CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE A DISTANCE
DES FORFAITS DE REMONTEES MECANIQUES SATG
HIVER 2021-2022 ET SAISON ETE 2022

SASU AU CAPITAL DE 400 000 € - SIEGE SOCIAL : Gare des Téléphériques F-05320 LA GRAVE – RCS GAP 830 281 275– NAF 4939C
Tel: 33(0)476 799 465 - Fax: 33(0) 476 799 267 – https://www.la-grave.com

Version datée du : 14/03/2022

GENERALITES

La passation d'une commande implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommé « le client »), aux présentes conditions particulières de vente à distance ainsi qu'aux CGVU téléchargeables sur le support durable suivant la-grave.com (les CGVU contiennent les informations précontractuelles complémentaires). Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les sociétés ayant leur siège social en France.
Les présentes conditions complètent les « conditions de vente et d'utilisation » des forfaits affichées dans tous les points de vente, mise en ligne sur le site internet et/ou annexées au bon de commande.
Les caractéristiques des différents forfaits proposés à la vente (domaine géographique, durée de validité…) sont présentées dans la grille tarifaire consultable dans les points de vente et/ou depuis le site internet susvisé.
Les informations contractuelles sont présentées en langue française.
Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes.

L'achat de forfaits à distance s'effectue par une commande en ligne en se connectant à l'adresse Internet : https://la-grave.com. Passer une commande auprès de https://la-grave.com implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions particulières de vente et aux conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de remontées mécaniques de SATG dont le client reconnait en avoir eu la lecture à la validation de sa commande. Aucune disposition contraire aux conditions de vente ne saurait être opposée à la SATG si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par la SATG.
Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par la SATG sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du client. Elles sont accessibles à tout moment sur le site la-grave.com et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

DOMAINE DE HAUTE-MONTAGNE

En achetant votre titre de transport : vous acceptez d'être transporté **au sommet d'un domaine** de ski **hors-piste non sécurisé** et vous reconnaissez avoir pris connaissance des consignes de sécurité. Pour vous aider dans vos choix, des informations sont à votre disposition au départ du Téléphérique. Lisez les documents prévus à cet effet. Interrogez le patrouilleur. **Ce site est unique : Votre sécurité dépend de votre comportement.**

PRODUITS PROPOSES

Le **forfait** est un **titre de transport** enregistré sur un **support rechargeable** accompagné **d'un justificatif de vente envoyé par courriel** au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement.

La vente en ligne permet au client soit l'achat et le chargement d'un titre de transport sur un support rechargeable acheté 2€, appelé le Premier Achat, soit le rechargement d'un titre de transport sur un support rechargeable déjà en possession du client, appelé le rechargement.
Les titres de transport proposés sur https://la-grave.com sont une sélection de titres de transport pour l'accès aux remontées mécaniques avec ou sans assurances, aux périodes et aux conditions indiquées sur les sites des domaines skiables.

SUPPORTS DE TITRES DE TRANSPORT

Les supports RFID (inclus avec les titres plurijournaliers) sont vendus au tarif indicatif de 2€ TTC. Ils sont rechargeables plusieurs fois selon une garantie de 2 ans sous réserve de conditions normales d'utilisation.
Le rechargement de ces supports peut s'effectuer directement aux caisses SATG, sur le site de vente la-grave.com et l'application La Grave. Tant que le forfait ou le titre de transport enregistré sur le support rechargeable n'est pas complètement consommé ou épuisé, il ne doit être rechargé d'un autre titre de transport à l'exception d'une extension.

ASSURANCES PROPOSEES

L'assurance est facultative et vivement conseillée. Le client peut choisir la souscription d'une assurance journalière Assur'Gliss strictement liée à son type de forfait et à sa validité et soumise aux conditions de la société Gras Savoye accessible en ligne sur www.grassavoye-montagne.com. Les déclarations de sinistre sont accessibles en ligne sur www.assurglisse.com.
La SATG est immatriculé à l'Orias (www.orias.fr) en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance sous le n° 20000978 et soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

CONDITIONS D'EMISSION, DE CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

Tous les forfaits sont datés et les forfaits pluri journaliers sont datés et consécutifs ou non.
1- Les Photos :
La vente de forfaits d'une durée Saison ou Année, de cartes de 3 à 10 journées non consécutives, est subordonnée à prise d'une photo récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef. Le changement de photo est obligatoire tous les 2 ans à partir de 13 ans et tous les ans pour les moins de 13 ans.
2- Les justificatifs :
L'obtention de la réduction tarifaire liée à une catégorie ou un partenariat implique la présentation de justificatifs d'identité ou du droit à réduction. **Les enfants** de moins de 25 ans et **les seniors** de plus de 70 ans **devront justifier de leur âge**.
Pour les étudiants de plus de 18 ans, c'est la **carte Etudiant** qui sera demandée par le service des caisses au moment de l'achat. Il est rappelé que le forfait est personnel, non cessible et non transmissible. Il appartient donc à l'usager de conserver son titre de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé de manière abusive par un tiers.
Pour le forfait famille, un **justificatif de filiation** vous sera demandé.
La SATG est parfaitement habilitée à demander des justificatifs d'âge et de filiation avant l'émission du titre de transport.
Un contrôle par les contrôleurs assermentés peut être effectué au départ des remontées mécaniques pour l'ensemble de ces justificatifs.
Obtention de la gratuité des moins de 4 ans et des réductions (< 25 ans, plus de 72 ans) sur forfait saison et sur forfaits séjours/journée : avoir l'âge requis à la date de début de la saison officielle pour les titres saison et avoir l'âge requis à la date du 1er jour de validité du forfait séjour ou journée.
3- Les réductions sur internet
Certaines offres soumises à condition et/ou de dates spécifiques sont disponible en exclusivité sur internet. Plus d'informations sur la-grave.com.
4- Modalités de paiement
Les paiements sont effectués en euros, toutes taxes comprises selon le taux de TVA en vigueur au 1er janvier. Les tarifs suivront l'évolution de la TVA.
Les règlements aux caisses sont effectués soit en espèce, soit en chèque français à l'ordre de la SATG (sur présentation d'une pièce d'identité), soit en carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card), soit en chèques vacances nominatifs émis par l'ANCV sur présentation d'une pièce d'identité. Le montant total des chèques vacances accepté par la SATG ne peut excéder la moitié du montant total de la vente. Les achats opérés via Internet ne pourront être réglés que par carte bancaire Visa, Eurocard Master Card et American Express et conformément aux modalités définies dans les conditions particulières de vente à distance sur la-grave.com.
5- Justificatif de vente
Chaque émission de forfait RFID donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité, son numéro unique et l'assurance éventuelle. Ce justificatif doit être conservé pour être présenté lors de tous recours ultérieurs (pertes, assurances, secours…). En cas d'achat de l'assurance, seul le justificatif fait foi.
Sur chaque émission de forfait journée ou piéton sur support optique figure la nature du titre de transport, sa date de validité, son numéro unique et l'assurance éventuelle. Ce justificatif doit être conservé pour être présenté lors de tous recours ultérieurs (pertes, assurances, secours…). En cas d'achat de l'assurance, seul le justificatif fait foi.

7- Contrôles et infractions aux clauses de transport
Absence de forfait-titre de transport non valide, absence du justificatif de réduction. Non-respect des règlements de police. Le client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur les remontées mécaniques, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée. L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou réduit sans justificatifs 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'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ fois la valeur du forfait journalier, augmentée le cas échéant de frais de dossier dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. Le contrevenant devra aussi s'acquitter du titre de transport. (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 demander 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 ou à la neutralisation du forfait soit à titre de preuve, soit en vue de le remettre à son véritable titulaire.

CONDITIONS D'UTILISATION

Seules les informations contenues dans la puce ou encodé sur le code barre du support font foi.
1 - Transmission et revente interdite
Le forfait est personnel ; il n'est ni cessible, ni transmissible et ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux. Pour cette raison, les titres doivent être achetés aux caisses officielles. La SATG ne peut être tenue responsable de toute inexécution ou mauvaise exécution des offres de sociétés partenaires.

2- Remboursement des forfaits
a - Forfaits partiellement utilisés ou non utilisés
Dans le cas où les forfaits ou titres de transport délivrés resteraient partiellement ou non utilisés du fait du consommateur pendant la saison en cours, il ne sera accordé aucun échange, aucun report sur l'année suivante ni aucun remboursement. Cette règle stricte concernera aussi bien les forfaits journées consécutives ou non consécutives. Les titulaires de titre de transport se doivent de se renseigner sur l'existence de compagnies d'assurances avant tout achat.
b - Perte, destruction ou vol
En cas de perte, détérioration ou vol d'un titre de transport et sur présentation du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un duplicata pour la durée restant à courir. Les frais pour la réémission sont fixés à : 4 € (2 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait RFID) pour un forfait journée et 10€ (8 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait) pour les cartes saisons et journées non consécutives, qui sera édité avec le nombre de jours restants et pourront être facturés. Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès de la caisse de départ du téléphérique à La Grave. Le titre volé, perdu ou détérioré faisant l'objet d'un remplacement sera neutralisé aux bornes. Dans l'hypothèse où le client retrouverait son forfait, il n'aurait pas de recours pour le remboursement des frais de ce duplicata.
c - Fermeture ou interruption de service
Seul un arrêt complet et consécutif des remontées mécaniques de plus d'une demi-journée (hors conditions nivo-météo) peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client. Ce dédommagement, calculé en fin de séjour, peut prendre les formes suivantes au choix du consommateur :
A/ soit une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport.
B/ soit un avoir en journée(s) à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1).
C/ soit un remboursement différé calculé sur 50% du prix moyen de la journée du titre acheté (exemple : sur un titre 6 jours, prix moyen journée=tarif 6 jours/6) par journée ou demi-journée d'interruption.
Le dédommagement C devra faire l'objet d'une demande via le formulaire en ligne sur le site www.la-grave.com à la rubrique « contacts » dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'événement, accompagné des justificatifs de vente. Le dédommagement interviendra au plus tard dans les trois (3) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces justificatives.
Seuls les titres ayant été acquis et réglés directement par les clients auprès de l'Exploitant SATG, peuvent donner lieu à un dédommagement.

S'agissant des tickets A/R, et des forfaits saison ou annuels, aucune compensation ne pourra être accordée en cas d'interruption de service ou de fermeture anticipée du domaine skiable au-delà de 75 jours d'ouverture partielle ou totale des remontées mécaniques.
Les compensations prévues aux présentes sont libératoires pour la SATG et exclusive de tout autre dédommagement.
d - Maladie ou accident et autre événement personnel
Il ne sera procédé à aucun avoir, report ou remboursement des titres de transport pour accident, maladie et toute autre cause personnelle quelle que soit leur durée de validité. Les titulaires de titre de transport se doivent de se renseigner sur l'existence de compagnies d'assurances avant tout achat.
e – *Réclamations Hors Fermeture ou interruption de service*
Toute réclamation doit être adressée à la SATG dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, en ligne sur le site www.la-grave.com ou à SATG Gare du Téléphérique 05320 La Grave. Le service clientèle dispose d'un (1) mois pour vous répondre. *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 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.
f – *Cas de force majeure*
Selon le principe posé par l'article 1148 du Code civil, un cas de force majeure est un événement extérieur, imprévisible, irrésistible se produit, celui qui le subit est libéré d'exécuter ses obligations et n'est donc pas obligé de réparer le dommage qui a pu être causé. De la même façon, son cocontractant n'est pas non plus tenu d'exécuter ses propres engagements. Les parties sont toutefois libres d'adopter d'autres dispositions plus adaptées à leur situation.
En cas de force majeure entrainant une fermeture de longue durée ou une fermeture anticipée du domaine, la SATG ne procèdera à aucun remboursement ou compensation pour les porteurs d'un forfait saison/année au-delà de 75 jours d'ouverture partielle ou totale des remontées mécaniques.

TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES

Le traitement informatisé nécessaire à l'établissement des titres pluri journaliers et saison est conforme à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004. Les informations personnelles collectées dans le cadre du processus de vente, sont destinées à permettre l'émission des forfaits de skis et la vente de prestations associées. Elles sont conservées pendant 3 ans, et sont accessibles par les opérateurs de vente et le service technique billetterie SATG.
Le traitement informatisé fait l'objet de la Fiche N° 4 du registre des activités de traitement (conformément à la RGPD). Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en nous contactant :
- Par mail : caisse@la-grave.com
- Par courrier : SATG – Gare du Téléphérique – 05320 La Grave
Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés.

VIDEO PROTECTION

Pour votre sécurité, certains site et équipements sont placés sous vidéoprotection sans enregistrement sauf lors d'incidents. Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 modifiée par la loi n°2011-267 du 14 mars 2011. Toute personne filmée dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès de la société SATG. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : SATG – Gare du Téléphérique – 05320 La Grave
Durée de conservation des données : 30 jours.

ACCES DOMAINE

En hiver : Ouverture des remontées : Du 18/12/2021 au 01/05/2022.
- Forfait : Tous ces forfaits en cours de validité donnent accès aux remontées mécaniques de manière illimité sur la période de validité
- Forfait Piéton A/R : donne accès à une (des) remontée(s) mécanique(s) choisie(s) avec un trajet déterminé.
- Montée simple Rando : donne accès aux remontées mécaniques ouvertes nécessaire pour atteindre le plus haut point.

En été : Ouverture des remontées : Du 04/06/2022 au 18/09/2022.
- Forfait Piéton A/R ou montée simple : donne accès à une (des) remontée(s) mécanique(s) choisie(s) avec un trajet déterminé.

AEON PASS : accès aux domaines 2-Alpes / Alpe d'Huez / La Grave :
Avant chaque déplacement sur les stations partenaires AEON PASS de l'Alpe d'Huez et des Deux Alpes, le client doit se renseigner auprès du domaine skiable de la station choisie (conditions d'enneigement, d'ouvertures des domaines skiables, passage aux caisses…).
Le transport entre les stations reste à la charge du client. En cas de conditions d'exploitation dégradée lors d'une journée de ski, le client doit contacter le service client de la station concernée.
Les dates de validité de AEON PASS correspondent aux dates d'ouvertures hiver de chaque domaine skiable.
Les CGV des domaines skiables sont consultables sur leurs sites internet respectifs : https://www.skipass-2alpes.com/fr/ ou https://skipass.alpedhuez.com
Le Pass SUPERNOVA
1- L'activité ski est soumise aux CGVU du domaine ou de la station réceptrice.
2- Les activités étant réalisées par des prestataires indépendants la SATG sous leur propre responsabilité et propres conditions générales de vente/prestation.
3- Le quota de forfaits premium Supernova est limité.

INFORMATIONS SUR LES AVANTAGES COMMERCIAUX

Les forfaits bénéficiant de conditions particulières ou gratuits, les forfaits piétons. (Voir mention sur les justificatifs de vente) **Ne sont pas concernés par les avantages commerciaux dans les stations partenaires,**
La SATG ne saurait être tenue responsable des conditions d'exploitation des stations partenaires. *Avant chaque déplacement sur les stations partenaire, le client doit se renseigner auprès de l'exploitant de la station (conditions d'enneigement, d'ouvertures des domaines skiables ou VTT, passage aux caisses…) Le transport entre les stations reste à la charge du client.*
LE CHAZELET en hiver :
Sur présentation de votre forfait saison durant sa période de validité, Gratuit les jours de fermeture des Téléphériques
ALPE D'HUEZ GRAND DOMAINE en hiver :
Sur présentation aux caisses de l'Alpe d'Huez Grand Domaine et de Oz-Vaujany d'un forfait 6 jours ou plus ou d'un forfait saison/année valide ET du justificatif d'achat, obtention d'une réduction de 25% sur le forfait journée à l'Alpe d'Huez Grand Domaine valable toute la saison.
SERRE-CHEVALIER en hiver :
Sur présentation aux caisses de Serre-Chevalier d'un forfait 6 jours ou plus ou d'un forfait saison/année Alpe d'Huez grand domaine valide ET du justificatif d'achat, obtention d'une réduction de 25% sur le forfait journée à Serre-Chevalier valable toute la saison.
ALPE DU GRAND SERRE en hiver :
Sur présentation aux caisses de l'Alpe du Grand Serre d'un forfait saison/année Alpe d'Huez grand domaine valide ET du justificatif d'achat, obtention d'une réduction de 50% sur le forfait journée à L'Alpe du Grand Serre valable toute la saison. (Limité à 2 journées)

DROIT APPLICABLE

Dans le cas où les présentes CGVU seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGVU est la seule à faire foi. En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions présentes CGVU, il conviendra de référer expressément et exclusivement à la version française.
Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français.
Les différents qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat désigneront d'un commun accord une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale. La solution proposée par le médiateur (le conciliateur) ne s'impose pas aux parties au contrat.
A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.
Domaines Skiables de France a adhéré à la Médiation du Tourisme et du Voyage pour l'ensemble de ses membres. La saisine et l'intervention du Médiateur Tourisme et Voyage sont gratuites. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Client de la SATG. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties. Informations sur le site du médiateur du tourisme et du voyage http://www.mtv.travel ou par courrier à l'adresse suivante : **MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303-75 823 Paris Cedex 17**

PANDEMIE

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, la SATG 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 port du masque (chirurgical ou tissu de catégorie1) ou du tour de cou homologué est obligatoire à partir de 6 à bord de toutes les remontées mécaniques.

Le client est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. Tout titulaire d'un titre de transport 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 la SATG et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation. Consultation des mesures sur les différents points de vente et sur le site internet www.la-grave.com
En cas de non-respect du dispositif), la SATG s'accorde le droit de refuser l'accès aux remontées mécaniques à un client pour garantir la santé de ses clients et de son personnel sans pour autant devoir rembourser le titre de transport.

Imprimé le 14/03/22