



Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU)

Station du Collet

Conditions applicables à partir du 1 août 2021



Domaines Skiabiles communautaires du Grésivaudan
Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC)
Le Chamois d'Or 1 - Place Marcel DUMAS – 38580 Le Collet
RCS 829231802 Grenoble
TVA intracommunautaire FR50829231802
04 76 45 10 32
info@lecollet.com

Siège social : Les Cortilllets – Prapoutel – 38190 Les Adrets – 04 76 08 71 77

Le Domaine skiable du Collet
Ci-après « l'exploitant »

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.

1. 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. Les Domaines Skiabiles communautaires du Grésivaudan – station du Collet 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.

2. Le Forfait

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport.

Le forfait donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine skiable pour lesquelles il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit, durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques telles qu'elles sont affichées aux points de vente de l'exploitant, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement.

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles, sauf cas particuliers.

La durée du Forfait exprimée en heures s'entend en « heures consécutives ». La durée du Forfait exprimée en jours s'entend en « jours non-consécutifs ».

ATTENTION : Chaque émission de Forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent les références de la vente et l'assurance éventuellement souscrite.

Ce justificatif d'achat doit impérativement être conservé par l'Usager, lequel doit être en mesure de le présenter à l'Exploitant en cas de contrôle, ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du support, réclamation).

Les informations relatives à la validité du Forfait et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle. Seules les informations contenues dans la puce font foi.

3. Les supports

Les titres de transports sont délivrés sur les supports suivants :

- Cartes mains-libres à usage unique Le Collet :

Elles sont remises en caisse pour les contremarques gratuites, les lots promotionnels, les forfaits groupe type scolaires, les forfaits « piétons ». Elles sont remises à titre gratuit et doivent être restituées après utilisation pour en assurer le recyclage.

- Cartes mains-libres rechargeables Le Collet :

Elles doivent être acquises à la première utilisation au tarif en vigueur. Elles sont réutilisables une ou plusieurs fois avec une durée garantie de rechargement fixée à cinq (5) années. La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support, elle consiste en la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux.

- Cartes mains-libres rechargeables non émis par Le Collet :

Ils sont acceptés sous réserves de compatibilité avec le système en place, mais ne sont pas garantis. (Compatibilité optimale avec les cartes TeamAxess et SkiData).

4. La photographie

Le vente des forfaits « saison » est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef. Elle peut être prise lors de l'acquisition du forfait en caisse physique (hors automates) grâce à un système de caméra.

Cette photographie sera conservée par les remontées mécaniques du Collet dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions de titre ainsi que les contrôles aux remontées mécaniques, sauf opposition de la part du client (Cf. infra Protection des données à caractère personnel) ;

5. Tarifs – réductions et gratuités

Tous les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport, des assurances et des supports sont affichés dans les points de vente ou autre (site internet www.lecollet.com). Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises au taux de taxe en vigueur.

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. Le justificatif peut être au format numérique (photo de la pièce justificative). Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. Le client doit garder sur lui les documents justifiant la réduction ou gratuité accordée.

La détermination de l'âge du client à prendre en compte au titre de la saison 2021-2022 est la suivante :

Classe d'âge	Modalité de détermination
Peluche	Personnes nées entre le 1 ^{er} janvier 2016 et aujourd'hui
Enfant	Personnes nées entre le 1 ^{er} janvier 2013 et le 31 décembre 2015
Junior	Personnes nées entre le 1 ^{er} janvier 2004 et le 31 décembre 2012
Etudiant	Etudiants nés entre le 1 ^{er} janvier 1992 et le 31 décembre 2003. Justificatif de scolarité obligatoire
Adulte	Personnes nées entre le 1 ^{er} janvier 1958 et le 31 décembre 2003, hors étudiants
Sénior	Personnes nées jusqu'au 31 décembre 1957

6. Domaines

- Tout Domaine : Accès à toutes les remontées mécaniques du Collet à l'exception de celles situés dans le jardin d'enfants.
- Domaine Débutant : Accès au tapis Tapetto et au TK Malatrait (bas de station).
- Domaine Débutant + : Accès au tapis Tapetto, au TK Malatrait et au TS Les Tufs.
- Jardin d'enfant : Accès au jardin d'enfant (plateau du Super Collet). Espace réservé à l'ESF et à leurs élèves.
- Lacs : Accès aux TK Lacs 1 et TK Lacs 2.
- Piétons : Accès aux TS Les Tufs ou TS de Claran (selon le forfait acheté).

ATTENTION : Les piétons (ski de rando, raquettes, piétons, parapentistes) ne sont pas admis sur les pistes, sauf balisages particuliers.

7. Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en devises euros :

- Aux caisses : Le panachage des moyens de paiement est possible.
 - Soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre du Trésor Public
 - Soit en espèces dans les limites fixées par la réglementation en vigueur (à ce jour : 1000 €)
 - Soit par carte bancaire
 - Soit par chèque-vacances (selon conditions d'utilisation spécifiques à ce mode de paiement, sans rendu de monnaie)

- Soit par chéquier-jeunes Isère avec le Pass Sport Découverte (selon conditions d'utilisation spécifiques à ce mode de paiement)
- Aux automates : par carte bancaire (Visa, Eurocard Mastercard).
- En vente en ligne : par carte bancaire (Visa, Eurocard Mastercard).

Les paiements ont lieu comptant, sauf accord exprès. Dans ce cas, la vente a lieu « à crédit » et fait l'objet d'une facturation et d'un titre de perception émis par la trésorerie d'Allevard.

8. Justificatif de ventes

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

9. Contrôle des forfaits - Absence de forfait-titre de transport non valide. Non-respect des règlements de police.

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, feront l'objet :

- Soit du versement d'un indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ (5) fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée, augmentée le cas échéant de frais de dossier, dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur (articles L342-15, R342-19 et R342-20 du code du tourisme et articles 529-3 et suivants du code de procédure pénale).
- Soit de poursuites judiciaires

Les contrôleurs assermentés pourront demande la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire 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 assermenté pourra également procéder au retrait immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire.

En cas de fraude relevée par un contrôleur assermenté, les informations recueillies par ce dernier pour l'établissement du procès-verbal peuvent faire l'objet d'un traitement informatique afin d'assurer le suivi des infractions constatées et les éventuelles relances ainsi qu'à des fins statistiques.

Ces données sont uniquement destinées à l'établissement public Domaines Skiables du Grésivaudan.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de l'établissement en écrivant à l'adresse suivante : Domaines skiables du Grésivaudan – Station du Collet – Le Chamois d'Or 1 – Place Marcel Dumas – 38580 Le Collet.

Responsable du traitement : Monsieur le Directeur

Finalités du traitement : suivi des infractions à la police des transports.

Tout client doit respecter les arrêtés municipaux relatifs à la sécurité sur les pistes de ski et il est recommandé de tenir compte des « Dix règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS) ainsi que de toute recommandation émanant de structures officielles telles que ministère, préfecture, services de prévision météo et de gestion du risque d'avalanche...

10. Perte – Vol du forfait

En cas de perte ou de vol d'un forfait, sur présentation du justificatif de vente, il pourra être procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir. Sous réserve des vérifications d'usage, un duplicata sera remis au client moyennant paiement d'une somme forfaitaire de frais de dossier de 5 euros. Le support nécessaire sera le cas échéant facturé selon la grille tarifaire en vigueur.

Les forfaits perdus ou volés seront neutralisés.

Tout forfait, déclaré perdu ou volé, dont les informations nécessaires à la délivrance d'un duplicata ne pourront être fournies par le Client ne donne pas lieu à duplicata.

11. Interruption des remontées mécaniques

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée de plus de 50 % des remontées mécaniques du domaine skiable du Collet (calculé en fonction des coefficients de puissance des remontées mécaniques) peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client sur présentation de son forfait, de son justificatif de vente et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement délivrée en caisse. Cette disposition ne s'applique pas en cas d'ouverture partielle du domaine skiable annoncée lors de l'achat du forfait, dans la mesure où le tarif du forfait a fait l'objet d'une révision à la baisse en lien avec l'ouverture prévisionnelle.

Le dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du client :

- Soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport ;
- Soit d'un avoir en journée à utiliser au plus tard avant la fin de la saison suivante (n+1). Dans ce cas, l'avoir reste nominatif et ne peut faire l'objet d'un transfert à une autre personne, ni d'un remboursement ultérieur.
- Soit d'un remboursement différé calculé de la manière suivante : remboursement de la valeur de la période donnant lieu à dédommagement par différentiel entre la valeur du titre acquis et la valeur du titre qui a été utilisé (ex. en cas de fermeture une journée pleine, un client ayant acheté un forfait 6 jours pourra être remboursé de la valeur différentielle entre le tarif 6 jours et le tarif 5 jours).

Les forfaits « journée et moins » ainsi que les forfaits séjour (multi-journées) qui n'auraient pu être utilisés en raison d'une fermeture totale sans réouverture avant la fin initialement prévue de la saison feront l'objet d'un remboursement conformément aux règles ci-avant, par dérogation aux règles de l'article 12.

Les dispositions ci-dessus ne concernent pas les forfaits saison.

Les forfaits saisons sont vendus pour une utilisation garantie de douze (12) semaines consécutives ou non durant la saison hivernale.

Un dédommagement tel qu'indiqué ci-dessous ne pourra s'appliquer qu'en cas de fermeture totale du domaine skiable pour une durée d'une journée ou plus et si le seuil minimum de 12 semaines (84 jours) n'est pas atteint. Le dédommagement d'un forfait saison ne peut pas être lié au nombre de jours skiés. Seul le nombre de jours d'ouverture de la station est pris en compte.

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

$$(\text{nb de jours d'arrêt} \times /84) \times \text{prix d'achat}$$

*Nb de jours d'arrêt = somme des jours de la (ou des) période(s) d'arrêt consécutifs

Les pièces justificatives accompagnées de la fiche de demande de dédommagement doivent être adressées à Domaines skiabiles du Grésivaudan – Station du Collet – Le Chamois d'Or 1 – Place Marcel Dumas – 38580 Le Collet dans un délai d'un (1) mois suivant la date de l'événement. Elles peuvent également être déposées aux points de vente des remontées mécaniques ou faire l'objet d'un envoi dématérialisé par mail (info@lecollet.com).

Seuls les TITRES ayant été acquis et réglés directement par leur titulaire auprès de l'exploitant peuvent donner lieu à dédommagement. Les clients ayant acquis leur forfait via un intermédiaire doivent se renseigner auprès dudit intermédiaire pour connaître les modalités de recours et de remboursement.

L'exploitant disposera de 60 jours à compter de la date de fermeture officielle de la saison pour effectuer les indemnisations.

12. Empêchement du client

Dans le cas où les titres de transport délivrés 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 à une pandémie** et pour lesquels il sera effectué un remboursement (par différentiel entre la valeur du titre acquis et la valeur du titre qui a été utilisé, voir exemple ci-dessus).

- Interdiction ou restriction de déplacement pour venir ou quitter Le Collet émanent d'une autorité du pays concerné (cas des fermetures de frontières, confinement, restrictions de déplacement ne permettant pas de venir au Collet, ...)

Votre demande, accompagnée des justificatifs requis (décision des services de l'Etat, ...) devra nous parvenir au plus tard dans les 30 jours suivant la date de l'événement.

Les forfaits à journées non consécutives (appelés forfaits séjours ou multi journées) devront être épuisés durant la saison en cours, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni à un report de validité.

Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques. Tout renseignements à cet effet sont à demander aux points de vente.

Seule la carte 10 remontées bénéficie d'une validité d'un an suivant la fin de la saison d'achat (une carte de 10 remontées achetée en cours d'hiver 2021 est valable jusqu'à la fin de la saison d'hiver 2022).

13. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à Domaines skiabiles du Grésivaudan – Station du Collet – Le Chamois d'Or 1 – Place Marcel Dumas – 38580 Le Collet dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice.

14. COVID-19 : Respect des mesures et règles sanitaires – Dispositions particulières

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, l'exploitant 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 ».

Le client est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires.

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 le cas échéant (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) 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.

Dans le cas où le Passe sanitaire serait rendu obligatoire pour accéder aux remontées mécaniques, chaque client devra présenter le document au moment de l'achat du forfait (en caisse ou en ligne) et/ou accepter de se soumettre à des contrôles à l'entrée ou à la sortie des remontées.

Il faudra présenter une preuve sanitaire (numérique ou papier) conforme aux prescriptions en vigueur.

Ces mesures sont susceptibles d'évoluer. Même si les termes précis n'apparaissent pas dans les conditions générales de vente et d'utilisation, la station du Collet sera tenue de les respecter et de les faire respecter.

15. Protection des données à caractère personnel

L'ensemble des informations qui sont demandées par les remontées mécaniques du Collet 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, e-mail, n° tél.) pourront également être demandées aux clients par les remontées mécaniques du Collet, pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ces dernières, selon les modalités prévues par les lois et règlements en vigueur.

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.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'établissement public Domaines skiabiles du Grésivaudan – Station du Collet – Le Chamois d'Or 1 – Place Marcel Dumas – 38580 Le Collet.

Conformément à la Loi informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de l'établissement en écrivant à l'adresse suivante : Domaines skiabiles du Grésivaudan – Station du Collet – Le Chamois d'Or 1 – Place Marcel Dumas – 38580 Le Collet. La station du Collet s'interdit de transmettre les données personnelles recueillies à toute personne hors office de tourisme.

Responsable du traitement : Monsieur le Directeur

Finalités du traitement : billetterie et contrôle d'accès

En application de l'article 90 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

16. Loi applicable – règlement des litiges

Les présentes conditions générales sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de la non-exécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat seront soumis à la médiation auprès du médiateur « Médiation Tourisme et Voyage ».

Pour le contacter : <https://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation.

Les parties au contrat désigneront d'un commun accord une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale.

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.