CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRACTUELLES ET DE VOYAGE CGCV

Nous sommes ravis que tu envisages de séjourner dans la destination Zermatt – Matterhorn. Nous te prions de lire attentivement les Conditions générales contractuelles et de voyage (CGCV) ci-dessous et de prendre en compte les cas dans lesquels elles s'appliquent.

1. Champ d'application

1.1. Les présentes CGCV régissent les relations juridiques entre les participants au voyage et Zermatt Tourismus (ci-après «**ZT**»).

1.2. Les présentes CGCV distinguent les forfaits des autres prestations de séjour et de voyage, pour lesquelles ZT agit généralement uniquement en qualité d'intermédiaire, sans agir en son propre nom ni pour son propre compte. Il y a forfait lorsqu'au moins une prestation de voyage supplémentaire est proposée avec l'hébergement à un prix global.

1.3. Dans le cadre des forfaits, ZT agit en principe lui-même en tant que partie contractante. Les exceptions sont expressément indiquées. Outre les dispositions générales prévues aux chiffres 2 et 6, les dispositions du chiffre 3 «Voyages à forfait et forfaits» s'appliquent notamment aux forfaits. Lorsqu'un forfait est organisé par le Zermatt Apartment Verein, des dispositions en partie différentes peuvent s'appliquer. Ces dérogations sont expressément mentionnées dans les présentes CGCV.

1.4. Lorsque ZT agit en qualité d'intermédiaire, cela signifie que les prestataires l'ont mandaté et autorisé à proposer leurs prestations en leur nom et pour leur compte. Les prestataires sont, par exemple, des hôtels, des agences de location d'appartements de vacances, des entreprises de transport ou des organisateurs d'événements. Dans ce cas, le contrat est conclu directement entre toi et le prestataire. ZT n'est pas partie au contrat.
Par conséquent, les conditions générales du prestataire concerné s'appliquent en premier lieu, à l'exception des conditions de paiement, de modification et d'annulation (voir chiffres 4.1 et 4.2). Sauf dispositions contraires prévues dans les conditions du prestataire concerné, les dispositions du chiffre 4 des présentes CGCV s'appliquent également lorsque ZT agit en qualité d'intermédiaire et prend en charge le traitement des paiements et des annulations au nom du prestataire.
Dans ces cas, les dispositions du chiffre 6 des présentes CGCV sont également applicables, sous réserve de dispositions contraires prévues dans les conditions du prestataire concerné.

2. Conditions générales

2.1. Les dispositions du présent chiffre 2 s'appliquent aussi bien aux voyages à forfait et aux forfaits (chiffre 3) qu'aux prestations pour lesquelles ZT agit en qualité d'intermédiaire (chiffre 4).

2.2. Après que tu as effectué une réservation sur www.zermatt.swiss, ZT se charge de la vente et de la transmission technique de la réservation au client et aux prestataires. La preuve de la transmission correcte d'une réservation est considérée comme apportée lorsque les journaux d'envoi du système de réservation indiquent que la transmission a été effectuée sans erreur.

2.3. ZT traite les modifications ou annulations des réservations que tu as effectuées par l'intermédiaire de Zermatt Tourismus. Toute modification ou annulation doit donc être communiquée par écrit à ZT. Pour les forfaits, les dispositions des chiffres 3.2 et 3.3 s'appliquent notamment aux modifications et aux annulations. Lorsque ZT agit en qualité d'intermédiaire, les dispositions des chiffres 4.1 et 4.2 s'appliquent notamment aux modifications et aux annulations.

2.4. Seul le prix en francs suisses (CHF) indiqué lors du processus de réservation ainsi que dans la confirmation de réservation fait foi et est contraignant. Une adaptation du prix en raison de l'introduction ou de l'augmentation de taxes, redevances, impôts, frais de transport ou de facteurs de coûts comparables est possible jusqu'à trois semaines au plus tard avant le début de la prestation. Les prix affichés dans d'autres devises, par exemple au moyen d'un convertisseur de devises, sont fournis uniquement à titre informatif et ne sont pas contraignants. Si le paiement est effectué dans une devise autre que le franc suisse, les taux de change et les frais appliqués par le prestataire de services de paiement concerné s'appliquent.

2.5. En cas d'erreur manifeste de réservation due à une défaillance du système de réservation, les prix convenus sont nuls. Dans ce cas, ZT est en droit d'annuler la réservation sans verser d'indemnité.

2.6. Tu es toi-même responsable de ton arrivée. Aucun remboursement n'est accordé en cas d'arrivée tardive due à des perturbations ou à des entraves affectant les transports publics ou privés, y compris le transport ferroviaire et aérien, ou pour des raisons personnelles.

2.7. ZT ne propose pas d'assurance voyage ni d'assurance couvrant les frais d'annulation. ZT te recommande toutefois de souscrire une assurance voyage incluant une couverture en cas d'annulation.

2.8. Tu es pleinement responsable des dommages dont il est prouvé que tu les as causés pendant ton séjour. Tout dommage éventuel doit être signalé au prestataire ou à son représentant avant ton départ.

3. Voyages et offres forfaitaires

La présente partie des CGCV s'applique uniquement aux voyages à forfait et aux forfaits que tu as réservés (ci-après «**forfait**») et qui sont composés par ZT en collaboration avec des prestataires locaux.

3.1. Conclusion de contrat et prestations

3.1.1. Le contrat entre toi et ZT est conclu dès l'acceptation écrite de ta réservation par ZT et devient définitif à compter de ce moment. Les présentes CGCV s'appliquent à tous les participants au voyage.

3.1.2. Les prestations sont définies dans la description des prestations disponible sur Internet et/ou dans la confirmation de réservation. Le nombre de personnes indiqué dans le contrat doit impérativement être respecté et ne peut être dépassé sans l'accord exprès de ZT. Dans le cas contraire, ZT est en droit de résilier le contrat sans verser d'indemnité.

3.2. Conditions de paiement, de modification et d'annulation

3.2.1. Les conditions de paiement, de modification et d'annulation du forfait indiquées dans les présentes CGCV, ainsi que lors du processus de réservation et dans la confirmation de réservation, sont contraignantes. ZT se réserve le droit de modifier les conditions de paiement, de modification et d'annulation en faveur du client.

3.2.2. Le paiement de la réservation est effectué directement auprès de ZT au moment de la conclusion de la réservation et doit être réglé par carte de crédit ou par un autre moyen de paiement en ligne. Si tu réserves un forfait organisé par le Zermatt Apartment Verein, tu recevras un lien séparé te permettant d'acheter séparément ton billet de remontées mécaniques au tarif réduit prévu dans l'offre correspondante.

3.2.3. Lors de la réservation de forfaits comprenant des prestations fournies par des tiers, notamment Zermatt Bergbahnen AG, Zermatt Unplugged ou Stöckli Swiss Sports AG, les conditions générales respectives des partenaires concernés s'appliquent en complément des présentes CGCV. S'appliquent notamment les conditions générales suivantes:

- Zermatt Bergbahnen AG: https://www.matterhornparadise.ch/fr/conditions-generales
- Zermatt Unplugged: https://zermatt-unplugged.ch/fr/cg/
- Stöckli Swiss Sports AG: https://www.stoeckli.ch/chfr/conditions-generales

En cas de contradiction entre les présentes CGCV et les conditions générales des prestataires concernés, les dispositions des présentes CGCV prévalent.

3.2.4. Le montant payé comprend toutes les prestations incluses dans le forfait. Toutes les prestations supplémentaires doivent être payées directement au prestataire concerné. Les forfaits organisés par le Zermatt Apartment Verein conformément au chiffre 3.2.2 font exception à cette règle.

3.2.5. Les conditions d'annulation indiquées lors de la réservation s'appliquent à l'annulation des forfaits. Pour certains forfaits, les conditions d'annulation dynamiques en vigueur de l'hébergement réservé s'appliquent. Si aucune possibilité d'annulation n'est prévue ou si le

délai d'annulation a déjà expiré, tu n'as droit à aucun remboursement.

3.2.6. Si tu souhaites modifier ta réservation, tu dois nous en informer immédiatement par écrit. Les modifications de réservation ne sont autorisées par ZT qu'à titre exceptionnel. Tu n'as aucun droit à une modification de réservation.

3.2.7. Si ZT accepte exceptionnellement une modification de réservation, des frais de traitement de CHF 100.00 sont facturés.

3.2.8. Si tu n'es pas en mesure de bénéficier de la prestation réservée à la date prévue, tu dois, dans la mesure où cela peut raisonnablement être exigé de toi, en informer immédiatement ZT par écrit. Si tu ne te présentes pas sans en avoir informé ZT au préalable (no-show), cela est considéré 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 droit à aucun remboursement.

3.2.9. Si tu ne peux pas bénéficier de la prestation réservée, tu peux en principe désigner une personne de remplacement qui bénéficiera de la prestation aux mêmes conditions. Cela suppose que la personne de remplacement soit solidairement responsable du paiement du prix du forfait et que les prestataires concernés acceptent le transfert.

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 toute modification substantielle du contrat ainsi que de ses répercussions sur le prix. Si l'augmentation du prix dépasse 10 % par rapport au prix initial du forfait, tu as le droit de résilier le contrat sans frais. Si ZT doit annuler le voyage pour une raison qui ne t'est pas imputable, sous réserve du chiffre 3.3.3, tu disposes des mêmes droits.

3.3.2. En cas de résiliation, tu peux bénéficier d'un voyage à forfait équivalent, d'une catégorie inférieure avec remboursement de la différence de prix, ou d'une catégorie supérieure, pour autant que ZT soit en mesure de te le proposer. Tu peux également demander le remboursement du montant déjà payé, déduction faite des frais déjà engagés par ZT, ainsi que, le cas échéant, des dommages-intérêts pour inexécution du contrat.

3.3.3. Dans le cadre des voyages de vacances, des circonstances que ZT ne peut ni empêcher ni influencer peuvent survenir. Si ZT est empêché de fournir la prestation en raison d'un cas de force majeure, par exemple une catastrophe environnementale, un phénomène naturel ou une grève, ZT est en droit d'annuler la prestation réservée. Dans ce cas, tu n'as droit à aucune indemnisation pour inexécution du contrat.

3.4. Réclamations

3.4.1. Si la prestation ne correspond pas aux conditions convenues contractuellement ou si tu subis un dommage, tu as le droit et l'obligation de signaler par écrit le défaut ou le dommage directement au prestataire concerné dans un délai de 24 heures. ZT s'efforce, en collaboration avec le prestataire, de trouver une solution appropriée.

3.4.2. Si ZT ou le prestataire ne peut proposer de solution appropriée, tu peux remédier toi-même au défaut. Tu dois en informer immédiatement ZT par écrit.

3.4.3. Si aucune solution appropriée n'a pu être trouvée auprès du prestataire sur place ou proposée par ZT et que le défaut n'a donc pas pu être corrigé, ou ne l'a été que de manière insuffisante, tu dois adresser une réclamation écrite à ZT au plus tard dans les 10 jours suivant l'utilisation de la prestation. ZT t'indemnise pour le dommage résultant de l'inexécution ou de l'exécution insuffisante de la prestation. Le montant de cette indemnisation correspond à la différence entre le prix de la prestation prévue et celui de la prestation effectivement fournie.

3.4.4. L'absence de réclamation auprès du prestataire sur place ou le non-respect du délai prévu pour adresser une réclamation écrite à ZT peut entraîner une réduction de ton éventuel droit à des dommages-intérêts à l'encontre de ZT.

3.5. Responsabilité

3.5.1. ZT décline toute responsabilité pour les prestations qui ne font pas partie d'un forfait. Dans ce cas, les dispositions du chiffre 4.3 s'appliquent.

3.5.2. La responsabilité pour les dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, ainsi que pour tout autre dommage éventuel, notamment les dommages

matériels, les préjudices patrimoniaux, les dépenses devenues inutiles en raison d'un défaut affectant le voyage ou les dommages résultant de vacances gâchées, dans la mesure où ceux-ci sont indemnisables, est limitée au double du prix du voyage à forfait, à l'exception de la responsabilité pour les dommages corporels. En cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, ZT répond intégralement du dommage subi.

3.5.3. ZT décline toute responsabilité en cas de circonstances imprévisibles ou de manquements imprévisibles de tiers sur lesquels ZT ne peut exercer aucune influence, notamment:
- les pannes ou perturbations de l'approvisionnement en eau et/ou en électricité ainsi que des installations telles que le chauffage, l'ascenseur, la piscine, etc.;
- la diminution de la valeur de la prestation en raison d'atteintes à l'environnement ou de nuisances sonores temporairement accrues, par exemple en raison de travaux, de bruit nocturne, etc.

3.5.4. ZT décline toute responsabilité lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est due à un cas de force majeure ou à un événement que ZT ne pouvait ni prévoir ni éviter malgré toute la diligence requise, ou lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite est exclusivement imputable à un manquement de ta part.

3.5.5. Si les circonstances mentionnées ci-dessus ou d'autres motifs sur lesquels ZT ne peut exercer aucune influence, ou qui sont imputables à un manquement de ta part, empêchent la fourniture de la prestation, ZT met tout en œuvre, dans la mesure de ses possibilités, pour proposer une prestation de remplacement équivalente ou une autre solution appropriée.

4. ZT en tant qu'intermédiaire

Lorsque tu achètes séparément un hébergement, un forfait de ski, une activité ou toute autre offre, ton partenaire contractuel direct est le prestataire concerné et non ZT. En principe, les conditions générales du prestataire concerné s'appliquent. En ce qui concerne les conditions de paiement, de modification et d'annulation, les présentes CGCV s'appliquent.

Sauf disposition contraire prévue dans les conditions générales du prestataire, les dispositions ci-après s'appliquent. Les présentes CGCV s'appliquent dans tous les cas aux conditions de paiement, de modification et d'annulation.

En cas de contradiction entre les dispositions ci-après et les conditions générales du prestataire, les conditions générales du prestataire prévalent. Toutefois, en ce qui concerne les conditions de paiement, de modification et d'annulation, les présentes CGCV prévalent sur les conditions générales du prestataire.

4.1. Réservations d'hébergements de toute sorte

4.1.1. Le traitement et le paiement de la réservation d'un hébergement qui ne fait pas partie d'un forfait sont effectués entre toi et ZT. ZT se charge donc du traitement du paiement, notamment de l'encaissement et du versement au prestataire. La réservation n'est possible qu'avec une carte de crédit valide ou un autre moyen de paiement en ligne. La confirmation de réservation fait office de document de voyage.

4.1.2. Si tu réserves un tarif non remboursable (Non-Refundable Rate) ou si tu effectues ta réservation moins de sept jours avant ton arrivée, le paiement est effectué directement auprès de ZT.

4.1.3. Dans tous les autres cas, c'est-à-dire si tu ne réserves pas un tarif non remboursable ou si tu effectues ta réservation plus de sept jours avant ton arrivée, tu recevras de ZT, environ deux semaines avant la dernière date possible d'annulation, une demande de paiement par e-mail. Le paiement à ZT s'effectue ensuite via le lien contenu dans cet e-mail. Si tu ne donnes pas suite à cette demande de paiement, tu recevras deux rappels supplémentaires t'informant que la réservation sera annulée si le paiement n'est pas effectué dans le délai imparti. Si tu ne donnes pas suite à la dernière demande de paiement, la réservation sera automatiquement annulée à l'expiration du délai de paiement.

4.1.4. Toute réservation qui n'est pas annulée dans les délais prévus par les conditions d'annulation du prestataire est due. Il en va de même en cas de non-présentation (no-show).

4.2. Réservations d'activités, d'expériences, de billets, de bons, de souvenirs et de produits touristiques

4.2.1. Le traitement et le paiement des réservations d'activités, d'expériences, de billets, de bons, de souvenirs et de produits touristiques qui ne font pas partie d'un forfait sont effectués entre toi et ZT. Cela s'applique notamment aux prestations proposées par ZBAG en qualité de prestataire.

4.2.2. Le montant total de la réservation d'un ou de plusieurs produits touristiques qui ne font pas partie d'un forfait ou d'un voyage à forfait doit être payé directement à ZT au moment de la réservation, par carte de crédit ou par un autre moyen de paiement en ligne. Dans des cas exceptionnels et uniquement sur demande, le paiement sur facture est possible pour les souvenirs ou les bons de la destination.

4.2.3. Les annulations ne sont en principe pas possibles. Tu n'as aucun droit à une annulation.

4.2.4. Toute demande de modification ou d'annulation doit être communiquée à ZT. Les conditions d'annulation et de paiement applicables aux différents produits, telles qu'indiquées dans la confirmation de réservation, sont contraignantes. ZT se réserve le droit de modifier les conditions de paiement, de modification et d'annulation en faveur du client. De plus amples informations concernant les conditions particulières de modification et d'annulation sont disponibles à l'adresse suivante: https://www.matterhornparadise.ch/fr/information/billets-tarifs

4.3. Responsabilité

4.3.1. La responsabilité de ZT se limite à l'exécution diligente de sa prestation d'intermédiaire, ainsi qu'à l'encaissement et au traitement des paiements. En revanche, ZT n'assume aucune responsabilité pour les prestations et les engagements des prestataires dont ZT se contente de proposer les offres en qualité d'intermédiaire.

5. Protection des données

5.1. Lorsque tu effectues une réservation sur https://www.zermatt.swiss, tes données personnelles sont traitées. Dans ce cadre, ZT et les prestataires concernés agissent en qualité de responsables du traitement indépendants conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

5.2. ZT et les prestataires traitent tes données personnelles conformément à la législation applicable en matière de protection des données, notamment à la loi suisse sur la protection des données et au Règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD). Les données personnelles que tu fournis dans le cadre d'une réservation conformément aux présentes CGCV sont en principe traitées afin d'exécuter ta réservation.

5.3. Tu trouveras de plus amples informations sur le traitement de tes données personnelles par ZT dans la déclaration de protection des données de ZT à l'adresse suivante: https://zermatt.swiss/fr/protection-des-donnees.

5.4. Lorsque tu effectues une réservation sur www.zermatt.swiss, ZT transmet tes données personnelles aux prestataires participant à l'exécution de ta réservation, par exemple à l'hôtel réservé ou à Zermatt Bergbahnen AG, afin de permettre l'exécution de la réservation. Il s'agit notamment de tes données de réservation (par ex. nom de l'événement, prestation réservée, nom de l'hôtel, nombre d'adultes et d'enfants, nombre de nuitées, nombre de chambres, prix et mode de réservation, mode de paiement, catégorie de chambre) et de tes coordonnées (par ex. adresse e-mail, prénom, nom, numéro de téléphone, adresse).
Le traitement de tes données par les prestataires est régi par les dispositions respectives de ces derniers en matière de protection des données (par ex.: https://www.matterhornparadise.ch/fr/conditions-generales ou https://zermatt-unplugged.ch/fr/protection-des-donnees/).

6. Validité des CGCV et juridiction

6.1. Les présentes CGCV sont rédigées en allemand, en anglais et en français. En cas de divergence, la version allemande fait foi.

6.2. Les présentes CGCV sont soumises au droit suisse. Le for exclusif est fixé à Viège (Suisse).

Zermatt, le 20 octobre 2026