

## 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, incessibles 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](http://www.chamrousse.com) et [www.ski.chamrousse.com](http://www.ski.chamrousse.com). Des réductions ou des gratuits 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 2022-2023	Produits été 2022
<b>Bambin</b>	de 2018 à aujourd'hui	de 2017 à aujourd'hui
<b>Enfant</b>	de 2011 à 2017	de 2010 à 2016
<b>Jeune</b>	de 2005 à 2010 et 1997 à 2004 pour les lycéens et étudiants	de 2004 à 2009 et 1996 à 2003 pour les lycéens et étudiants
<b>Adulte</b>	de 1959 à 2004	de 1958 à 2003
<b>Senior</b>	de 1949 à 1958	de 1948 à 1957
<b>Senior Plus</b>	jusqu'en 1948	jusqu'en 1947

## 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 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 par le télésiège des Gaboureux. L'achat d'un forfait spécifique s'effectue au départ de l'activité et selon les tarifs et modalités d'accès spécifiques (se référer à la grille tarifaire de la saison, affichée sur lieu de vente)

Une caution est exigée pour le prêt de matériel. Seuls les engins fournis par la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse sont autorisés.

## 8 Assurances

Pour la pratique des activités hivernales, il est possible de souscrire à une assurance spécifique choisie et recommandée par les professionnels de la montagne auprès de notre partenaire Assur'Glisse. Ce dernier propose un panel de solutions d'assurances 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.

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

Les garanties proposées sont disponibles sur le site <https://www.orienticketneige.com/les-solutions-assurglisse>. En cas de sinistre, la déclaration d'accident s'effectue en ligne par le client sur la même adresse. 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)
  - e-chèque vacances

## 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 Indemnisation en cas de fermeture totale du domaine skiable et selon le type de forfait

### o Forfaits Saison et Année :

Dates prévisionnelles d'ouverture pour la saison 2022-2023 : **samedi 3 décembre 2022 au dimanche 17 avril 2023.**

Les jours d'arrêt ne seront comptabilisés qu'à partir de **3 jours consécutifs** dans la période du samedi 17 décembre 2022 au vendredi 17 mars 2023 (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><i>Fermeture dans la période de garantie : 9 jours</i>  <i>Du 15 au 20 janvier = 6 jours</i>  <i>Du 06 au 08 février = 3 jours</i>  <i>Le 11 mars = 1 jour (non comptabilisé)</i>  <i>Ouverture hors période de garantie : 12 jours</i>  <i>Du 14 au 17 décembre = 4 jours</i>  <i>Du 11 au 18 avril = 8 jours</i></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.

### o Forfaits Séjours

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

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

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

### o Forfaits Journée et moins :

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

En cas de fermeture définitive pour la saison : Le client pourra demander le remboursement ou un avoir.

### o Télépistes :

- o Le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement de son adhésion sauf en cas de non-ouverture des remontées mécaniques pendant toute la saison
- o Avantages associés : Le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement sur les avantages dont il aurait pu profiter.

## Modalités de dédommagement des indemnisations

La demande devra être adressée par courriel à [serviceclient@chamrousse.com](mailto: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. Seuls les dossiers complets seront traités

En cas de demande 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](http://ski.chamrousse.com).
- Achat en caisse : Carte d'avoir utilisable uniquement en caisse.

## 14 forfaits de ski non utilisés et non totalement consommés

Dans le cas où les forfaits ne seraient pas utilisés ni totalement consommés par le client, ceux-ci ne seront ni remboursés ni échangés.

## 15 Crise sanitaire (TYPE COVID)

Il sera effectué un remboursement ou un avoir au prorata temporis en cas de :

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

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. Réclamations et règlement des litiges

## 16 Litiges

Toute réclamation doit être faite par courriel à [serviceclient@chamrousse.com](mailto: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](http://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/>

## 17 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.

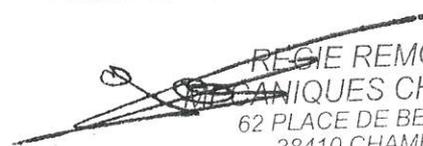
## 18 Respect des mesures et règles sanitaires

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de type Covid, la Régie Remontées Mécaniques Chamrousse peut mettre en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires que tout titulaire d'un forfait est tenu de respecter.

Chamrousse le 21 juin 2022

**Frédéric GEROMIN**

**Directeur Général**

  
REGIE REMONTEES  
MECANIKES CHAMROUSSE  
62 PLACE DE BELLEDONNE  
38410 CHAMROUSSE  
Tél. 04 76 59 09 09  
N° SIRET 500 717 285 00018 - APE 4939C