

## Conditions générales de vente ZERMATTERS

### Informations générales

L'objet de l'entreprise est l'exploitation d'une école de sports de neige, de vélo et de sports de montagne ainsi que la mise en relation de guides de montagne, moniteurs de ski et de snowboard, guides de vélo et accompagnateurs de randonnée, lesquels sont tous désignés dans les présentes Conditions générales de vente (CGV) comme « guides ».

Dans les présentes CGV, une activité s'entend comme le cours réservé, la leçon, l'enseignement ou la sortie. Le début de l'activité correspond au premier jour de l'activité réservée. Le client est le participant à une activité et/ou la personne ayant réservé ou payé l'activité.

Pour des raisons de lisibilité, la forme masculine est utilisée pour les désignations de personnes ; la forme féminine est toujours incluse.

Les CGV de ZERMATTERS sont rédigées en allemand, anglais et français. En cas de contradiction, la version allemande fait foi.

### 1. Applicabilité et champ d'application des CGV

Les présentes Conditions générales de vente de ZERMATTERS, Bahnhofstrasse 58, Zermatt (ci-après « ZERMATTERS ») ainsi que la déclaration de confidentialité séparée ([Protection des données - ZERMATTERS](#)) contiennent les droits et obligations devant être respectés lors de la réservation et de l'utilisation d'une activité auprès ou par ZERMATTERS.

Elles régissent la relation contractuelle entre ZERMATTERS et le client ainsi qu'entre le client et le guide, sauf accord écrit contraire entre le client et le guide.

### 2. Acceptation des CGV et modifications des CGV

Avant chaque processus de réservation, le client a la possibilité et est invité à lire attentivement les CGV. En réservant l'activité souhaitée, le client accepte les conditions suivantes ainsi que la déclaration de confidentialité séparée et reconnaît les présentes CGV comme partie intégrante du contrat entre lui et ZERMATTERS.

Les CGV de ZERMATTERS peuvent être consultées et téléchargées à tout moment sur le site internet. Elles sont également disponibles en version papier au siège de ZERMATTERS.

ZERMATTERS se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les modifications deviennent effectives dès leur publication sur le site internet de ZERMATTERS et sont réputées acceptées et

approuvées si le client ne s'y oppose pas dans un délai de 30 (trente) jours suivant leur entrée en vigueur.

### **3. Nature et étendue des prestations de ZERMATTERS**

ZERMATTERS met en relation le client avec un guide indépendant qui, selon sa formation, réalise tout ou partie des activités proposées par ZERMATTERS. Sauf indication expresse contraire, ZERMATTERS agit au nom et pour le compte du guide concerné.

ZERMATTERS assure la gestion des réservations et des paiements des guides indépendants conformément aux conditions ci-dessous, sans percevoir de rémunération pour l'activité elle-même. La sélection et la mise en relation entre guide et client s'effectuent en fonction des compétences professionnelles, des connaissances linguistiques et de la disponibilité du guide, ainsi qu'en tenant compte des éventuels souhaits du client. Le client accepte qu'au moment de la conclusion du contrat, le nom et le prénom du guide puissent ne pas encore être connus.

La responsabilité de la bonne exécution de l'activité, notamment en matière de sécurité, d'instruction et de choix des pistes, chemins ou itinéraires, incombe exclusivement au guide.

Lorsque cela est expressément indiqué, ZERMATTERS peut également réaliser des activités en son propre nom et pour son propre compte (à l'exception du domaine Climb). Dans ces cas, la responsabilité de la bonne exécution de l'activité incombe à ZERMATTERS.

### **4. Conclusion du contrat relatif à l'activité**

Les réservations d'activités sont acceptées par écrit, par téléphone, par voie électronique ou en personne auprès de ZERMATTERS ou auprès d'autres points de vente de partenaires de prestation proposant les offres de ZERMATTERS.

#### **4.1 Entre le client et le guide**

Avec la réception de la confirmation de réservation de l'activité souhaitée, le contrat entre le guide et le client est considéré comme conclu et il existe dès ce moment une relation contractuelle juridiquement contraignante entre le guide et le client (à l'exception des employés de ZERMATTERS). La transmission du paiement du client ainsi que d'autres données, informations et renseignements du client par ZERMATTERS au guide s'effectue exclusivement dans le cadre de la mise en relation et ne constitue pas une relation contractuelle propre relative à l'exécution de l'activité entre le client et ZERMATTERS.

Dans la relation entre le guide et le client, les présentes CGV s'appliquent par analogie. Le guide et le client restent libres de convenir par écrit, après la conclusion du contrat, de modifications ou

compléments à leur relation contractuelle.

#### **4.2 Entre le client et ZERMATTERS**

Si l'activité est réalisée par ZERMATTERS (par ex. événements d'entreprise), le contrat entre le client et ZERMATTERS est conclu dès réception de la confirmation de réservation de l'activité souhaitée et est juridiquement contraignant pour le client à partir de ce moment.

La réalisation d'activités dans le domaine Climb au nom et pour le compte de ZERMATTERS est exclue.

#### **5. Nombre minimum de participants pour les offres de groupe**

Les indications relatives au nombre minimum de participants pour les offres de groupe figurent dans la description de chaque activité.

Si la taille du groupe est inférieure au nombre minimum de participants, ZERMATTERS se réserve le droit de regrouper des groupes, de réduire la durée des cours, d'annuler des cours à court terme (jusqu'à la veille au soir) ou de proposer au client une offre de remplacement adéquate moyennant supplément. Si l'activité est annulée ou si le client refuse une offre de remplacement adéquate, les frais d'activité, y compris un éventuel acompte, seront remboursés. En cas d'offre à prix inférieur, la différence est remboursée au client.

#### **6. Prix**

Les prix indiqués s'entendent en francs suisses. En cas de paiement en euros, le taux de change journalier du prestataire de services financiers s'applique. Toute modification de prix reste réservée.

Les prix comprennent les coûts du guide pour l'activité réservée (dans les présentes CGV, les « frais d'activité »). En principe, les prix s'entendent hors repas personnels, repas du guide, matériel de location, frais d'hébergement, frais d'hébergement du guide ainsi que frais de transport (remontées mécaniques), sauf mention expresse contraire dans la description détaillée de l'activité.

#### **7. Conditions de paiement**

Le montant total des frais d'activité de l'activité réservée est exigible avant le début de l'activité.

Si le paiement intégral des frais d'activité n'a pas été effectué avant le début de l'activité, le guide peut refuser la participation du client sans aucune conséquence d'indemnisation ou de frais pour le guide ou ZERMATTERS.

Pour le remboursement des activités annulées, ZERMATTERS utilise le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord contraire exprès.

## **7.1 Acomptes pour certaines offres dans le domaine Climb**

Pour les offres suivantes dans le domaine Climb, les acomptes suivants sont exigibles au moment de la réservation :

- pour 1 (une) nuit en refuge: CHF 150.00 par personne
- à partir de 2 (deux) nuits en refuge: CHF 300.00 par personne

Les acomptes sont imputés sur le montant total de la prestation réservée.

Les acomptes versés ne sont pas remboursés en cas d'annulation par le client ni en cas de non-réalisation pour cause de mauvaises conditions météorologiques (cf. point 7.2 a ci-dessous). Les acomptes sont valables uniquement pour la saison en cours.

## **7.2 Annulation ou modification de commande par le client**

Toute résiliation du contrat par le client avant le début de l'activité doit être notifiée par e-mail, téléphone ou directement au point de vente de ZERMATTERS.

Une résiliation après le début de l'activité est exclue.

Un report ou une re-réservation de l'activité n'est pas possible.

Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent:

### **a) Ski, Board, Bike, Hike, Climb (sauf point 7.2 b):**

- 14 jours à 48h avant le début du cours: CHF 50.00 de frais de traitement par réservation
- à partir de 48h jusqu'au début du cours: 100 % des frais d'activité

### **b) Domaine Climb – offres de plusieurs jours / excursions de plusieurs jours dès 2 jours:**

- jusqu'à 48h avant le début du cours: les acomptes mentionnés au point 7.1
- à partir de 48h jusqu'au début du cours: 100 % des frais d'activité

## **c) Offres forfaitaires ou cours incluant hébergement / camps:**

- 30 à 15 jours avant le début du cours: 30 % des frais d'activité
- 14 à 7 jours avant le début du cours: 50 % des frais d'activité
- à partir de 6 jours avant le début du cours: 100 % des frais d'activité

## **d) Offres de groupe publiées avec nombre minimum de participants (point 4):**

- 14 à 4 jours avant le début du cours: 50 % des frais d'activité
- à partir de 3 jours avant le début du cours: 100 % des frais d'activité

Ces conditions d'annulation s'appliquent lorsque, au moment de l'annulation par le client, le nombre minimum de participants ou la réalisation de l'activité a déjà été confirmé par ZERMATTERS.

## **e) Aucun remboursement**

Aucun remboursement des frais d'activité déjà payés ou des acomptes n'est effectué si:

- l'activité ne peut être réalisée en raison d'un retard ou de la non-présentation du client; les coûts supplémentaires en résultant sont à la charge du client
- le client rejoint une activité après son début ou la quitte avant sa fin
- le client n'utilise pas certaines journées ou heures dans le cadre d'activités de plusieurs jours

## **8. Annulation ou modifications contractuelles avant le début de l'activité**

ZERMATTERS et le guide se réservent le droit de modifier ou d'annuler le programme de l'activité avant le début de l'activité si des circonstances extérieures (p. ex. force majeure, conditions météorologiques et naturelles, mesures des autorités ou risques de sécurité) l'exigent.

En cas d'annulation de l'activité avant son début ou de modification substantielle du programme par ZERMATTERS que le client ne souhaite pas accepter, ou si le client refuse une re-réservation pour une activité de remplacement équivalente, seuls les frais d'activité déjà payés sont remboursés au client. Toute autre prétention ou demande d'indemnisation du client est exclue.

## **9. Modifications du programme ou interruption de l'activité après le début de l'activité**

### **9.1 Modifications du programme**

ZERMATTERS et le guide se réservent le droit de modifier le programme de l'activité après son début si des circonstances extérieures (p. ex. force majeure, conditions météorologiques et naturelles, mesures des autorités ou risques de sécurité) l'exigent. Un remboursement des frais d'activité est

exclu.

## **9.2 Interruption de l'activité**

ZERMATTERS et le guide se réservent le droit d'interrompre l'activité si des circonstances extérieures (p. ex. force majeure, conditions météorologiques et naturelles, mesures des autorités ou risques de sécurité) l'exigent.

### **a) Remboursement des frais d'activité**

Si la poursuite de l'activité n'est pas possible, les frais d'activité payés sont remboursés au client, déduction faite des prestations déjà fournies et des dépenses engagées, dans le cas suivant:

- fermeture des exploitations de prestataires touristiques tels que remontées mécaniques, hôtels ou restaurants à la suite de décisions des autorités (p. ex. pandémie).

### **b) Aucun remboursement des frais d'activité**

Si la poursuite de l'activité n'est pas possible, aucun droit au remboursement des frais d'activité payés n'existe, notamment dans les cas suivants:

- fermeture des exploitations de prestataires touristiques tels que remontées mécaniques, hôtels ou restaurants en raison de conditions météorologiques ou naturelles ;
- fermeture de l'infrastructure de transport vers Zermatt (route et/ou train) en raison de conditions météorologiques ou naturelles;
- interruption de l'activité en raison de conditions météorologiques ou naturelles ;
- maladie, accident ou état de santé du client.

## **10. Conditions de participation et obligation d'information du client**

Une bonne santé, un équipement adapté à l'activité réservée, contrôlé et réglé par des professionnels, ainsi qu'une capacité physique suffisante et l'expérience nécessaire pour l'activité concernée sont des conditions préalables à toutes les activités et relèvent de la responsabilité du client.

Le client s'engage à informer ZERMATTERS ou le guide en temps utile avant le début de l'activité de toute limitation de santé, informations pertinentes sur son état de santé, prophylaxies médicales, souhaits particuliers ou besoins liés aux habitudes alimentaires ou intolérances, etc., afin que le guide puisse prendre les mesures nécessaires.

Le client s'engage à suivre strictement les instructions des guides et de leurs assistants.

Si ces conditions de participation ne sont pas respectées par le client ou s'il ne suit pas les instructions du guide, ZERMATTERS et le guide se réservent le droit d'exclure le client de l'activité. En cas d'exclusion, le client n'a droit à aucun remboursement des frais d'activité.

## **11. Bons**

### **11.1 Informations générales**

ZERMATTERS émet des bons valeur à durée limitée ou des bons dits « expériences ». Les bons expériences donnent droit à leur détenteur de bénéficier d'une activité déterminée.

Les bons doivent être utilisés auprès du bureau de ZERMATTERS. Une réservation préalable de l'activité par e-mail, téléphone ou auprès du bureau est nécessaire.

Le bon ne peut pas être échangé contre de l'argent. Tout remboursement en cas de non-utilisation est exclu. Il est nominatif et transférable.

### **11.2 Modifications de prix pour les bons expériences**

ZERMATTERS se réserve le droit de modifier les prix des activités à tout moment. Les modifications de prix peuvent résulter de changements du marché, de modifications des prix des prestataires tiers, d'augmentations de coûts ou d'autres facteurs économiques.

Le détenteur du bon est informé de toute modification de prix avant l'utilisation du bon.

Le bon reste valable, mais sa valeur peut être ajustée en fonction des nouveaux prix. Cela signifie que les modifications de prix sont à la charge du détenteur du bon et que la différence de prix doit être réglée par celui-ci avant le début de l'activité.

## **12. Prestations de tiers**

Lors de l'exécution de l'activité, le client peut recourir à des prestations de tiers. La responsabilité et la fourniture de ces prestations incombent exclusivement au prestataire tiers concerné. Les prix et les conditions générales de vente actuellement en vigueur du prestataire tiers s'appliquent, notamment de:

- [Air Zermatt AG | CGV](#)
- [Zermatt Bergbahnen | CGV](#)
- [Gornergrat Bahn | CGV](#)
- pour les nuitées en refuge, les CGV applicables du refuge concerné

## **13. Exclusion de responsabilité**

### **13.1 Principe**

Dans les limites autorisées par la loi, ZERMATTERS exclut entièrement toute responsabilité contractuelle et extracontractuelle pour elle-même et ses auxiliaires, notamment pour les dommages corporels et matériels, les dommages directs et indirects, les dommages consécutifs, le manque à gagner ou les prétentions de tiers.

Cette exclusion de responsabilité s'applique également en cas de négligence légère ou moyenne.

Elle s'applique en particulier aux accidents en lien avec toutes les Activités, y compris les examens et compétitions.

Le Client reconnaît que le Guide ne peut garantir une sécurité absolue face aux dangers objectifs de la montagne. Le Client accepte le risque résiduel inhérent aux activités de plein air, lequel subsiste malgré une conduite attentive et prudente du Guide, et agit dans cette mesure à ses propres risques.

### **13.2 Limitation de l'exclusion de responsabilité**

L'exclusion de responsabilité prévue au chiffre 13.1 ne s'applique pas en cas de négligence grave ou de comportement intentionnel de ZERMATTERS.

### **13.3 Exclusion de responsabilité du Guide**

L'exclusion de responsabilité susmentionnée s'applique également aux relations entre le Guide et le Client, sauf convention écrite contraire entre eux.

L'exclusion de responsabilité ne s'applique pas en cas de négligence grave ou de comportement intentionnel du Guide.

## **14. Assurance du Client**

Les assurances (notamment assurance maladie et accident y compris accidents sportifs) relèvent de la responsabilité du Client. ZERMATTERS recommande la souscription d'une assurance annulation et d'une assurance de rapatriement.

Le Client reconnaît que la couverture et l'étendue des assurances peuvent être limitées pour les Activités à l'étranger.

## **15. Assurance responsabilité civile professionnelle**

ZERMATTERS confirme disposer d'une assurance responsabilité civile professionnelle conformément à l'art. 12 al. 1 de la loi cantonale sur l'activité de guide de montagne et l'offre d'autres activités à risque ainsi qu'à l'art. 13 al. 1 de la loi fédérale sur l'activité de guide de montagne et l'offre d'autres activités à risque, dans l'étendue minimale exigée par la loi.

Des informations concernant l'étendue de la couverture d'assurance peuvent être obtenues à tout moment auprès de ZERMATTERS.

## **16. Réclamations**

Les réclamations doivent être adressées à ZERMATTERS dans un délai de deux semaines après la fin de l'activité, par courrier postal ou par e-mail (info@zermatters.ch).

## **17. Cession des droits et obligations à des tiers**

Certains ou l'ensemble des droits et obligations découlant des présentes CGV peuvent être transférés en tout ou en partie par ZERMATTERS à des tiers ou exercés par des tiers.

Tous les droits et obligations envers ZERMATTERS ne peuvent être transférés ou cédés à des tiers sans l'accord écrit préalable de ZERMATTERS.

## **18. Clause de sauvegarde**

Si certaines dispositions des présentes CGV s'avéraient totalement ou partiellement nulles ou comportaient des lacunes, la validité juridique des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les

dispositions invalides seront remplacées par des dispositions se rapprochant le plus possible du sens économique des dispositions invalides ou nulles. Ceci s'applique par analogie en cas de lacune.

## **19. Droit applicable et for juridique**

Les présentes CGV, les relations contractuelles qui en découlent ainsi que tout litige éventuel sont exclusivement soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion du droit international privé et de toute règle de conflit de lois, ainsi que de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises.

# ZERMATTERS®

OUTDOOR EXPERIENCE  
SINCE 1888

Le for juridique exclusif est Zermatt.

Valable dès le 10 mai 2026

**ZERMATTERS**

Bahnhofstrasse 58  
3920 Zermatt