

## QUESTIONS FRÉQUENTES (FAQ), Séjour de ski Stöckli Zermatt 2021

Q : En quelles **langues** le séjour de ski Zermatt ont-il lieu?

R : Allemand

Q: Combien de **personnes au maximum** peuvent prendre part à un séjour?

R: Environ 60 personnes

Q: **Jusqu'à quand** est-il possible de **réserver** un séjour?

R: Jusqu'à 7 jours avant le début du séjour.

Q: Comment procéder pour une **demande de groupe**?

R: Pour les réservations à partir de six personnes, veuillez contacter directement Zermatt Tourisme par e-mail ([info@zermatt.ch](mailto:info@zermatt.ch)) ou par téléphone (027 966 81 00). Les demandes de groupes sont traitées manuellement par Zermatt Tourisme.

Q: Quelles sont les **conditions d'annulation** qui s'appliquent?

R: Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent:

- annulation 7 jours ou plus avant le début du séjour: sans frais
- annulation 6 jours ou moins avant le début du séjour: facturation 100% des coûts
- en cas de test positif au Covid-19 ainsi qu'en cas de départ anticipé pour cause d'accident ou de maladie, l'assurance individuelle du/de la participant·e est responsable. L'organisateur n'assume aucune responsabilité.

Adressez-vous S.V.P. à Zermatt Tourisme ([info@zermatt.ch](mailto:info@zermatt.ch)) en cas d'annulation. Le remboursement se fait aussi via Zermatt Tourisme le cas échéant.

Q: Dois-je **apporter mes propres skis**?

R: Non, ce n'est pas nécessaire. Les participants peuvent venir sans leurs skis. Les skis Stöckli de la collection actuelle seront mis à disposition pour les tests. Le reste de l'équipement (chaussures de ski, bâtons, casque, etc.) doit être apporté par le participant ou peut être loué chez Bayard Sports.

Q: **Comment** reçois-je mon **forfait de ski**?

R: Le forfait de ski sera remis aux participants le jour de l'arrivée (vendredi ou dimanche) dans un sachet de bienvenue, lors de l'apéritif de bienvenue. Si vous ne pouvez pas participer à l'apéritif de bienvenue, le sachet de bienvenue sera déposé après l'apéritif à la réception de l'hôtel, où vous pourrez le retirer.

Q: **Où** la **présentation de produits** et l'**apéritif de bienvenue** se tiendront-ils?

R: L'apéritif de bienvenue et la présentation de produits ont lieu le soir de l'arrivée (vendredi ou dimanche), entre 18h15 et 19h30, au sous-sol du magasin Bayard

## PAGE 2

Sports (Bahnhofplatz 2). La présentation de produits débute à 18h40. La participation est facultative.

Q: Ai-je droit à une **ristourne** s'il n'est pas possible de skier en raison du **mauvais temps**?

R: Si l'entier du domaine skiable ne peut pas ouvrir en raison de mauvaises conditions météorologiques, les clients seront remboursés, à condition qu'une assurance supplémentaire ait été souscrite auprès de SOLID. Celle-ci peut être ajoutée à la réservation sur [www.zermatt.ch](http://www.zermatt.ch). Si aucune assurance complémentaire n'a été souscrite lors de l'achat du forfait de ski, une éventuelle demande de remboursement ne pourra pas être traitée. L'assurance complémentaire PassProtect coûte CHF 3,00/jour et couvre les cas suivants: remboursement du forfait de ski, de la location de ski et des leçons de ski en cas d'accident, de maladie ou de mauvaises conditions météorologiques. Vous trouverez de plus amples informations ici.

Test de skis Stöckli: s'il n'est pas possible d'organiser le ski-test, celui-ci sera compensé sous forme de bon. Ce bon pourra être retiré auprès de Bayard Sports (Bahnhofplatz 2, Zermatt). Pas de remboursement en espèces.

Q: **Quand** puis-je bénéficier de l'accompagnement d'un **professeur de ski Stöckli** sur les pistes?

R: Les professeurs de ski Stöckli sont disponibles pour un accompagnement individuel durant les deux jours de ski (samedi et dimanche ou lundi et mardi). Les horaires peuvent être réservés en conséquence.

Q: **Où et comment** puis-je réserver un **professeur de ski Stöckli**?

R: Une liste avec les différents horaires sera à disposition au centre de test Stöckli de Trockener Steg. Tu pourras choisir un horaire qui te convient et t'inscrire sur la liste.

Q: **Quel** est le point de rendez-vous avec le **professeur de ski Stöckli** pour l'accompagnement sur les pistes?

R: Départ et arrivée de l'accompagnement: centre de test Stöckli, Trockener Steg

Q: **Qu'est-ce** que la **valeur de réglage** (Z-Wert)?

R: La valeur de réglage est une mesure nécessaire pour le réglage correct des fixations de ski (p. ex. 8). Lors de chaque changement de skis, les fixations seront réglées en tenant compte de ta valeur de réglage personnelle.

Q: **Comment** la **valeur de réglage** est-elle calculée?

R: La valeur de réglage est déterminée sur la base des informations suivantes: âge, taille, poids, longueur de chaussure de ski, niveau technique (débutant, avancé, expert, compétiteur).

### PAGE 3

Q: **Comment et où** puis-je **tester les skis Stöckli**?

R: La remise des skis et les changements de skis se font au centre de test Stöckli à Trockener Steg.

Q: **Combien de modèles de skis Stöckli** puis-je **tester**?

R: L'ensemble de la gamme Stöckli actuelle peut être testée par les participants. Tous les modèles sont disponibles dans toutes les longueurs. Nous demandons ta compréhension si une longueur ou un modèle souhaité est actuellement occupé par une autre personne.

Q: **Combien de descentes** puis-je effectuer avec le **même modèle**?

R: Pour permettre à tous les participants de tester les différents modèles et longueurs de skis, nous te demandons de changer régulièrement les skis en test (max. 2 à 3 descentes par modèle). Nous te recommandons de bien discuter avec le responsable du centre de test ou le professeur de ski Stöckli à ce propos.

Q: Puis-je **acheter des skis Stöckli** sur place?

R: Oui, Bayard Sports est le point de vente officiel de Stöckli à Zermatt. Tous les participants au séjour reçoivent également un bon de réduction de CHF 100,00 pour l'achat d'une paire de skis. Ce bon peut être utilisé chez Bayard Sports, dans tous les autres points de vente Stöckli ou dans la boutique en ligne Stöckli ([www.stoekli.ch](http://www.stoekli.ch)).

Q: **Qui** puis-je contacter sur place pour des **questions d'organisation** générale?

R: Numéro central pour les requêtes et les questions: 041 492 62 55. La personne de contact de Stöckli se fera un plaisir de te répondre. Bien entendu, tous les interlocuteurs sur place (station de location de Bayard Sports, professeur de ski Stöckli, responsable du centre de test) sont également à ta disposition.

Q: **Comment** me faire reconnaître comme **participant au séjour de ski Stöckli**?

R: Chaque participant reçoit un badge. Porte-le s.t.p. afin de pouvoir toujours être identifié. Cela est particulièrement important lors de la remise des skis à Trockener Steg. Ce badge se trouvera dans le sachet de bienvenue remis aux participants lors de l'apéritif offert chez Bayard Sports.

Q: De qui puis-je obtenir des informations **s'il n'est pas possible de skier en raison du mauvais temps**, ou si seule une partie du domaine skiable est ouvert?

R: Adresse-toi s.t.p. à la réception de l'hôtel partenaire de Stöckli. La personne de contact Stöckli t'informera dans ce cas à la réception de l'hôtel. Sinon, tu as aussi la possibilité de nous contacter à tout moment par téléphone au 041 492 62 55.

Q: Quels sont les trois **hôtels partenaires de Stöckli**?

R: Hôtel Europe\*\*\*\*, hôtel Jägerhof\*\*\*, hôtel Plateau Rosa\*\*\*

## PAGE 4

Q: Les trois **hôtels partenaires de Stöckli** peuvent-ils être réservés pour chaque séjour?

R: Oui, cela est possible dans la plupart des cas. Pour certains séjours, les trois hôtels partenaires n'ont pas tous des contingents de chambres disponibles. Le nombre total de participants par séjour s'élève à environ 60. Cela est dicté par la disponibilité des skis dans le centre de test. Il est donc possible qu'un hôtel ne puisse plus être réservé via le forfait du séjour de ski, mais que des chambres soient encore disponibles sur le site Web de l'hôtel.

Q: Quels sont les **hôtels partenaires de Stöckli** qui proposent le forfait incluant la demi-pension?

R: L'hôtel Europe et l'hôtel Jägerhof

Q: Puis-je choisir librement de réserver le forfait **avec petit déjeuner ou en demi-pension**?

R: Oui, tu peux choisir librement. Nos hôtels partenaires proposent des forfaits avec petit déjeuner ou en demi-pension. Exception Plateau Rosa: ici, il n'est possible de réserver que le forfait avec petit déjeuner. Si tu souhaites un hébergement en demi-pension, tu dois le sélectionner séparément dans le panier lors de la procédure de réservation.

Q: Comment puis-je réserver un **surclassement ou des services supplémentaires à l'hôtel**?

R: Les surclassements et les services supplémentaires tels que les massages, etc. doivent être réservés directement auprès de l'établissement.

## **APERÇU DES ÉVÉNEMENTS SE DÉROULANT EN PARALLÈLE**

- 1) **Séjour de ski Stöckli Zermatt** du 12 nov. au 19 déc. 2021: organisation par Stöckli. Les participants peuvent tester les skis Stöckli en exclusivité. <https://www.stoeckli.ch/chfr/activites/aventures/sejour-de-ski-zermatt>
- 2) Test de Skis du 16 octobre au 28 novembre 2021: pas de participation de Stöckli. <https://www.zermatt.ch/fr/Media/Forfaits/Test-De-Skis>
- 3) Skifestival Zermatt du 23 au 28 novembre 2021: Stöckli en tant que co-partenaire. Les participants à l'événement peuvent tester les skis de douze marques au total. <http://www.ski-festival-zermatt.ch/homepage-fr.html>