

1 Généralités

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par 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 forfait 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 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 pendant la durée de validité du forfait. Les forfaits sont strictement personnels, inaccessibles et intransmissibles.

4 Les supports

Les forfaits 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 forfait, 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 lunettes de soleil, ni couvre-chef.

Cette photographie sera conservée par l'exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter la réédition du forfait et pour le contrôle de son utilisation et sera détruite dans les 15 jours qui suivront la fin de validité du forfait.

6 Catégories de clientèles et tarifs.

Tous les tarifs publics de vente des produits vendus 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 2021-2022	Produits été 2021
Bambin	de 2017 à aujourd'hui	de 2016 à aujourd'hui
Enfant	de 2010 à 2016	de 2009 à 2015
Jeune	de 2004 à 2009 et 1996 à 2003 pour les lycéens et étudiants	de 2003 à 2008 et 1995 à 2002 pour les lycéens et étudiants
Adulte	de 1958 à 2003	de 1957 à 2002
Senior	de 1948 à 1957	de 1947 à 1956
Senior Plus	jusqu'en 1947	jusqu'en 1946

7 Domaines

7.1 Alpin Chamrousse

Accès à toutes les remontées mécaniques de Chamrousse à l'exception de celles situées dans les jardins d'enfants.

7.2 Nordic Park

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.

7.3 Alpin & Nordic Park

Accès aux domaines Alpin et Nordic Park 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 forfait spécifique s'effectue au départ de l'activité.

Accès interdit aux enfants nés en 2017 et après. Les enfants nés après 2012 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 Assurances

Il est possible de souscrire à une assurance spécifique choisie et recommandée par les professionnels de la montagne.

Assur'Glisse est un label de solutions d'assurances à la journée ou à la saison destinés à couvrir les risques spécifiques liés à la pratique du ski alpin et nordique, du snowboard et plus généralement de la glisse sur les domaines skiables, y compris le Luge Park de Chamrousse.

En cas de sinistre, la déclaration d'accident s'effectue en ligne par le client sur <https://www.orionticketneige.com/les-solutions-assurglisse>

Conditions tarifaires disponibles sur les tarifs de la saison affichés en caisse et sur le site de vente en ligne

Le premier passage aux bornes déclenche la souscription aux garanties.

9 Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en devises euros :

- Aux caisses :
 - Chèque : tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre du Trésor Public.
 - Espèces : pour les montants inférieurs à 1 000€.
 - Avoir sécable et valide émis par la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse
 - Carte Bancaire (Visa, Eurocard Mastercard et American Express).
 - Chèques Vacances
 - « Pass'sport découverte »
- Aux automates :
 - Carte Bancaire (Visa, Eurocard Mastercard et American Express).
- En vente en ligne :
 - Carte Bancaire (Visa, Eurocard Mastercard)
 - Avoir crédité sur le compte (utilisation de tout ou partie du montant)

10 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.

11 Contrôle des forfaits

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

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

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

L'absence de forfait et ou de justificatif de réduction, ainsi que l'usage détourné d'un forfait 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 ou l'utilisation d'un forfait 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%.

12 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 forfaits 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.

13 Fermeture totale domaine skiable

- **Forfaits Saison et Année :**

Dates prévisionnelles d'ouverture pour la saison 2021-2022 : samedi 4 décembre 2021 au lundi 18 avril 2022.

Les jours d'arrêt ne seront comptabilisés qu'à partir de **3 jours consécutifs** dans la période du samedi 18 décembre 2021 au vendredi 18 mars 2022 (13 semaines soit 91 jours), dite période de garantie.

Les jours d'ouverture avant et après cette période des 91 jours se déduiront alors des jours d'arrêt comptabilisés avec un coefficient de 0.5.

C'est uniquement pendant cette période des 91 jours que le Client pourra prétendre au dédommagement de la part correspondante au domaine fermé (alpin et/ou nordique).

L'indemnisation sera calculée par domaine concerné selon la formule suivante et en fin de saison.

$$\text{Indemnité} = \frac{\text{«Nb jours d'arrêt»} - (\text{«Nb jours d'ouverture hors garantie»} * 0.5)}{91} * \text{«Montant de la part du forfait acheté»}$$

Exemple avec un forfait adulte au tarif de 355 €

<p>Fermeture dans la période de garantie : 9 jours</p> <p>Du 15 au 20 janvier = 6 jours</p> <p>Du 06 au 08 février = 3 jours</p> <p>Le 11 mars = 1 jour (non comptabilisé)</p> <p>Ouverture hors période de garantie : 12 jours</p> <p>Du 14 au 17 décembre = 4 jours</p> <p>Du 11 au 18 avril = 8 jours</p>	$\frac{9 - (12 * 0.5)}{91} * 355€ = 12€$
--	--

Les cartes ne sont pas remboursables.

L'assurance souscrite avec le forfait ne peut être remboursée que si ce dernier n'a pas servi et est remboursé dans son intégralité (100%).

Pour les forfaits année, l'été étant offert, le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement pour la période estivale, et en cas de remboursement à 100% de la part Alpin, le client ne pourra pas bénéficier de la prestation été offerte.

Le client pourra choisir entre un avoir ou un remboursement. Les forfaits année ou saison ne sont pas reportables.

La Régie Remontées Mécaniques disposera de 60 jours à compter de la date de fermeture officielle de la saison pour effectuer les indemnisations.

- **Forfaits Séjours**

Seule une fermeture **de plus de 4h consécutives** du domaine fermé alpin pourra donner lieu à un dédommagement.

- Fermeture toute la journée - remboursement ou avoir du montant du prix journalier moyen du forfait, ou une prolongation d'une journée.
- Fermeture de plus de 4 heures consécutives : remboursement ou avoir du montant du prix journalier moyen du forfait X 0.5.

A partir de 5 jours, l'accès au domaine nordique Chamrousse étant offert, le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement en cas de fermeture de ce domaine.

- **Forfaits Journée et moins :**

- Fermeture ponctuelle :
 - Forfait daté : reportable dans la saison sur demande.
 - Forfait valable dans la saison : aucune démarche nécessaire

- Fermeture définitive pour la saison : Le client pourra demander le remboursement ou un avoir.
- **Télésièges :**
 - Adhésion : Le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement de son adhésion si le Télésièges a été utilisé.
 - Avantages associés : Le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement sur les avantages dont il aurait pu profiter.

Modalités de dédommagement

La demande devra être adressée par courriel à serviceclient@chamrousse.com, en précisant nom et prénom, adresse postale, téléphone, les numéros des forfaits et pour les achats de vente en ligne, le numéro de commande.

En cas de remboursement, fournir un RIB au nom de la personne qui a réglé ou effectué la commande de forfaits.

Pour les avoirs (sécables) :

- Achat en ligne : Compte crédité sur ski.chamrousse.com.
- Achat en caisse : Carte d'avoir utilisable uniquement en caisse.

14 Journées de ski non utilisées par le client

Dans le cas où les forfaits 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 type COVID et pour lesquels il sera effectué un remboursement ou un avoir au prorata temporis.

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

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 date de fin de validité des produits achetés. Des frais de traitement d'un montant de 15 euros seront appliqués sur chaque demande

15 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, 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'une année 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/>

16 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 forfaits de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques.

17 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 forfait est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. 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 29 juin 2021
Frédéric GEROMIN
Directeur Général