

# Un aller-retour gratuit dans les parcs suisses

## Foire Aux Questions (FAQ)

Ce document « Foire Aux Questions » (FAQ) fait office de règlement à propos de la gratuité de l'offre « aller-retour gratuit » et est contraignant pour tou-te-s les participant-e-s.

### **À partir de quand et pour combien de temps l'offre est-elle valable ?**

L'offre est valable du 1<sup>er</sup> août 2022 au 31 octobre 2022, dans la limite des stocks disponibles. Puisque les billets sont limités, veuillez réserver vos billets directement après la réservation de l'hébergement afin de profiter de cette offre.

### **Dans quels hébergements l'offre est-elle valable ?**

L'offre « aller-retour gratuit » en transports publics est valable pour un séjour de trois nuits ou plus dans l'un des quelque 50 hébergements partenaires dans 12 parcs suisses. Vous trouverez tous les hébergements partenaires [ici](#). Veuillez réserver votre nuitée directement auprès de l'hébergement partenaire. Vous pouvez ensuite réserver vos billets de voyage [en ligne](#).

### **Nous prévoyons de faire une randonnée de trois jours dans un parc et de passer la nuit dans différents hébergements. Recevrons-nous quand même le billet « aller-retour gratuit » ?**

Non, vous vous engagez à passer les trois nuits ou plus dans le même hébergement.

### **L'offre s'applique-t-elle aussi aux enfants ?**

Oui, les enfants voyagent gratuitement avec les transports publics jusqu'à l'âge de six ans. Les enfants plus âgés profitent également de la gratuité des transports publics pour un séjour de trois nuits ou plus.

### **En tant que titulaire d'un AG, comment puis-je profiter de l'offre ?**

En tant que titulaire d'un AG, vous ne bénéficiez pas de la gratuité des transports publics.

### **Il existe une carte d'hôte dans la Biosfera Val Müstair. Comment dois-je procéder ?**

Après avoir réservé votre séjour, vous pouvez commander via le [formulaire en ligne](#) vos billets pour l'aller et le retour dans la Biosfera Val Müstair. Nous vous délivrerons automatiquement le billet jusqu'à/ depuis Zernez. Pour la suite du voyage, vous pouvez utiliser votre carte d'hôte, que vous recevrez au préalable directement de votre hébergement. Pour toute question concernant la carte d'hôte, veuillez-vous adresser directement à l'hébergement.

**L'offre est-elle également valable si je ne rentre pas chez moi après mon séjour dans l'un des douze parcs suisses, mais que je continue à voyager en Suisse ?**

Oui, en Suisse, nous prenons volontiers en charge les frais de poursuite du voyage. Veuillez nous l'indiquer votre nouvelle destination (arrêt transport public) lors de la commande dans le champ « *Autre chose que nous devrions savoir ?* ».

**Nous nous rendons dans l'un des parcs depuis l'étranger. L'offre est-elle également valable depuis l'étranger ?**

La gratuité des transports publics n'est valable que pour les transports publics en Suisse en 2<sup>ème</sup> classe. Nous vous établissons volontiers un billet à partir de la gare frontalière concernée. Veuillez mentionner dans le formulaire de commande dans le champ « *Autre chose que nous devrions savoir ?* »

**Nous sommes un groupe de randonneurs qui logent trois nuits dans le même hôtel dans un parc. Pouvons-nous profiter de l'offre ?**

Oui, tous les membres du groupe qui séjournent trois nuits ou plus dans un hébergement partenaire bénéficient de cette offre. Le billet doit être commandé pour chaque personne.

**Comment puis-je être sûr-e de recevoir les billets avant mon départ ?**

Nous vous envoyons les documents (billets aller-retour) à temps avant votre départ et vous prions de vérifier qu'ils soient corrects. Toutefois, si vous ne les avez pas reçus trois jours avant votre départ, nous vous invitons à prendre immédiatement contact par téléphone avec le secrétariat du Réseau des parcs suisses (+41 (0)31 381 10 71). Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est possible que notre e-mail de confirmation contenant les billets puisse atterrir dans les spams.

Veuillez noter les heures d'ouverture du secrétariat : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

**Que dois-je faire si je reporte ou prolonge mon séjour ?**

Si vous modifiez la réservation de votre voyage, des frais de traitement de 20 CHF par billet vous seront facturés. Annoncez-vous au secrétariat du Réseau des parcs suisses au plus tard 24 heures avant le voyage. Ce n'est qu'alors que nous pourrions modifier la réservation du voyage en train et vous envoyer un nouveau billet. Les retards ou les omissions ne peuvent malheureusement plus être pris en compte et vous devez payer vous-même le nouveau billet.

Veuillez tenir compte des heures d'ouverture du secrétariat : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

**Que dois-je faire si je dois partir plus tôt que prévu ?**

Veuillez contacter le secrétariat du Réseau des parcs suisses au plus tard 24 heures avant votre départ. Veuillez à respecter les conditions d'annulation de votre hébergement et les frais de traitement de CHF 20 par billet.

Merci de tenir compte des heures d'ouverture du secrétariat : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

**Que dois-je payer si j'annule mon séjour à la dernière minute ?**

Si vous annulez votre séjour jusqu'à 24 heures avant votre départ, vous n'avez pas de frais à payer. Si vous omettez de l'annuler, nous devons vous facturer la totalité des frais de voyage. Pour les frais d'hébergement, les conditions du logement concerné s'appliquent.

Veuillez tenir compte des heures d'ouverture du secrétariat : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

**Que se passe-t-il si je ne veux ou ne peux pas entreprendre le voyage en transports publics ?**

Vous devez nous signaler la non-utilisation du billet jusqu'à 24 heures avant le départ. Dans le cas contraire, nous vous facturerons les frais.

**Mon chien peut-il également profiter de l'offre de l'offre « aller-retour gratuit » en transports publics ?**

Non, veuillez acheter un billet normal pour votre chien. Vous trouverez de plus amples informations sur [cff.ch](http://cff.ch).

**Je voyage avec mon vélo. Est-ce que cela est compris dans l'offre « aller-retour gratuit » en transports publics ?**

Non, il faut acheter un billet séparé pour le vélo. Vous trouverez de plus amples informations sur [cff.ch](http://cff.ch).

**Qu'advient-il des données que je vous communique ?**

Nous avons besoin de connaître votre date de naissance, votre abonnement de transports publics et de votre lieu de départ à des fins de statistiques internes. Afin d'assurer la qualité de l'offre, vous recevrez un e-mail concernant une évaluation de cette dernière après le voyage. Toutes les données personnelles seront supprimées après la campagne et ne seront pas utilisées à des fins de marketing.