

Généralités

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques, titres donnant l'accès au domaine skiable Le Grand-Bornand. Elles sont valables du 1^{er} septembre 2022 au 14 avril 2023.

L'acquisition d'un titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne ci-après dénommée "le Client" de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Si une disposition des présentes venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques et pour les sociétés ayant leur siège social en France. La langue des documents contractuels est le français.

La SAEM Les Remontées Mécaniques du Grand-Bornand est ci-après dénommée "l'Exploitant".

Le forfait

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré le titre de transport. Il permet, durant sa période de validité, la libre circulation sur les remontées mécaniques du Grand-Bornand pour lesquelles il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Les secteurs de validité des forfaits est définis sur la grille tarifaire, les périodes d'ouverture des remontées mécaniques sont affichées sur le site de vente en ligne de la société ski.legrandbornand.com, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement.

La durée de validité des forfaits est définie en temps consécutif (ex : 4 heures consécutives, 2 jours consécutifs...) sauf mention expresse.

Le client ayant acheté un forfait 6 jours consécutifs et plus pour le domaine du Grand-Bornand peut bénéficier le lendemain du dernier jour de validité de son forfait plurijournalier, d'un forfait journée prolongation à prix réduit.

Cette offre n'est valable qu'une fois et aucune interruption ne doit avoir lieu entre la fin de validité du forfait séjour et la journée de prolongation.

Les tarifs journée prolongation pour l'hiver 2022-2023 sont fixés comme suit : adulte 33.00 €, junior 26.40 €, senior 31.90 €, vétéran 16.50 €.

Les forfaits dont la durée est supérieure à la plus courte proposée, et tous les forfaits à tarifs préférentiels, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables avec d'autres réductions ou promotions.

Les supports ou skicartes

Les titres de transport sont délivrés sur un support main libre appelé skicarte, support rechargeable et réutilisable. Cette skicarte est utilisée pour l'acquisition de titre de transport moyennant le paiement d'un supplément de 2 € TTC non remboursable.

Dans l'hypothèse où celle-ci s'avère défectueuse malgré une utilisation "normale", elle bénéficie d'une garantie de 24 mois après sa délivrance, et est remplacée gratuitement dans ce délai.

La photographie

La vente de certains forfaits est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef.

Cette photographie est conservée par l'Exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du titre, sauf opposition de la part du client qui ne pourra donc pas bénéficier de ces services.

Catégories de clientèles et tarifs

Les principaux tarifs publics des forfaits, des titres de transport et des supports main libre sont affichés aux points de vente et sont valables durant l'hiver en cours, soit du premier jour au dernier jour d'ouverture. Ces tarifs sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises. Ils sont non contractuels et susceptibles de modifications.

Les catégories de clientèle et tarifs correspondants sont définis par type de domaine dans la grille tarifaire (Aravis, Grand-Bornand ou Mini Domaine, 4 h consécutives, 1 jour ou plusieurs jours consécutifs...). Le client doit demander la réduction à laquelle il a droit et présenter la pièce justifiant cet avantage tarifaire au moment de l'achat de son forfait (avant l'édition de celui-ci).

La gratuité est accordée (hors support et hors assurance) aux enfants de moins de 5 ans sur présentation d'un justificatif d'âge.

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer ; le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de la catégorie d'âge est subordonné à la production de justificatifs d'identité.

Aucune réclamation ou remboursement n'est possible après l'achat.

Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui.

Le personnel ne peut être tenu pour responsable du choix du titulaire.

L'âge retenu pour les forfaits saison est celui à la date d'ouverture officielle de la station (10/12/2022) si acheté avant cette date, ou l'âge du jour si l'achat est effectué à partir du 10/12/2022.

Modalités de paiement

Toute délivrance d'un titre donne lieu à paiement du tarif correspondant.

Ces règlements sont effectués soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de l'Exploitant, soit en espèces Euros, soit par carte bancaire acceptée par la société (Eurocard, Mastercard, Visa) ou par chèques-vacances ANCV (uniquement pour les particuliers).

Pour un montant supérieur à 1 000 €, le règlement en espèces n'est pas autorisé.

Justificatif de vente

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent notamment la nature du titre de transport et sa date de validité. Ce justificatif de vente doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande ou réclamation.

Contrôle des forfaits

Le Client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée.

L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constatés par un contrôleur assermenté, font l'objet :

⇒ soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique.

Cette indemnité établie en référence à cinq fois la valeur du titre de transport journalier plein tarif selon les Articles L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du tourisme et Articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale, est ramenée forfaitairement à 190 € pour la SAEM « Les Remontées Mécaniques du Grand-Bornand » ;

⇒ soit de poursuites judiciaires.

Les contrôleurs peuvent demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au Client d'un titre de transport à tarif réduit ou gratuit. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur assermenté en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

Ce contrôleur peut également procéder au retrait immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire. Il est habilité par le Tribunal de Grande-Instance, à dresser un procès-verbal pour tout délit ou contravention et à sanctionner une infraction en transigeant par perception d'indemnités forfaitaires. L'exploitant renonce aux frais de dossier de 40 € pour tout paiement effectué dans les 48 h suivant la constatation de l'infraction.

Perte ou vol de titre

En cas de perte ou de vol d'un forfait et sur présentation du justificatif de vente ou du bon de livraison, il est procédé à la remise d'un forfait pour la durée restante. Pour ce faire, le Client doit s'acquitter en billetterie de la somme de 5 € pour un forfait station, et 10 € pour un forfait Aravis, correspondant aux frais de gestion (opposition et blocage du titre).

La demande est traitée au maximum le jour suivant la présentation du Client en caisse.

Le titre faisant l'objet de la déclaration de perte ou de vol est neutralisé et n'autorise plus l'accès au domaine skiable.

Tout blocage est définitif et immédiat.

Aléas météorologiques

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du Titre de transport.

Il est de la responsabilité de chaque Client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité par tous les moyens à sa disposition (conseillers point de vente et/ou affichage en point de vente, site internet avec webcams). Les conditions météorologiques peuvent changer très rapidement en montagne.

Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée de la totalité des remontées mécaniques du domaine skiable du Grand-Bornand peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client sur présentation de son forfait et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement délivrée par les conseillers de vente.

Le dossier dûment complété et accompagné des pièces justificatives doit être adressé dans un délai maximum d'un mois après les faits à la SAEM Les Remontées Mécaniques – BP 23 – 74450 LE GRAND-BORNAND (à partir du 15 novembre 2022 : 388 Route de la Vallée du Bouchet - 74450 LE GRAND-BORNAND)

Seuls les titres ayant été acquis et réglés par leur titulaire directement auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à dédommagement direct par celui-ci.

Le dédommagement peut prendre les formes suivantes au choix du Client, sans que celui ne puisse prétendre à aucune prestation excédant cette indemnisation forfaitaire :

- ⇒ soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité de son titre ;
 - ⇒ soit d'un avoir en heure(s)/journée(s) de ski à utiliser avant la fin de saison ;
 - ⇒ soit d'un remboursement différé calculé de la manière suivante à la fin de validité du forfait :
- Prix forfait acheté – (Tarif public du forfait 1 Jour x Nombre Journées Utilisées).

La fermeture partielle du domaine skiable pour des raisons climatiques, techniques ou de sécurité n'ouvre droit à aucun dédommagement.

Modalités de dédommagement liées à une pandémie type Covid 19

Pour toute compensation dans le cadre d'un éventuel état d'urgence sanitaire, la demande doit être envoyée par le Client dans un délai maximum d'un mois après les faits à SAEM - 81 route du Borne - BP23 - 74450 LE GRAND-BORNAND ou par mail à accueil@saemlegrandbo.fr (à partir du 15 novembre 2022 : 388 Route de la Vallée du Bouchet 74450 LE GRAND-BORNAND).

Le dossier doit être dûment complété et accompagné des pièces justificatives. Seuls les titres ayant été acquis et réglés par leur titulaire directement auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à dédommagement direct par celui-ci.

L'Exploitant ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la non-venue d'un Client à cause d'une raison personnelle (telle que principe de prudence, recommandations à ne pas voyager, absence de pass sanitaire si la réglementation le requiert, cas de maladie, ...).

Il appartient au Client de s'assurer correctement contre ces risques, et lui-seul porte dans ce cas la responsabilité de ne pas profiter de son Titre de transport. Dans ce cas, le Client ne peut en aucun cas prétendre à une compensation.

- Forfaits 4h, journée et séjour

Seule une mesure contraignante gouvernementale officielle empêchant le Client de profiter de son forfait lui permet d'être éligible à un dédommagement.

Sont considérées comme mesures contraignantes gouvernementales :

- un confinement partiel ou total de la France, résultant en une fermeture des remontées mécaniques
- un confinement partiel ou total du pays d'origine du Client ne lui permettant pas de voyager
- une quarantaine imposée par la France lors de l'arrivée dans le pays, ou une quarantaine imposée par le pays du Client lors de son retour, ne lui permettant raisonnablement pas de voyager.

Si le Client est éligible à un dédommagement, un remboursement se fera dans les conditions suivantes :

- en cas d'impossibilité d'utiliser son Forfait sur la totalité de la durée de validité du Titre, le Client sera intégralement remboursé du montant payé pour le Forfait.
 - en cas d'impossibilité d'utiliser son Forfait sur une partie de la durée de validité du Titre, le Client sera remboursé pour les journées non utilisées.
- Le montant du remboursement sera égal à la différence entre le prix du forfait payé et le prix du forfait correspondant aux journées skiables.

- Forfaits saison et forfaits avec adhésion

*En cas de fermeture totale du domaine skiable sur la totalité de la saison d'hiver, ces forfaits ou adhésions seront intégralement remboursés.

*En cas de fermeture totale du domaine skiable sur une période cumulée égale ou inférieure à 25 jours sur la saison d'hiver, les détenteurs de ces forfaits ne pourront prétendre à un dédommagement.

* En cas de fermeture totale du domaine skiable sur une période cumulée de plus de 25 jours (entre le 17/12/2022 et le 05/03/2023), une compensation sera accordée pour les forfaits saison tarif public.

Le montant du dédommagement sera calculé au prorata temporis (en tenant compte d'une franchise de 25 jours de fermeture) du nombre de jours de fermeture liés au COVID-19 et de la base saisonnière (nombre total de jours ouvrables entre la date prévisionnelle d'ouverture générale et la date prévisionnelle de fermeture générale).

Seul le prix du titre de transport effectivement payé par le Client pour la saison hivernale sera retenu dans le calcul (les prix de l'assurance ou autres produits sont donc exclus du calcul).

Exemple :

- 45 jours de fermeture liée au COVID, minorés de la franchise de 25 jours = 20 jours
- Base saisonnière de 126 jours ouvrables du 10/12/2022 au 14/04/2023
- Forfait saison premium payé 446€, le montant du dédommagement sera de $446 \times (20/126) = 70.79$ €.

Le dédommagement peut prendre la forme d'un avoir, remboursement ou équivalent forfait journée, sans que le Client ne puisse prétendre à aucune prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

Remboursement

Achat en billetterie

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne sont pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne sont ni remboursés, ni échangés.

Achat vente en ligne

Tout forfait de ski non utilisé et acheté sur le site de vente en ligne ski.legrandbornand.com peut être remboursé. La demande de remboursement doit être faite par mail à accueil@saemlegrandbo.fr dans les 15 jours suivant la date de 1^{er} jour de ski.

Assurance – Impossibilité de skier : Maladie/Accident/Autres causes

Il n'est procédé à aucun remboursement des titres de transport pour accident, maladie, ou toute autre cause personnelle, quelle que soit la durée de validité du forfait, pour les forfaits achetés en billetterie et les forfaits déclenchés.

Au moment de l'achat du titre, une assurance est proposée par le vendeur et peut couvrir certains de ces risques.

Réclamation

Toute réclamation doit être faite dans un délai d'un mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : SAEM – 81 route du Borne – 74450 LE GRAND-BORNAND (à partir du 15 novembre 2022 : 388 Route de la Vallée du Bouchet 74450 LE GRAND-BORNAND).

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées complètes 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 avec le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Respect des règles de sécurité

Tout Client est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de la société, sous peine de sanction.

Il en est de même du respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « Dix règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par un de nos appareils, le Client doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de l'appareil et remplir une déclaration d'accident.

Respect des mesures sanitaires liées au COVID 19 ou autre épidémie

Dans le cadre d'un éventuel état d'urgence sanitaire et pour faire face à une épidémie, l'Exploitant peut mettre en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires, et communiquer sur les mesures d'hygiène et de distanciation physique appelés "gestes barrières", dont notamment l'obligation du port du masque dans les gares de remontées mécaniques et dans les véhicules fermés.

A ce titre, le client s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales ainsi que les pictogrammes les complétant, qui lui seront transmises et dispensées par l'Exploitant et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site, et de l'accomplissement de la prestation.

Les décisions gouvernementales peuvent évoluer en fonction de la situation sanitaire.

Mesures de restriction énergétique

Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter l'offre de transport par remontées mécaniques et la prestation du domaine skiable du Grand-Bornand. Le cas échéant, l'Exploitant s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information par les autorités/fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable.

Dans une telle éventualité, les dispositions prévues aux présentes (voir § Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques) s'appliqueront. »

Propriété intellectuelle

Les marques, modèles et graphismes portés sur les différents titres, affiches ou tarifs sont déposés et toute reproduction est strictement interdite.

Protection et traitement des données à caractère personnel

L'ensemble des informations qui est demandé par l'Exploitant pour la délivrance d'un forfait est obligatoire.

Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du forfait ne peut intervenir.

Certaines données (adresse postale, e-mail, n° Tél.) peuvent également être demandées au Client par l'Exploitant pour permettre, selon les modalités prévues par la loi LCEN du 21 juin 2004, l'envoi d'offres commerciales. Concernant les titres personnalisés, les données relatives aux déplacements sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques, d'application de tarifs spécifiques, et de contrôle des titres de transport.

Les photos obligatoires pour certains forfaits comme stipulé ci-dessus, sont destinées exclusivement à l'identification du titulaire du forfait concerné. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'Exploitant.

L'Exploitant utilise, pour sécuriser la personnalisation des forfaits 2 jours et plus, le logiciel Photo Compare permettant la prise de photographie du détenteur du titre à son passage aux bornes de contrôle et sa vérification. Toutes les photos enregistrées sont supprimées automatiquement du système à la fin de validité du forfait.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés 1978 modifiée par le Règlement européen sur la protection des données du 14 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression des données le concernant, pour motifs légitimes et si la loi l'autorise, auprès de la société, en écrivant à l'adresse suivante : SAEM Les Remontées Mécaniques – BP 23 - 74450 LE GRAND-BORNAND (à partir du 15 novembre 2022 : 388 Route de la Vallée du Bouchet - 74450 LE GRAND-BORNAND)

Le responsable des traitements est l'Exploitant.

Il est également possible d'effectuer une demande concernant les données personnelles traitées par l'Exploitant soit à l'adresse dpo@saemlegrandbo.fr soit par téléphone au 04.50.02.78.10

Les finalités des traitements sont notamment les suivantes : gestion des fichiers de clients et de prospects - gestion de la billetterie et du contrôle d'accès - études statistiques.

Les données recueillies sont traitées en stricte conformité avec les lois et sont conservées le temps nécessaire à la finalité du traitement.