raisonnable - en informer ZT par écrit. Le fait de ne pas se présenter sans préavis à une prestation (No-Show) est traité comme une annulation et le montant total ne te sera pas remboursé. En cas de départ anticipé, le montant total reste dû et tu n'as pas droit à un remboursement de ce montant.
- 3.2.10. Si tu ne peux pas profiter de la prestation réservée, tu peux 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.

### **3.3. Annulations et modifications du contrat par ZT**

- 3.3.1. En cas d'annulation ou de modification du contrat par ZT, ZT t'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, tu es en droit de résilier le contrat sans compensation. Si ZT doit annuler le voyage pour une raison qui ne dépend pas de toi (sous réserve du point 3.3.3), tu disposes des mêmes droits.
- 3.3.2. En cas de résiliation, tu peux bénéficier d'une Offre Forfaitaire équivalente, 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, tu ne disposes 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 tu subis un dommage, tu es autorisé et tenu de porter réclamation pour ce manquement ou dommage dans un délai de 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, tu peux toi-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 ton 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 te 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'une Offre Forfaitaire. Dans ce cas, les dispositions de l'alinéa 4.3 s'appliquent.
- 3.5.2. La responsabilité pour les dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite, ainsi que pour d'autres dommages éventuels (tels que les dommages matériels, les dommages pécuniaires, les dépenses devenues inutiles en raison d'un vice concernant le voyage, les dommages résultant de vacances gâchées dans la mesure où ils sont indemnisables), est limitée au double du prix de l'Offre Forfaitaire, à l'exception de la responsabilité pour les dommages corporels. En cas de préméditation ou de faute grave, la responsabilité de l'ensemble du dommage subi incombe à ZT.



- 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 ta 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 tu réserves un hébergement, un forfait de ski, une offre d'excursion ou une autre offre individuellement, ton partenaire contractuel est le partenaire de service respectif et non ZT. En principe, les conditions générales de vente du partenaire de services s'appliquent. En ce qui concerne les conditions de paiement, d'annulation et de résiliation, ce sont les présentes CGCV qui s'appliquent.

Si les conditions générales de vente du partenaire de services ne prévoient pas le contraire, les conditions suivantes s'appliquent. En tout état de cause, les présentes CGCV s'appliquent également aux conditions de paiement, d'annulation et de résiliation.

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. En ce qui concerne les conditions de paiement, d'annulation et de résiliation, les présentes CGCV prévalent sur les conditions générales de vente du partenaire de services.

##### 4.1. Réservations d'hébergements de toute sorte

- 4.1.1. L'exécution et le paiement de la réservation d'un hébergement ne faisant pas partie d'une Offre Forfaitaire s'effectuent directement entre toi et le partenaire de services. ZT se charge donc du traitement du paiement (encaissement et virement au partenaire prestataire). La réservation est uniquement possible avec une carte de crédit valide ou un autre moyen de paiement en lingue. La confirmation de réservation sert de document de voyage.
- 4.1.2. Si tu réserves un tarif non remboursable (Non-Refundable-Rate) ou avant moins de sept jours d'arrivée, le paiement se fait directement à ZT.
- 4.1.3. Dans tous les autres cas, c'est-à-dire si tu n'as pas réservé un tarif non remboursable (Non-Refundable-Rate) ou plus de sept jours avant ton arrivée, tu recevras une demande de paiement par e-mail de ZT environ deux semaines avant la dernière date d'annulation possible. Le paiement sera ensuite effectué à ZT via le lien contenu dans cet e-mail. Si, malgré la demande de paiement, tu ne donnes pas suite, tu recevras encore deux autres rappels avec une indication sur l'annulation si aucune suite n'est donnée. Si le dernier rappel de paiement reste sans suite, la réservation sera automatiquement annulée à l'expiration du délai de paiement.
- 4.1.4. 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. Sous réserve de modifications des conditions de paiement, d'annulation et de résiliation en faveur du client.
- 4.1.5. 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 de No-Shows.

##### 4.2. Réservations d'activités/d'excursions/de billets/de bons/de souvenirs/de produits



#### **touristiques**

- 4.2.1. L'exécution et le paiement de la réservation d'activités, d'expériences, de billets (en particulier - mais sans s'y limiter - toutes les prestations proposées par ZBAG en tant que partenaire de services), de bons, de souvenirs et de produits touristiques qui ne font pas partie d'une Offre Forfaitaire, se fait entre toi et ZT.
- 4.2.2. Le montant total de la réservation d'un ou plusieurs produits touristiques ne faisant pas partie d'une Offre Forfaitaire doit directement être payé lors de la réservation via ZT par carte de crédit ou autres modes de paiement en ligne. Dans des cas exceptionnels et uniquement sur demande, le paiement par facture est possible pour les souvenirs ou les bons.
- 4.2.3. En principe, les annulations ne sont pas possibles. Les hôtes n'ont aucun droit à l'annulation ou la résiliation.
- 4.2.4. Les modifications ou annulations souhaitées doivent être communiquées à ZT. Les conditions d'annulation et de paiement indiquées dans la confirmation de réservation pour les différents produits sont contraignantes. Les conditions de paiement, d'annulation et de résiliation sont susceptibles d'être modifiées en faveur du client. De plus amples informations sur les conditions particulières d'annulation et de résiliation sont disponibles sur le site <https://www.matterhornparadise.ch/de/informationen/tickets-tarife>.

#### **4.3. Responsabilité**

- 4.3.1. La responsabilité de ZT se limite à fournir avec soin la prestation d'intermédiaire. Toutefois, ZT n'est pas tenu responsable des prestations et des promesses des partenaires dont ZT ne fait que transmettre l'offre.

#### **5. Protection des données**

- 5.1. Lorsque tu effectues une réservation sur [www.zermatt.swiss/fr](http://www.zermatt.swiss/fr), nous traitons tes données personnelles. ZT et les différents partenaires de service sont considérés comme des responsables indépendants selon la législation applicable sur la protection des données.
- 5.2. ZT et les partenaires de service traitent tes 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 tu mets à disposition dans le cadre d'une réservation selon ces CGVV sont traitées pour effectuer ta réservation.
- 5.3. Tu trouveras plus d'informations sur le traitement de tes données personnelles par ZT dans la charte de confidentialité de ZT sous : <https://zermatt.swiss/fr/protection-des-donnees>.
- 5.4. Lorsque tu effectues une réservation par [www.zermatt.swiss/fr](http://www.zermatt.swiss/fr), ZT transfère tes données personnelles, en particulier tes 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 tes 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 Bergbahnen, afin que la réservation puisse être effectuée. Pour le traitement de tes données par les partenaires de services, les conditions de protection des données des partenaires de prestations respectifs s'appliquent (comme par ex.: <https://www.matterhornparadise.ch/de/allgemeine-geschaftsbedingungen> ou <https://zermatt-unplugged.ch/de/datenschutz/>).

#### **6. Validité des CGCV et juridiction**

- 6.1. Les CGCV sont disponibles en allemand, anglais et français. En cas de contradictions, la version allemande prévaut.
- 6.2. Le droit suisse s'applique pour les présentes CGCV. La juridiction exclusive est Visp (Suisse).

Zermatt, 05 décembre 2025