

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Nous nous réjouissons de l'intérêt que vous manifestez pour un voyage à l'Aletsch Arena et vous remercions de la confiance que vous témoignez à notre égard. Nous vous prions de bien vouloir lire attentivement les présentes conditions générales de vente (CGV) d'Aletsch Arena AG (AA). Version 30.07.2025

## A – La société AA en tant qu'intermédiaire

### Art. 1. – Notre mission

AA exécute, pour le compte des communes de destination (Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet et Riederalp) ainsi que de la société Aletsch Bahnen AG et de l'association Aletsch Tourismus, l'accompagnement des hôtes et prestataires de services, le marketing et le développement de la destination.

### Art. 2. – Prestations de tiers

La société AA met à la disposition des prestataires de services (PS) tels que hôtels, logements de vacances, hébergements de groupe, remontées mécaniques, magasins de sport, écoles de ski, etc., situés dans l'Aletsch Arena une plateforme de réservation pour la distribution de leurs prestations. L'hôte conclut les contrats directement avec les PS qu'il a choisis (aux conditions contractuelles des PS en question, voir ci-après le chapitre C). La société AA n'est pas partie à ces contrats et n'est donc pas responsable de leur bonne exécution. La société AA est chargée par les PS affiliés de gérer les réservations et l'encaissement des prestations réservées, en leur nom.

### Art. 3 – Prestations propres

Dans certains cas, la société AA propose des prestations propres, telles que des cadeaux publicitaires, le Gletschi-Programme, etc., en son propre nom. Celles-ci sont spécifiquement

indiquées comme telles. Ces prestations sont soumises aux dispositions du chapitre B.

### Art. 4 – Panier mixte

1) L'hôte peut regrouper les prestations mises en ligne sur la plateforme de réservation, telles que les logements, les billets de remontées mécaniques, les événements, etc., pour composer un séjour de vacances global et adapté à ses besoins. L'hôte est lui-même responsable du choix, de la composition et de la coordination des différentes positions (horaires, lieu, etc.). La société AA n'est pas tenue de vérifier que les choix et la composition des différentes positions du panier soient compatibles et bien coordonnés.

2) Même si l'hôte réserve plusieurs prestations en même temps, il conclut pour chaque position du panier un contrat distinct avec le PS choisi. Chaque contrat existe indépendamment des autres prestations réservées.

## B – Dispositions générales

### Art. 5 – Actualité des données

Les prestations proposées sur la plateforme ne constituent pas des offres contraignantes de la société AA ou des différents PS. Les PS mettent à disposition les données (textes descriptifs, disponibilités, prix, etc.) sous leur propre responsabilité ou, le cas échéant, les gèrent eux-mêmes. La société AA et les différents PS se réservent le droit de modifier à tout moment les



offres et les prix ou de suspendre tout ou partie des prestations.

#### **Art. 6 – Prix**

1) Le prix à payer pour chaque prestation choisie peut varier en fonction de la saison, de la durée du séjour, des caractéristiques choisies (p. ex. catégorie de chambre), etc. Le prix définitif est affiché dans le panier. L'obligation de paiement de l'hôte s'étend à toutes les prestations réservées. Les prix s'entendent en francs suisses. Sauf mention contraire expresse, les prix incluent tous les suppléments, taxes et redevances, y compris la taxe sur la valeur ajoutée suisse.

2) Les PS ont la possibilité de présenter des prestations avec une garantie du meilleur prix. Les offres assorties de la garantie du meilleur prix sont spécialement mises en évidence dans la boutique en ligne. Avec la garantie du meilleur prix, les PS garantissent aux hôtes qu'ils ne trouveront sur aucune autre plateforme un prix plus avantageux pour la même prestation. La seule exception est le propre canal de vente du PS (site Internet). Si l'hôte trouve malgré tout une offre plus avantageuse sur une autre plateforme, le PS doit lui rembourser la différence.

#### **Art. 7 – Réservation avec compte utilisateur**

1) Pour pouvoir réserver des prestations sur la plateforme de réservation, l'hôte peut ouvrir un compte utilisateur. Ce faisant, il s'engage à fournir des informations conformes à la vérité.

2) Le compte utilisateur ne doit pas être ouvert sous un nom fantaisie ou sous un pseudonyme. L'adresse de domicile permanente doit être indiquée, ainsi que le pays de domicile correct. Le compte utilisateur sur aletscharena.ch (ainsi que sur tous les sites Internet associés) enregistre les données nécessaires à l'exécution des transactions relatives au panier (voir les dispositions relatives à la protection des données). Les confirmations de réservation, les

factures, les communications relatives aux prestations réservées (p. ex. tickets print@home), etc. sont envoyées à l'adresse e-mail indiquée dans le compte utilisateur. Les préférences de messagerie électronique peuvent être gérées dans le compte utilisateur.

3) L'hôte est responsable de l'exactitude et de la mise à jour des données. Dans la mesure où l'hôte fournit des informations sur des tiers, il doit disposer de l'autorisation correspondante. L'hôte est responsable, dans son propre intérêt, de garder secrètes les données d'accès. En cas de soupçon d'abus du compte, il convient de prendre immédiatement contact avec la société AA. Les données de cartes de crédit ne sont pas traitées dans les systèmes de la société AA ; cela se fait uniquement par l'intermédiaire des prestataires spécialisés liés au processus de finalisation de la commande (Acquirer ou Payment Service Provider).

4) L'hôte peut demander lui-même la suppression d'un compte utilisateur. Une suppression n'est toutefois pas possible lorsque des droits à des prestations valables (non échus) figurent encore dans le compte utilisateur. Une fois la suppression effectuée, le compte utilisateur n'est plus accessible. Il ne peut plus être réactivé et tous les services liés au compte utilisateur, tels que les newsletters, les messages de service, etc., sont suspendus. Sur le plan interne, le compte utilisateur est conservé jusqu'à l'expiration de l'obligation légale de conservation et est accessible aux administrateurs ; après quoi, il est supprimé définitivement.

#### **Art. 8 – Réservation sans compte utilisateur**

L'hôte n'est pas tenu de créer un compte utilisateur pour finaliser une réservation, mais peut aussi le faire en tant qu'« hôte ». Dans ce cas, les données sont également conservées dans une base de données centrale de la société AA (voir les



dispositions relatives à la protection des données), mais l'hôte doit resaisir ses données pour chaque réservation.

#### **Art. 9 – Réservation pour plusieurs personnes**

Si l'hôte réserve des prestations pour d'autres personnes, seul l'hôte qui effectue la réservation est partie contractante pour le PS et la société AA. Il prend en charge le paiement de toutes les prestations réservées et la société AA est en droit de facturer toutes les prestations à l'hôte. L'hôte qui effectue la réservation est responsable de veiller à ce que toutes les personnes exécutent les obligations.

#### **Art. 10 – Conclusion du contrat**

1) En plaçant des prestations et des marchandises dans son panier et en activant le bouton « Valider la commande », l'hôte soumet au PS une demande ferme de conclusion des contrats relative aux différentes positions du panier. Si l'hôte place différentes prestations dans le panier, il conclut avec chaque PS qu'il a choisi un contrat indépendant des autres contrats.

2) Si le PS a des dispositions contractuelles propres, celles-ci sont indiquées dans la boutique en ligne et sont contraignantes pour l'hôte. En ce qui concerne les conditions de paiement et d'annulation, celles de la société AA s'appliquent dans tous les cas (voir Art. 11 – Conditions de paiement et d'annulation).

3) L'hôte doit être âgé d'au moins 18 ans pour pouvoir conclure le contrat. Toutefois, si l'âge pour avoir la pleine capacité d'exercer les droits civils est plus élevé dans son pays de domicile, l'hôte ne peut conclure une réservation qu'une fois cet âge atteint.

#### **Art. 11 – Conditions de paiement et d'annulation**

##### *Généralités*

Les prestations qui ont été réservées par l'intermédiaire de la boutique en ligne de la société

AA ne peuvent être annulées ou modifiées que par l'intermédiaire de cette dernière. La déclaration de retrait prend effet le jour où elle parvient à la société AA. Si l'hôte ne recourt à la prestation que tardivement ou ne la consomme pas entièrement, le montant total de la facture reste dû.

##### *Encaissement*

L'encaissement est effectué directement par la société AA au nom du PS.

##### *Caractère contraignant*

Les prix en francs suisses indiqués dans la confirmation de réservation sont contraignants. Une adaptation de prix est possible en cas d'introduction ou d'augmentation de taxes, redevances, impôts, augmentations de frais de transport, etc., jusqu'à trois semaines avant le début des prestations.

##### *Erreur manifeste de réservation*

En cas d'erreur manifeste de réservation due à des erreurs du système de réservation, les prix convenus sont nuls. Dans ce cas, la société AA a le droit d'annuler la réservation sans indemnisation.

##### *Délais et frais d'annulation*

1) Prestations (sans forfaits de ski, abonnements de saison et cartes annuelles et produits des remontées mécaniques)

Les explications ci-après comprennent l'ensemble des prestations propres et de tiers pouvant être réservées par le biais de l'Aletsch Arena, soit les hébergements, les événements, les expériences, les sorties, le matériel de location, les espaces événementiels, etc. Des dispositions séparées s'appliquent aux forfaits de ski, aux abonnements de saison et aux cartes annuelles ainsi qu'aux autres produits des remontées mécaniques.

Si les hôtes souhaitent résilier leur prestation ou leurs prestations réservées en ligne par



l'intermédiaire de la société AA, le PS, représenté par la société AA, ou alors la société AA elle-même si c'est elle qui propose directement la prestation, perçoit auprès de l'hôte les frais d'annulation suivants :

- \* 60 jours avant l'arrivée : aucun
- \* 59 – 30 jours avant l'arrivée : 50 % du prix de la prestation ou de la location
- \* 29 – 15 jours avant l'arrivée : 80 % du prix de la prestation ou de la location
- \* 14 – 0 jours avant l'arrivée : 100 % du prix de la prestation ou de la location

2) Forfaits de ski, abonnements de saison et cartes annuelles :

Les clients ont la possibilité d'assurer leurs forfaits de ski, leurs abonnements de saison ou leurs cartes annuelles. Les offres non assurées ne peuvent pas être annulées. Les prestations de l'assurance peuvent être sollicitées directement auprès de celle-ci.

3) Produits des remontées mécaniques (hors forfaits de ski, abonnements de saison et cartes annuelles) :

Si une partie de la prestation ne peut pas être utilisée en raison d'un accident, d'une maladie ou d'un décès, un certificat établi par un médecin de la région ou le rapport d'un centre hospitalier du Haut-Valais doivent être présentés pour le remboursement de la prestation utilisée seulement partiellement. Le remboursement est calculé sur la base de la différence entre la prestation réservée et le nombre de jours utilisés.

Mauvais temps

4) En cas d'annulation d'un événement/offre (hors billets des remontées mécaniques) par l'organisateur pour cause de mauvais temps, la société AA remboursera 100% du prix.

## C – Prestations de la société AA

### Art. 12 – Carte d'hôte

#### *Généralités*

Les hôtes qui passent la nuit et paient la taxe de séjour dans l'une des communes de destination de l'Aletsch Arena reçoivent une carte d'hôte pendant leur séjour et bénéficient ainsi de certains services. La carte d'hôte numérique peut déjà être obtenue avant l'arrivée (à condition que vous ayez complété vos coordonnées et créé un compte utilisateur sur la boutique en ligne) directement auprès du propriétaire (enregistrement rapide).

#### *Conditions du prestataire de services*

1) L'hôte prend acte du fait que les heures d'exploitation et d'ouverture de certains PS ne coïncident pas avec celles de l'ensemble de la période de promotion en raison de la saison et qu'il est dès lors possible que certaines prestations ne soient pas disponibles.

2) La société AA est en droit de résilier les conventions avec les PS de la carte d'hôte pour justes motifs, également pendant la période de validité de la carte d'hôte. En conséquence, le détenteur de la carte d'hôte ne peut faire valoir aucune prétention à l'encontre de la société AA, des établissements d'hébergement ou des établissements partenaires concernés par la résiliation du contrat, ni à l'encontre d'autres tiers.

3) L'hôte n'est pas indemnisé en cas de vente de l'établissement d'hébergement pendant la durée de validité de la carte d'hôte.

4) Les PS peuvent refuser les prestations proposées par la carte dans des cas justifiés. Les motifs de refus sont notamment : événements naturels et autres cas de force majeure, travaux de maintenance, réparations, mise en danger de tiers, suroccupation des installations, violation des prescriptions des partenaires de prestations, refus



de présenter un document d'identité valable ou motifs similaires. Dans ce cas, l'hôte n'a aucune prétention en exécution ou en dommages-intérêts envers la société AA ou les PS.

5) En cas de recours à une prestation de la carte, l'hôte est tenu de présenter spontanément la carte d'hôte au PS. La carte d'hôte peut être vérifiée selon différents procédés (techniques). À la demande du PS, l'hôte doit en outre présenter une pièce d'identité valable. Si l'hôte ne peut ou ne veut pas le faire, l'avantage lié à la carte d'hôte peut être refusé par le PS.

6) En cas de recours à une prestation proposée par la carte d'hôte, un contrat de prestation est conclu exclusivement entre l'hôte et le PS concerné, de sorte que d'éventuelles CGV du PS peuvent également s'appliquer.

7) Si l'hôte ne recourt pas aux prestations proposées par la carte d'hôte, il ne peut percevoir aucune prestation de remplacement.

8) La carte ne contient aucune prestation d'assurance.

#### *Validité*

La carte d'hôte est valable pendant toute la durée du séjour, y compris le jour d'arrivée et de départ. Ensuite, la carte d'hôte perd automatiquement sa validité. La carte d'hôte n'est pas transmissible et ne peut être utilisée que par la personne à laquelle elle est délivrée. Sur demande, une pièce d'identité valable doit être présentée.

#### *Validité pour les personnes exonérées de la taxe de séjour*

Les personnes exonérées de la taxe de séjour ne reçoivent pas de carte d'hôte. Les groupes de personnes suivants ne sont pas assujettis au paiement de la taxe de séjour :

- toutes les personnes domiciliées sur le territoire de la commune où s'exerce la perception de la taxe. La notion de domicile est en principe celle qui est définie dans le Code civil suisse ;
- toutes les personnes en visite chez un membre de la famille non assujetti au paiement de la taxe. Par membre de la famille, il faut entendre toute personne appartenant à la parentèle des grands-parents ainsi que le conjoint ;
- les enfants âgés de moins de six ans ; de six à seize ans ils paient demi-taxe ;
- les élèves, apprentis et étudiants fréquentant les établissements d'enseignement reconnus et subventionnés par l'État du Valais durant la période scolaire ;
- les patients et les pensionnaires des hôpitaux, homes pour personnes âgées, établissements pour handicapés ou à caractère social autorisés par l'État du Valais ;
- les personnes incorporées dans l'armée ou la protection civile, les pompiers ainsi que d'autres services similaires, lorsqu'ils sont en service commandé.

#### *Transmission*

La transmission et la reproduction de la carte d'hôte sont interdites. En cas de transmission, les hôtes répondent également de l'utilisation abusive de la carte d'hôte par des tiers.

#### *Abus*

En cas d'abus ou de soupçon d'abus de la carte d'hôte, la société AA et les PS ont le droit et l'obligation de garder la carte d'hôte sans la remplacer et, le cas échéant, de la bloquer. Les abus prouvés ou les soupçons fondés d'abus entraînent une sanction de CHF 300.00.



### *Vol et perte*

En cas de vol ou de perte de la carte d'hôte, celle-ci peut être réimprimée ou sauvegardée (e-tickets).

### *Modifications*

Les modifications ou corrections ultérieures apportées à la carte d'hôte par l'établissement d'hébergement entraînent la nullité de la carte d'hôte actuelle.

La société AA peut informer l'hôte par e-mail des modifications ou compléments apportés aux prestations de la carte d'hôte.

### *Prétention en garantie ou en dommages-intérêts de l'hôte*

Les détenteurs de la carte d'hôte prennent acte du fait que la société AA n'est responsable que de la transaction entre les détenteurs de la carte d'hôte et les PS de la carte d'hôte. Le détenteur de la carte d'hôte renonce à toute prétention en garantie ou en dommages-intérêts envers la société AA, indépendamment du fait que le PS de la carte d'hôte ait ou non commis une faute en cas de dommage. Il est retenu que si un cas de responsabilité survient, la société AA n'est pas responsable d'un tel dommage causé. De même, le détenteur de la carte d'hôte n'a droit à aucune indemnité de la société AA pour le cas où les éventuelles prestations mentionnées par les PS de la carte d'hôte ne seraient pas fournies.

## **Art. 13 – Intermédiation de logements**

### *Généralités*

En ce qui concerne les hébergements pouvant être réservés en ligne, les hôtes concluent un contrat avec les PS, lequel est négocié par la société AA.

### *Étendue des prestations d'hébergement*

1) Les logements ne peuvent être occupés que par le nombre de personnes indiqué dans le contrat

(enfants inclus). Les conditions (animaux domestiques, fumeurs, etc.) mises en évidence dans le descriptif des prestations ainsi que le règlement intérieur doivent être respectés. Si les hôtes ne respectent pas ces obligations, le PS peut leur accorder un bref délai supplémentaire pour remédier à l'état de fait contraire au contrat puis résilier le contrat avec effet immédiat si les hôtes n'obtempèrent pas dans le délai octroyé. Le prix payé n'est pas remboursé. Les éventuelles prétentions en dommages-intérêts du PS demeurent réservées.

2) Si la prestation n'est pas conforme à la convention contractuelle ou si l'hôte subit un dommage, ce dernier est en droit et tenu de signaler immédiatement le défaut ou le dommage au PS concerné.

3) Si l'hôte omet de déposer une réclamation auprès du PS, ses droits s'éteignent automatiquement.

4) L'hôte répond de tout dommage qu'il cause pendant le séjour. Les éventuels dommages doivent être annoncés au PS avant le départ. Si l'hôte omet de signaler les dommages causés, il est tenu de prendre en charge tous les frais supplémentaires liés à la preuve du dommage.

### *Contrôle des hôtes*

Les bases légales sont la loi cantonale sur le tourisme (1996), RS 935.1 et la loi cantonale sur l'hébergement, la restauration et le commerce de détail de boissons alcoolisées du canton du Valais (2004, art. 15). Chaque hôte est dès lors tenu de remplir le bulletin d'arrivée mis à disposition par le PS.

### *Obligation de payer la taxe de séjour*

Selon le Règlement sur la taxe de séjour des communes de Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet et Riederalp, les hôtes qui passent



la nuit dans les communes de destination (à l'exception des personnes exonérées, cf. art. 12) sont assujettis à la taxe de séjour. La taxe de séjour est perçue par nuitée. Les communes de destination ont délégué à la société AA l'encaissement des taxes de séjour conformément à la loi valaisanne sur le tourisme (RS 935.1, art. 21 al. 3ter). Tous les autres détails figurent dans le règlement sur la taxe de séjour.

## D – Dispositions finales

### Art. 14 – Responsabilité

1) La société AA n'assume en principe aucune responsabilité pour les prestations et promesses des PS et n'est en aucun cas tenue de fournir des prestations de remplacement. Les hôtes doivent s'adresser directement au PS pour toute réclamation. Ce dernier éclaircira alors de sa propre compétence la situation avec les hôtes. La responsabilité du PS dépend des conditions de ce dernier.

2) Une éventuelle responsabilité de la société AA pour les dommages corporels, matériels et pécuniaires est exclue dans la mesure permise par la loi. La responsabilité pour les auxiliaires est entièrement exclue.

### Art. 15 – Accords accessoires

Il n'existe aucun accord accessoire oral en plus des présentes CGV. Les accords accessoires de quelque nature que ce soit, ainsi que les modifications ou compléments, doivent revêtir la forme écrite pour être valables.

### Art. 16 – Ombudsman

Avant un litige devant un tribunal, l'hôte a en tout temps la possibilité de contacter l'ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, CH-8038 Zurich. En cas de litige entre les participants et les organisateurs de voyages, l'ombudsman s'efforce de parvenir à une décision équitable et équilibrée.

### Art. 17 – Droit applicable et for

Le rapport entre les hôtes et la société AA est soumis au droit suisse. Le for exclusif pour les litiges qui en résultent est Brig.

### Art. 18 – Dispositions relatives à la protection des données

Dispositions relatives à la protection des données de la société AA :

<https://www.aletscharena.ch/fr/protection-des-donnees>

Mörel-Filet, le 30.07.2025