

Assurance Billets Zermatt Bergbahnen AG

Conditions Générales d'Assurances

Edition 09.2026

Sommaire

<u>1</u>	<u>Informations au client</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>Aperçu des prestations</u>	<u>5</u>
<u>3</u>	<u>Conditions Générales d'Assurance (CGA)</u>	<u>6</u>
3.1	Dispositions communes au produit d'assurance	6
3.2	Dispositions particulières relatives au produit d'assurance	10
	Assurance Billets	10

A partir du 1er octobre 2026, Europ Assistance s'appelle Redion. Ce changement de nom n'a aucune conséquence juridique (il s'agit de la même entreprise, avec le même numéro CHE) ni aucune incidence sur les obligations de l'assureur en tant que porteur de risque et prestataire de services.

1 Informations au client

Les informations destinées au client figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seules les Conditions Générales (CGA), la notice de traitement des données personnelles et la confirmation de souscription de l'assurance (ensembles le contrat d'assurance) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant de la relation d'assurance.

Entreprise d'assurance

L'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée assureur), Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746, **dénommée Redion (Suisse) Assurances SA à partir du 01.10.2026**. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance du contrat d'assurance collectif est l'entreprise Zermatt Bergbahnen AG, Schluhmattstrasse 123, 3920 Zermatt, Suisse.

Personne assurée

La personne assurée (ci-après dénommée assuré) est la personne qui a acheté un billet auprès du preneur d'assurance (les forfaits demi-journée, les abonnements annuels et de saison sont exclus de la couverture).

Durée et fin de l'assurance

La couverture d'assurance prend effet à l'achat du billet et prend fin lorsque l'assuré commence sa journée de ski, mais au plus tôt le jour de l'entrée en vigueur du contrat collectif et au plus tard le jour de la résiliation de celui-ci.

Les créances nées lors de la durée de validité du contrat d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Risques assurés et étendue des prestations

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent du contrat d'assurance. La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance Billets est une assurance subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de l'assuré et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercée auprès d'un tiers.

Obligations de l'assuré en cas de sinistre

L'assuré est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légale ou contractuelle et de conduite suivantes :

- Aviser l'assureur, par écrit, de la survenance d'un sinistre dès que possible
- Limiter le dommage autant que possible
- Fournir tous les renseignements contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents concernant le sinistre, de manière complète et exacte

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les CGA ainsi que la LCA.

Conditions de base applicables aux prestations

L'assuré doit fournir la confirmation de souscription pour pouvoir bénéficier des prestations. Il est donc très important de conserver la confirmation de souscription.

Principaux cas d'exclusion

L'assurance ne couvre pas :

- Les événements en rapport avec des actes intentionnels et délibérés, le non-respect délibéré d'interdictions officielles ou une négligence grave
- Les événements qui se sont déjà produits au moment de la souscription de l'assurance, au moment de l'achat du billet, ou dont la survenance était évidente pour l'assuré
- Les maladies, grossesse ou blessures préexistantes déjà diagnostiquées et/ou traitées avant l'achat du billet comportant un risque d'aggravation soudain
- Les événements consécutifs à une décision administrative, à portée collective ou individuelle, décidée par un ou plusieurs Etats et/ou autorités administratives, telle que notamment saisie de fortune, internement, détention, la limitation de déplacement des biens et/ou des personnes, suspensions d'activités, etc.
- La pratique du ski hors-pistes (sous réserve des espaces autorisés par le domaine de la station pour la pratique du « ski hors-piste »)
- La participation à des courses de nature compétitive même en tant qu'amateur
- Les événements résultant d'une activité à titre professionnel ou sous contrat rémunéré, à des compétitions officielles organisées par une fédération sportive ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions et la responsabilité civile liée à ces activités
- Les mesures et frais non ordonnés ou non approuvés par l'assureur, ainsi que les mesures et frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA
- Les forfaits demi-journée, les abonnements annuels et de saison
- Lorsqu'un billet a été utilisé; les remboursements ne concernent que les billets non utilisés

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les CGA ainsi que dans la LCA.

Montant et paiement de la prime

La prime est payée par le preneur d'assurance.

Traitement des données personnelles

L'assureur traite les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données.

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre politique de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous <https://www.redion.com/ch-fr>.

2 Aperçu des prestations

Couvertures d'assurance	Somme d'assurance maximum
Assurance Billets	
Billet non utilisé (Assurance Skipass Assur Light en inclusion)	Frais réels, max. CHF 2'000

3 Conditions Générales d'Assurance (CGA)

Les développements ci-après présentent :

- Les dispositions communes à l'ensemble des prestations du produit d'assurance des remontées mécaniques
- Les dispositions spécifiques à certaines des prestations.

Pour connaître l'étendue et les modalités d'exercice d'une prestation donnée, il est recommandé de vérifier dans l'aperçu ci-dessus si elle est bien incluse dans le contrat d'assurance souscrit puis de prendre connaissance à la fois des dispositions communes et des dispositions spécifiques (si applicable).

3.1 Dispositions communes au produit d'assurance

3.1.1 Entreprise d'assurance

L'entreprise d'assurance est Europ Assistance / Redion (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée assureur), Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746, **dénommée Redion (Suisse) Assurances SA depuis le 01.10.2026**. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

3.1.2 Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance du contrat d'assurance collectif est l'entreprise Zermatt Bergbahnen AG, Schluhmattstrasse 123, 3920 Zermatt, Suisse.

3.1.3 Personne assurée

La personne assurée (ci-après dénommée assuré) est la personne qui a acheté un billet auprès du preneur d'assurance (les forfaits demi-journée, les abonnements annuels et de saison sont exclus de la couverture).

3.1.4 Durée et fin de l'assurance

La couverture d'assurance prend effet à l'achat du billet et prend fin lorsque l'assuré commence sa journée de ski, mais au plus tôt le jour de l'entrée en vigueur du contrat collectif et au plus tard le jour de la résiliation de celui-ci.

Les créances nées lors de la durée de validité du contrat d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

3.1.5 Couverture d'assurance

Risques assurés et étendue de l'assurance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent du contrat d'assurance. La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance Billets est subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de l'assuré et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers.

Etendue territoriale

L'assurance est valable sur tout le domaine de la station émettrice d'un billet couvert par l'assurance (Zermatt, Cervinia, Valtournenche).

3.1.6 Obligations générales en cas de sinistre

Obligations de l'assuré en cas de sinistre

L'assuré est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légale ou contractuelle et de conduite suivantes :

- Aviser l'assureur, par écrit, de la survenance d'un sinistre dès que possible
- Limiter le dommage autant que possible
- Fournir tous les renseignements contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents concernant le sinistre, de manière complète et exacte, et en particulier :
 - o Les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé
 - o La déclaration de sinistre dûment complétée
 - o Les certificats médicaux (en cas de maladie ou accident)
 - o Les coordonnées bancaires de l'assuré.

Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard de l'assureur.

En cas de déclaration tardive du sinistre, l'assureur ne supporte aucune responsabilité pour les prestations qui ne pourraient être réalisées en temps utile.

Les accords particuliers, c'est-à-dire non régis par les présentes CGA, ne sont valables que s'ils ont été approuvés par écrit ou sous forme de texte par l'assureur.

Coordonnées en cas de sinistre

L'assureur est à disposition de l'assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 32
Online	https://ski-ch.eclaims.europ-assistance.com/home
Adresse	Europ Assistance/Redion Suisse Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse

Violation des obligations

En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser, d'informer ou de fournir les documents requis, l'assureur se réserve le droit de réduire ou de refuser ses prestations, à moins que l'assuré n'apporte la preuve que son comportement fautif n'a pas eu d'incidence sur la survenance et l'étendue du dommage.

Acceptation des CGA et communication

La communication auprès de l'assuré se fait sous la responsabilité du preneur d'assurance. Le preneur d'assurance se charge en particulier de faire parvenir les CGA à l'assuré et de l'informer des éléments principaux du contrat.

3.1.7 Exclusions générales

Les exclusions ci-dessous s'appliquent à toutes les prestations de l'assurance Billets :

- Les événements qui se sont déjà produits au moment de la souscription de l'assurance, au moment de l'achat du billet, ou dont la survenance était évidente pour l'assuré
- L'utilisation d'une piste ouverte sans le billet correspondant
- Les maladies, grossesse ou blessures préexistantes déjà diagnostiquées et/ou traitées avant l'achat du forfait et comportant un risque d'aggravation soudain
- La tentative de suicide, le suicide ou l'automutilation
- Les événements en rapport avec des actes intentionnels et délibérés, le non-respect délibéré d'interdictions officielles ou une négligence grave
- Les événements liés à la commission effective ou à la tentative de commission d'une infraction intentionnelle
- Les pandémies, les épidémies ou les mises en quarantaine au pays de résidence ou à l'étranger
- Les événements liés à des circonstances exceptionnelles (attentats terroristes, grèves, éruptions volcaniques, tremblements de terre, incendies) en Suisse ou dans un pays voisin

- Les événements résultant d'une guerre, d'actes de guerre, de troubles civils, de révolutions ou de révoltes
- Les conséquences d'incidents impliquant des substances atomiques, biologiques ou chimiques en Suisse ou dans un pays voisin
- Les conséquences d'une décision administrative, à portée collective ou individuelle, décidée par un ou plusieurs Etats et/ou autorités administratives, telle que notamment saisie de fortune, internement, détention, la limitation de déplacement des biens et/ou des personnes, suspensions d'activités, etc.
- L'annulation totale ou partielle ou interruption des prestations contractuelles par l'organisateur
- Les mesures et frais non ordonnés ou non approuvés par l'assureur, ainsi que les mesures et frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA
- Les frais relatifs à la franchise de la caisse maladie ou toute autre institution de prévoyance
- Les événements résultant de la participation à des compétitions officielles organisées par une fédération sportive ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions et la responsabilité civile liée à ces activités
- Pratique du sport alpin hors-pistes (sous réserve des espaces autorisés par le domaine de la station pour la pratique du « hors-piste »)
- Participation à des courses de nature compétitive, même amateur
- Utilisation incorrecte ou abusive du billet
- Les événements résultant d'une activité à titre professionnel ou sous contrat rémunéré.

3.1.8 Montant et paiement de la prime

La prime est payée par le preneur d'assurance.

3.1.9 Définitions

Accident : atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui provoque une incapacité de bénéficier du billet.

Confirmation de souscription : il s'agit, en priorité, du billet acheté par l'assuré ou à défaut d'un autre document attestant de la souscription ou du bénéfice de ladite assurance.

Domaine de la station (Zermatt): il s'agit d'un espace montagnard géré où il est possible de s'adonner à la pratique du sport alpin, disposant d'un système de remontée mécanique. Il comprend au minimum un ensemble de pistes de ski pour la saison hivernale et une station. Il se distingue par un droit d'accès nécessitant un billet qui permet ainsi le parcours de tout ou partie des pistes ouvertes du domaine de la station.

Domicile : il s'agit du lieu de résidence principal et habituel de l'assuré.

Billet : il s'agit du billet des remontées mécaniques (ou d'un forfait de ski des remontées mécaniques), donnant accès à au moins un domaine de la station situé au moins en partie en Suisse et au titre duquel l'assuré bénéficie de tout ou partie de l'assurance. Le billet doit avoir une durée de validité.

Hors-piste : les zones non-accessible gravitairement et/ou n'étant pas désignées et aménagées par le domaine de la station comme ouvertes à la pratique d'un sport alpin.

Maladie : atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui provoque une incapacité de bénéficier du billet.

Période d'assurance : de la date de souscription de l'assurance jusqu'à la fin de validité du billet, sauf résiliation antérieure pour juste motif conformément à la LCA.

Personne accompagnante : il s'agit de la personne restant au chevet de l'assuré.

Piste ouverte : il s'agit des pistes du domaine de la station, y compris les espaces autorisés par la station pour la pratique du « hors-piste ».

Proche : partenaire, enfants, parents, frères, sœurs, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents et enfants du partenaire de l'assuré.

Sport alpin : désigne un sport pouvant être pratiqué sur le domaine de la station nécessitant l'utilisation des remontées mécaniques de la station.

3.1.10 Sanctions internationales

L'assureur ne procèdera pas à des couvertures, paiements, services ou autres prestations si cela pouvait l'exposer à des sanctions, interdictions ou restrictions en application des résolutions des Nations-Unies ou de sanctions économiques, lois ou règlements de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique, du Royaume-Uni, de la France ou de la Confédération suisse. En outre aucun paiement ne sera effectué par l'assureur en dollar américain.

Plus d'information peut être obtenue sur <https://www.redion.com/international-regulatory-information/>.

Par exception à toute autre disposition, les pays et territoires suivants seront exclus de toute couverture : Bélarus, Corée du Nord, Iran, Syrie, Fédération de Russie, Région de Crimée, Région de Donetsk, Région de Kherson, Région de Louhansk, Région de Zaporijjia.

3.1.11 Exonération de responsabilité en cas de force majeure

L'assureur ne peut être tenue pour responsable de manquements à l'exécution de prestations résultant de force majeure tels que les pays en état de guerre ou de guerre civile, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, éruption volcanique, désintégration du noyau atomique, épidémie, pandémie ou tout autre cas de force majeure.

3.1.12 Traitement des données personnelles

L'assureur traite les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données.

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre politique de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous <https://www.redion.com/ch-fr/>.

3.1.13 For judiciaire

La présente assurance est soumise au droit suisse. Pour toutes les prétentions découlant de la présente assurance, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'assuré, ainsi que ceux au siège de l'assureur.

3.1.14 Bases légales complémentaires

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), du Code des procédures civile suisse (CPC), du Code des obligations (CO) et de toute autre loi ou réglementation pertinente sont aux surplus applicables.

3.2 Dispositions particulières relatives au produit d'assurance

Assurance Billets

1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture lorsque l'assuré est dans l'incapacité de bénéficier de son billet à la suite des événements suivants:

- **Accident, maladie ou décès de l'assuré**
- **Accident, maladie ou décès d'un proche**
- **Conditions météorologiques** : la couverture d'assurance s'applique lorsque l'exploitation des remontées mécaniques dans le domaine skiable de Zermatt est impossible ou ne peut raisonnablement être exigée en raison d'une tempête, d'un risque d'avalanche ou de chutes de neige excessives. Cet événement est soumis à une communication officielle de Zermatt Bergbahnen AG.

Saison de Base et Haute Saison (lorsque les secteurs de Sunnegga-Rothorn, Gornergrat et Matterhorn Glacier Paradise sont ouverts) : la couverture d'assurance s'applique lorsque moins de deux des stations de montagne suivantes, disposant d'un accès aux pistes, sont ouvertes :

- Trockener Steg dans le secteur Matterhorn Glacier Paradise
- Riffelberg dans le secteur Gornergrat
- Blauherd dans le secteur du Rothorn

Pré-Saison : pendant la Pré-Saison, durant laquelle seul le secteur du Matterhorn Glacier Paradise est ouvert, la couverture d'assurance s'applique lorsque l'exploitation des pistes dans ce secteur est entièrement suspendue. Il n'y a pas de couverture d'assurance lorsque la station de montagne Matterhorn Glacier Paradise est accessible par les pistes ou lorsque le télésiège du Furggsattel est en service.

Forfait international : les conditions susmentionnées s'appliquent à la partie du domaine skiable de Zermatt incluse dans le forfait international. Si l'accès au domaine skiable de Cervinia/Valtournenche depuis Zermatt est impossible en raison des conditions météorologiques, en cas de vent violent, de risque d'avalanche ou de chutes de neige excessives, le titulaire a droit à un remboursement au prorata de la part des frais correspondant à Cervinia/Valtournenche. Cette condition est valable à condition que l'indisponibilité soit due à des restrictions liées aux conditions météorologiques et ne corresponde pas à un fonctionnement partiel communiqué à l'avance en début ou en fin de saison. Le remboursement s'effectue au prorata par jour concerné et correspond à la différence entre le billet international et le billet Zermatt.

Restrictions : une exploitation partielle annoncée à l'avance en début ou en fin de saison n'est pas considérée comme un événement assuré (horaires officiels).

2. Prestations assurées

L'assureur rembourse à l'assuré les éléments ci-après, au pro rata temporis, mais dans la limite du montant maximum indiqué en point 2 :

- Le billet non utilisé

3. Exclusions

En complément des exclusions générales et des conditions de base pour les prestations d'assurance, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Lorsqu'un billet a été utilisé. Les remboursements ne sont effectués que pour les billets non utilisés
- L'impossibilité d'utiliser le billet dans le cas des forfaits demi-journée, des abonnements annuels et de saison.