



Zermatt. No matter what

Conditions générales de voyage et dispositions contractuelles CGVDC

(Edition du 04/2014)

Zermatt Tourisme

Nous sommes heureux de l'intérêt que vous portez à un séjour de vacances dans la région de Zermatt-Mont Cervin. Nous vous prions de lire attentivement les conditions générales de voyage et les dispositions contractuelles CGVDC suivantes. Elles font partie intégrante de chaque contrat.

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes CGVDC régissent les relations contractuelles entre vous et Zermatt Tourisme (ZT) pour les offres forfaitaires que nous proposons et toute autre prestation de voyage et de séjour.
- 1.2. Les présentes CGVDC distinguent les offres forfaitaires des autres prestations de séjour et de voyage. Une offre est dite forfaitaire lorsque ZT propose, en plus d'une nuitée, au moins une prestation de voyage supplémentaire à un prix global.
- 1.3. Si d'autres prestations de séjour ou de voyage proposées par l'intermédiaire de ZT au nom et pour le compte d'un prestataire de services / fournisseur tiers ne correspondent pas à la définition de voyages forfaitaires telle qu'elle est décrite au point 1.2 des présentes CGVDC (par ex. nuitées ou prestations de fournisseurs de service / fournisseurs tiers), ZT n'est pas votre partenaire contractuel. Ce sont les conditions d'annulation et de paiement ainsi que les conditions générales de voyage et les dispositions contractuelles de chacun des prestataires de services / fournisseurs tiers qui s'appliquent. Dans ces cas, nous excluons toute responsabilité pour les prestations fournies par des tiers. Si, pour quelle que raison que ce soit, de telles prestations ne sont pas fournies, les présentes conditions de voyage et dispositions contractuelles ne peuvent pas être invoquées. Il est nécessaire dans ce cas de se référer aux conditions de responsabilité des prestataires de services / fournisseurs tiers.

2. Signature du contrat et prestations

- 2.1. Le contrat entre vous-même et ZT est conclu avec la confirmation par ZT de votre réservation par oral ou par écrit. Elle est définitive à partir de ce moment. Les présentes CGVDC sont valables pour tous les participants au voyage.
- 2.2. Les prestations sont celles décrites dans les prospectus, sur Internet et/ou dans la confirmation de réservation. Le nombre de personnes indiqué dans le contrat doit être respecté et ne peut pas être supérieur sans le consentement explicite de ZT et du prestataire de services / fournisseur tiers. Dans le cas contraire, ZT peut résilier le contrat sans indemnisation.

3. Conditions de paiement / Prix

- 3.1. Les prix en francs suisses indiqués dans la confirmation de la réservation sont fixes. En cas d'introduction ou d'augmentation des taxes, des redevances, des impôts ou des frais de transport, un ajustement des prix est possible jusqu'à 3 semaines avant le début de la prestation.
- 3.2. Dans le cadre d'une offre forfaitaire, le prix forfaitaire est exigible au moment de la conclusion du contrat. En ce qui concerne les autres prestations de séjour et de voyages correspondant à celles décrites dans le point 1.3. des présentes CGVDC, le montant dû est exigible par les prestataires de services / fournisseurs tiers correspondants et ce sont les conditions d'annulation et de paiement ainsi que les conditions générales de ces derniers qui s'appliquent.
- 3.3. En cas d'erreur manifeste de réservation due à une défaillance du système de réservation, les prix convenus ne s'appliquent pas. Dans ce cas, ZT est en droit d'annuler la réservation sans indemnisation.
- 3.4. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais impartis, ZT peut en tant qu'intermédiaire suspendre toutes les prestations, résilier le contrat sans indemnisation et exiger d'éventuels frais d'annulation conformément au point 4.

4. Annulation et modifications du contrat par le client

- 4.1. ZT n'offre aucune assurance annulation. Nous vous recommandons toutefois de conclure une assurance annulation de voyage.
- 4.2. Si vous annulez ou si vous modifiez une réservation, notre accord écrit est nécessaire. Vous devez nous avertir immédiatement par écrit de votre intention de modifier ou d'annuler une réservation.
- 4.3. Si vous renoncez à l'offre avant le début de la prestation, nous percevons, en plus de frais de dossier de CHF 100.00, les montants suivants en pourcentage du prix:
 - Jusqu'à 45 jours avant le début de la prestation: pas de frais
 - 44-30 jours avant le début de la prestation: 50% du prix total
 - 29-0 jours avant le début de la prestation et non utilisation de la prestation: 100% du prix total

Lors de réservations au sens du point 1.3. de ce contrat, les conditions d'annulation et de paiement du prestataire de services / fournisseur tiers s'appliquent.

- 4.4. La date de la réception de l'annulation est déterminante. Si la date tombe sur un samedi, dimanche ou jour férié, c'est le jour ouvrable suivant qui fait foi.



Zermatt. No matter what

- 4.5. Une non-utilisation de prestation (no show) est traitée comme une annulation. ZT resp. le prestataire de services / fournisseur tiers est dans ce cas en droit de débiter le montant dû de la carte de crédit qui a été fournie en garantie à Datatrans lors de la réservation. En cas de départ anticipé, le montant total demeure dû.
- 4.6. Si vous devez renoncer à la prestation réservée, vous pouvez en principe nommer à votre place une personne disposée à reprendre la prestation aux mêmes conditions. Il est toutefois nécessaire que cette personne se porte caution solidaire pour le prix de la prestation et que les fournisseurs impliqués dans votre voyage (hôtels, compagnies aériennes ou ferroviaires, etc.) acceptent ce changement.
- 4.7. L'organisation de votre arrivée vous incombe. Une arrivée retardée en raison de dérangements et de problèmes affectant les transports publics et privés (y compris les liaisons ferroviaires et aériennes) ainsi que pour des raisons personnelles ne donne droit à aucun remboursement.

5. Annulation et modifications du contrat par ZT

- 5.1. En période de trafic de vacances, certains événements que ZT ne peut pas éviter ou influencer peuvent se produire. Si nos activités d'intermédiaire sont entravées par un cas de force majeure (par ex. catastrophes environnementales ou événements naturels, grève, etc.), nous sommes en droit de résilier la réservation sans aucune indemnisation.
- 5.2. Si d'autres raisons également indépendantes de notre volonté nous empêchent de fournir la prestation convenue, ZT s'efforcera de vous proposer une prestation de remplacement équivalente ou une autre solution adaptée. En cas de nécessité, ZT peut annuler la réservation.
- 5.3. Dans les cas indiqués ci-dessus, les montants acquittés seront remboursés pour la prestation non réalisée. Toute autre prétention est exclue.

6. Réclamations

- 6.1. ZT exclue toute responsabilité (voir point 7). ZT n'a notamment aucune obligation de fournir une prestation de remplacement. Cette responsabilité incombe au prestataire de services / fournisseur tiers.
- 6.2. Lorsqu'une prestation ne correspond pas à l'accord contractuel ou que vous subissez un dommage, vous avez le droit et l'obligation de faire une réclamation dans les 24 heures relative à ce manquement ou ce problème auprès du prestataire de service concerné.
- 6.3. Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée avec le fournisseur de prestations sur place, et que le problème n'est pas réglé de manière suffisante, une réclamation écrite doit être envoyée à ZT au plus tard dans les 10 jours suivant la fin de la prestation. Le droit à l'indemnisation n'est en aucun cas supérieur au prix défini dans l'offre.
- 6.4. En l'absence d'une réclamation auprès du prestataire de services sur place (voir 6.2.) ou en cas de non-respect du délai fixé pour la réclamation écrite auprès de ZT (voir 6.3.), vos droits s'éteignent sans autre forme de procès.

7. Responsabilité

- 7.1. ZT est responsable de la transmission technique des réservations aux clients et aux prestataires de services / fournisseurs tiers. La preuve d'une transmission correcte des réservations est considérée comme établie lorsque la transmission apparaît comme effectuée sans erreur dans le journal d'envoi du système de réservation. Si l'envoi s'effectue par la poste, ZT ne peut apporter aucune preuve.
- 7.2. ZT décline toute responsabilité en cas de circonstances imprévues en relation avec des objets loués sur lesquels nous ne pouvons pas avoir d'influence, comme :
 - Perturbations ou coupures dans l'approvisionnement en eau et/ou en électricité ou problèmes avec des installations telles que le chauffage, l'ascenseur, la piscine, etc.
 - Réduction de la valeur de la prestation suite à des atteintes à l'environnement, un accroissement temporaire des émissions de bruits comme par ex. chantiers, bruit nocturne, etc.
- 7.3. ZT décline toute responsabilité pour les prestations et les promesses de prestataires de services / fournisseurs tiers (voir aussi 1.3.).
- 7.4. Vous êtes tenu à veiller vous-même à vos assurances personnelles (notamment assurance accidents et maladie, dommages matériels et affectant les bagages, perte de bagages). ZT décline toute responsabilité à cet égard.
- 7.5. Vous devez assumer la totalité des dommages dont vous pourriez être tenu pour responsable durant le séjour. Les dommages doivent être annoncés au prestataire ou à son représentant avant le départ.

8. Validité des CGVDC / droit applicable

- 8.1. Les présentes CGVDC sont rédigées en allemand, en anglais et en français. En cas de contradiction, c'est la version allemande qui fait foi.
- 8.2. Nous présentons d'avance nos excuses pour les éventuels changements survenus à notre insu après impression ou toute autre erreur mais nous excluons toute responsabilité à cet égard.
- 8.3. Pour le reste, le droit suisse s'applique. Le for juridique exclusif est Viège (Suisse).

Zermatt, le 28 avril 2014