

1 Généralités

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « Client »), de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles. Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France.

2 Règlements de police

L'utilisation et l'achat d'un titre de transport entraînent l'acceptation et l'application des règlements de police (arrêtés préfectoraux) en vigueur sur chaque remontée mécanique.

Les règlements de police sont affichés au départ de chaque appareil.

La Régie Remontées Mécaniques Chamrousse dégage toutes responsabilités en cas de :

- Non-respect des règlements de police
- Non-respect des consignes de sécurité affichées ou émises par le personnel d'exploitation.

Les infractions aux dispositions du règlement de police de l'installation sont constatées et réprimées dans les conditions prévues aux articles L 2241-1 à L 2241-7 du code des transports, à l'article R 342-20 du code du tourisme et aux articles 80-1 et 80-2 du décret du 22 mars 1942 susvisé.

3 Le forfait

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport. Le titre donne accès au domaine skiable de Chamrousse, mais en fonction de celui-ci l'accès peut se limiter à une zone d'activité et d'utilisation restreinte (ci-après dénommée le « Domaine »), pendant la durée de validité du titre de transport.

Les forfaits sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

4 Les supports

Les titres de transport sont délivrés sur les supports suivants :

- Cartes mains-libres à usage unique Chamrousse :
Elles ne sont utilisables qu'une seule fois et garanties dans la limite de la validité du titre dans les seuls cas où la carte a été émise par l'un de nos circuits de distribution.
- Cartes mains-libres à usage multiple Chamrousse :
Elles sont réutilisables une ou plusieurs fois et garanties dans la limite de la fin de la saison suivante à celle de l'achat.
- Supports mains-libres non émis par Chamrousse :
Ils sont acceptés sous réserves de compatibilité avec le système en place, mais ne sont pas garantis.

La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support, elle consiste en la délivrance gratuite d'un nouveau support en remplacement du support défectueux.

5 La photographie

La vente des forfaits saison ou année est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef. Cette photographie sera conservée par l'exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter la réédition du titre et pour le contrôle de son utilisation.

La photo sera détruite dans les 15 jours qui suivront la fin de validité du titre.

6 Catégories de clientèles et tarifs.

Tous les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont affichés dans les points de vente. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Ceux-ci figurent également partiellement dans la brochure de la station et sur les sites Internet : www.chamrousse.com et www.ski.chamrousse.com.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

Années de naissance des différentes catégories, en fonction des produits achetés :

	Produits hiver saison 2020-2021		Produits été 2020
	ALPIN PARK ET LUGE PARK	NORDIC PARK	
Bambin	de 2016 à aujourd'hui	de 2015 à aujourd'hui	de 2015 à aujourd'hui
Enfant	de 2009 à 2015	de 2009 à 2014	de 2008 à 2014
Jeune	de 2003 à 2008 et 1995 à 2002 pour les lycéens et étudiants		de 2002 à 2007 et 1994 à 2001 pour les lycéens et étudiants
Adulte	de 1957 à 2002		de 1956 à 2001
Senior	de 1947 à 1956		de 1946 à 1955
Senior Plus	jusqu'en 1946		jusqu'en 1945

7 Domaines

7.1 Alpin Chamrousse

Accès à tous les remontées mécaniques de Chamrousse à l'exception de ceux situés dans les jardins d'enfants.

7.2 Nordic Chamrousse

Accès aux pistes de ski nordique.

A noter : pour les personnes ne s'étant pas acquittées de la redevance nordique, l'accès à la salle hors-sac est payant (1,50 €/jour).

7.3 Alpin&Nordic Chamrousse

Accès aux domaines Alpin Chamrousse et Nordic Chamrousse.

7.4 Mini Domaine

Accès à 1 télésiège et 4 téléskis : TSF Arselle, TK Totem, TK Croisette, TK Lauze et TK Aiguille.

7.5 Piétons

Accès à la Télécabine : TC La croix

7.6 Randonneurs

Accès aux TC La croix, TSD Casserousse et TSF Lacs Robert, limité à deux passages.

7.7 Luge Park

Accès uniquement au TSD Gaboureaux.

L'achat d'un titre de transport spécifique s'effectue au départ de l'activité.

Accès interdit aux enfants nés en 2016 et après. Les enfants nés après 2011 doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte sur la luge. Une caution est exigée pour le prêt de matériel. Seuls les engins fournis par la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse sont autorisés.

8 Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en devises euros :

- Aux caisses :
 - Soit par chèque : tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre du Trésor Public.
 - Soit en espèces : pour les montant inférieur à 1 000€.
 - Soit par carte bancaire : Visa, Eurocard Mastercard et American Express.
 - Soit en chèques vacances : montant limité à 50% du montant de la transaction.
 - Soit en « Pass Sport Découverte » :
- Aux automates : par carte bancaire : Visa, Eurocard Mastercard.
- En vente en ligne : par carte bancaire : Visa, Eurocard Mastercard

9 Justificatif de vente

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel sont notées les références de la vente. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

10 Contrôle des forfaits

Le client doit être porteur d'un titre de transport en cours de validité.

A la demande de l'exploitant, le forfait doit être présenté, ainsi que les documents justifiant la réduction accordée.

Tout usager est susceptible d'être contrôlé au départ ou à l'arrivée des remontées mécaniques.

L'absence de titre de transport et ou de justificatif de réduction, ainsi que l'usage détourné d'un titre de transport est passible d'une indemnité s'élevant à cinq fois le montant du préjudice subi par la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse, augmentée le cas échéant de frais de dossier.

Dans le cas d'absence de justificatif de réduction, si l'utilisateur peut fournir un justificatif dans un délai de 30 jours, un remboursement pourra avoir lieu. Le montant remboursé sera égal au montant de l'indemnité minoré de 10%.

La falsification d'un titre de transport ou l'utilisation d'un titre falsifié est passible de poursuites pénales ainsi que de dommages et intérêts.

Dans tous les cas précités, les forfaits pourront être retirés à des fins de preuve et/ou en vue de le restituer à son propriétaire.

Le propriétaire d'un forfait saison/année devra s'acquitter d'une indemnité forfaitaire de 15% du prix public, hors promotion, pour récupérer son forfait. En cas de récidive, celle-ci sera portée à 100%.

11 Perte – vol du forfait

En cas de perte ou de vol et sur présentation du justificatif d'achat (ou d'une pièce d'identité pour les titres nominatifs), il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir. Le client devra s'acquitter des frais de traitement (5€) et de l'achat d'un nouveau support si besoin.

Les supports perdus ou volés seront neutralisés sur le champ.

12 Fermeture totale domaine skiable

Disposition particulière pour les titres :

- **Saison et Année :**

Les titres sont vendus pour une utilisation garantie de 13 semaines (91 jours) à compter du samedi du début des Vacances de Noël. C'est uniquement pour cette période que le Client peut prétendre à un dédommagement dans le cas d'une fermeture du Domaine du titre à partir de **3 jours consécutifs**.

L'indemnisation ne sera traitée qu'en fin de saison et calculée selon la formule suivante :

(Nb jours d'arrêt*/nb jours de la période) X prix achat du forfait

**Nb jours d'arrêt = somme des jours des périodes de 3 jours et plus d'arrêts consécutifs*

La demande doit être établie au plus tard 3 semaines après la date de fermeture officielle de la saison.

Pour les titres année, l'été étant offert, le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement pour la période estivale.

- **Télépistes :**

- Adhésion : Le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement de son adhésion si le Télépistes a été utilisé.
- Avantages associés : Le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement sur les avantages dont il aurait pu profiter.

- **Séjours (de 2 à 14 jours consécutifs) :**

Seule une fermeture **de plus de 4h consécutives** du Domaine du titre peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client. A partir de 5 jours, l'accès au domaine Nordic Chamrousse étant offert, le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement en cas de fermeture de ce domaine.

La demande doit être établie dans les 8 jours suivant la fin de validité du titre.

- Fermeture de moins d'une journée : l'indemnisation sera calculée en multipliant le prix journalier moyen du forfait acheté avec le pourcentage de durée d'ouverture de la journée.
- Fermeture de toute la journée : l'indemnisation sera calculée sur la différence entre le prix du séjour acheté et le prix du titre correspondant au nombre de jours d'ouverture effectifs dans la plage de validité du titre acheté et avec le même taux de réduction.

- **Journée et moins :**

- Fermeture définitive pour la saison : Le client pourra solliciter un dédommagement correspondant aux titres non utilisés

Ce dédommagement fera l'objet d'un remboursement différé.

Le client devra faire sa demande par courriel à serviceclient@chamrousse.com en indiquant ses coordonnées, les numéros des forfaits et en joignant un RIB pour un éventuel dédommagement.

13 Empêchement du client

Dans le cas où les titres de transport ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés du fait du Client, ceux-ci ne seront ni remboursés ni échangés, à **l'exception des cas ci-dessous liés au COVID** et pour lesquels il sera effectué un remboursement au prorata temporis.

Votre demande, accompagnée des justificatifs requis (certificat médical, décision des services de l'Etat, attestation, ...) devra nous parvenir au plus tard dans les 30 jours suivant la fin de validité des produits achetés. Des frais de traitement d'un montant de 15 euros seront appliqués sur chaque demande

- Interdiction ou restriction de déplacement pour venir ou quitter Chamrousse émanant d'une autorité du pays concerné
- Personne malade et cas contact avéré

14 Réclamations et règlement des litiges

Toute réclamation doit être faite par courriel à serviceclient@chamrousse.com, dans un délai de trois mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet : www.mtv.travel

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

15 Protection des données à caractère personnel

L'ensemble des informations qui sont demandées par la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra intervenir. Certaines données (adresse postale, e-mail, n° Tél.) pourront également être demandées aux Clients par la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse, pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ce dernier, selon les modalités prévues par la loi LCEN du 21 juin 2004. Les données relatives aux déplacements sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques.

16 Respect des mesures et règles sanitaires

DISPOSITIONS PARTICULIERES : Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de type Covid-19, la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

Tout TITULAIRE d'un TITRE est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, le Client s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales, ainsi que les pictogrammes les complétant, qui seront transmises et dispensées par la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

Chamrousse le 27 octobre 2020

Frédéric GEROMIN

Directeur Général

