

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
|  Alpe du Grand Serre <small>LA MONTAGNE TOUT SIMPLEMENT</small> | CGVU | Version : 06 |
| | Etablie service commercial | Date création : 15/04/2018 Date modification : 15/05/2024 Page : 1 / 6 |
| Conditions générales de vente et d'utilisation | | |

Station de l'Alpe du Grand Serre

EPIC AGS NATURE, Régie des remontées mécaniques

636 Route de La Mure – 38350 LA MORTE

SIRET : 804 384 360 000 17

N° de TVA Intracommunautaire : FR90 804 384 360

Service des caisses : 04 76 72 14 19 – caisses.agsnature@gmail.com

Service des pistes : 04 76 72 19 91 – pistes.agsnature@gmail.com

Service administratif : 04 38 75 13 06 – agsnature@gmail.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES SUR REMONTÉES MÉCANIQUES

Les présentes conditions générales de vente ou titres de transport sont valables de janvier à décembre jusqu'à renouvellement et/ou modification de la présente version (V01 – modifiée le 14/09/2021)

GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques, titres donnant accès au domaine skiable, au « Bike Park » et aux sentiers piétons de l'Alpe du Grand Serre.

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.

ART1 – ACHAT ET TARIFS

L'acquisition d'un titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne ci-après dénommée « le titulaire » de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au titulaire de s'informer sur les produits, les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui.

Les tarifs publics sont affichés aux points de vente et disponibles sur le site internet <https://www.matheysine-tourisme.com/fr/alpedugrandserre/>.

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC).

Le personnel ne peut être tenu pour responsable du choix du titulaire. Aucune réclamation ou remboursement ne sera possible après l'achat.

Les forfaits saison sont nominatifs et l'apposition de la photo est obligatoire (les photos sont scannées et intégrées dans la puce électronique de la carte).

Cette photographie sera conservée par AGS Nature dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuelles rechargements ou rééditions du titre, sauf opposition de la part du client.

Le forfait saison hiver (hormis le forfait saison « hors WE et vacances scolaires ») donne accès à l'ensemble du domaine skiable sur la période d'ouverture de la saison (en général de mi-décembre à fin mars, les dates officielles étant votées chaque année en Conseil d'Administration et dépendant des conditions météorologiques).

Le forfait saison « Été » donne accès aux remontées mécaniques de l'Alpe du Grand Serre en tant que piéton ou en tant que cycliste.

Le forfait saison « Été + Hiver » donne également accès à l'ensemble du domaine skiable sur la période d'ouverture de la saison. La vente du forfait saison « Été + Hiver » est suspendue pendant la saison d'été 2024.

Les forfaits séjours sont nominatifs et l'apposition de la photo est obligatoire à partir de 5 jours consécutifs.

Le forfait « 4 heures » est décompté à partir de l'heure du premier passage aux portiques.

Les cartes 10 jours sont non nominatives, non datées et concernent des jours non consécutifs. Un jour sera décompté de la carte lors du passage au portique.

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
|  Alpe du Grand Serre <small>LA MONTAGNE TOUT SIMPLEMENT</small> | CGVU | Version : 06 |
| | Etablie service commercial | Date création : 15/04/2018 Date modification : 15/05/2024 Page : 2 / 6 |
| Conditions générales de vente et d'utilisation | | |

Toutes les caractéristiques inscrites dans la puce : catégorie de clientèle, validité du titre de transport et photo apparaîtront à distance sur un écran de contrôle.

Tout titre de transport, à l'exception de la carte « 10 jours consécutifs » hiver est considéré comme nominatif et attribué à une seule et même personne. La rétrocession d'un titre de transport à une personne autre que le titulaire initial est formellement interdite : toute personne contrôlée avec un titre de transport étant utilisé par deux personnes distinctes sera considérée comme commettant une fraude au titre de l'article 7 des présentes conditions de vente.

ART2 – SUPPORT

Les titres sont délivrés sur des supports « DAG » (carte à puce flexible et rechargeable) numérotés et sont accompagnés d'un ticket reçu reprenant les données essentielles de la transaction.

Les titres sont rechargeables sur le site internet <https://www.matheysine-tourisme.com/fr/alpedugrandserre/>. La carte support est chargée du produit choisi. Le produit choisi s'enclenchera lors du 1^{er} passage aux portiques des remontées mécaniques.

ATTENTION : il est recommandé au titulaire d'un titre de conserver le ticket (reçu) remis simultanément lors de la vente ou imprimé sur internet afin de pouvoir le porter à la connaissance de la régie en cas de perte ou de vol.

La fourniture d'une nouvelle carte support par les caisses des remontées mécaniques entrainera le paiement de 1.50€ supplémentaires par carte délivrée. Les cartes supports de l'Alpe du Grand Serre ne sont pas reprises ou remboursées mais sont réutilisables et rechargeables, aux caisses ou sur internet.

La réédition du titre de transport en cours de validité sera facturée 2€, en plus de l'achat d'un nouveau support à 1,50€.

ART3 – TITRES

Toute personne désirant accéder aux installations des Remontées Mécaniques doit être titulaire d'un titre de transport. Le titre délivré est strictement personnel. Tout titre donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques pour lequel il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. Les secteurs de validité des titres sont définis sur la grille tarifaire et durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques telles qu'elles sont affichées aux caisses de la régie, sous réserves des conditions météorologiques adéquates.

En aucun cas, deux forfaits ne doivent être utilisés simultanément, même si l'un d'eux est périmé. Cette règle stricte est applicable aussi pour les forfaits avec journées non consécutives et non datées : AGS Nature ne saurait être tenue responsable du déclenchement simultané de plusieurs titres détenus le même jour par un seul et même porteur.

Le titre doit être conservé par son titulaire durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique, de son aire de départ à celle d'arrivée, afin de pouvoir être présenté à tout agent assermenté de la régie.

Le titre est réputé utilisé lors du premier passage aux bornes des remontées mécaniques. Il doit être consommé pendant la saison de sa validité, n'est ni repris ni échangé. Seules les informations contenues dans la puce, telles que transcrites sur le ticket reçu et conservées par le logiciel de gestion font foi.

Le forfait est personnel, incessible et intransmissible (sauf les forfaits de la plus courte durée). La transmission ou la revente d'un titre par le titulaire à une personne tierce est strictement interdite.

ART4 – CATEGORIES DE CLIENTELE

Pour toutes catégories de clientèle, il est obligatoire de présenter un justificatif (carte d'identité, livret de famille, passeport, justificatif de scolarité pour les étudiants, lycéens et collégiens) et ce en particulier pour les catégories de clientèle bénéficiant de tarifs réduits.

Liste des différentes catégories, en fonction de produits achetés :

| | |
|----------------------|--|
| Moins de 5 ans | Moins de 5 ans à la date d'achat du forfait |
| Enfant | De 5 à 13 ans inclus |
| Jeune | De 14 à 17 ans inclus |
| Etudiant | De 18 à 25 ans inclus (avec justificatif) |
| Adulte / Plein Tarif | Tous âges sans justificatif pour une autre catégorie |
| Sénior | Plus de 65 ans (à partir de 66 ans) |

Les réductions ou gratuités ne sont accordées que sur présentation au moment de l'achat des pièces officielles justifiant les dits avantages tarifaires. Dans tous les cas, la détermination de l'âge à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du titre à délivrer.

Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

| | | |
|---|--|--|
|  <p>Alpe du Grand Serre LA MONTAGNE TOUT SIMPLEMENT</p> | <p>CGVU</p> | Version : 06 |
| | <p>Etablie service commercial</p> | <p>Date création : 15/04/2018 Date modification : 15/05/2024 Page : 3 / 6</p> |
| <p>Conditions générales de vente et d'utilisation</p> | | |

ART5 – PERTE OU VOL DU TITRE

En cas de perte ou de vol et dès lors que le titulaire est en mesure de présenter le ticket reçu qui lui a été délivré au moment de l'achat de son titre, le forfait pourra être remplacé.

Il lui en coûtera la somme de 2€, équivalente aux frais de fabrication du nouveau forfait + 1,50€ de support.

La présentation d'une pièce d'identité sera exigée.

Tout titre ayant fait l'objet d'une déclaration de perte ou de vol auprès de la régie sera désactivé immédiatement par celle-ci et ne donnera plus accès au domaine skiable ou au « Bike Park ». Tout blocage est définitif et immédiat.

Le temps restant à consommer sur le titre d'origine fera l'objet de l'émission d'un titre spécifique de remplacement.

ART6 – REMBOURSEMENT ET ASSURANCE

L'organisme AGS Nature, Régie des Remontées Mécaniques de l'Alpe du Grand Serre est immatriculé à l'Orias (www.orias.fr) en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance sous le n°19008584 et soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Tout titre délivré et payé qui n'aurait pas été utilisé ou utilisé partiellement, ne sera ni remboursé ni échangé, quelle qu'en soit la cause : maladie, accident ou toute autre cause personnelle au titulaire, et ce quelle que soit la durée de validité du dit titre. Tout forfait saison acheté avant l'ouverture de la station n'est pas remboursable quelles que soient les conditions météorologiques, sauf conditions exceptionnelles ou cas de force majeure.

La régie AGS Nature encourage chaque titulaire à se renseigner auprès de ses assurances personnelles afin de savoir si ces dernières couvrent une telle éventualité.

Il est porté à la connaissance des titulaires de titres que les forfaits de la saison d'hiver, uniquement HIVER et non ETE, des Remontées Mécaniques qu'AGS Nature propose peuvent être vendus avec une assurance couvrant ces risques ainsi que les secours sur pistes. Elle est personnelle et ne peut être cédée, ni remboursée. Le tarif est délibéré chaque année et affiché aux points de vente et sur le site internet <https://www.matheysine-tourisme.com/fr/alpedugrandserre/>.

ART7 – CONTROLE-ABSENCE, FRAUDE OU NON-CONFORMITE DE TITRE, RESPECT DU REGLEMENT DE POLICE

Le titre doit être présenté lors de chaque contrôle à la demande des agents assermentés de la régie. Toutes les personnes utilisant une remontée mécanique, sans titre, munie d'un titre non conforme, ou contrôlée en situation de fraude, sera passible des indemnités et poursuites ci-dessous :

- Versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon de poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale à cinq fois la valeur du titre auquel l'utilisateur aurait dû souscrire, selon la grille tarifaire pratiquée par la régie (articles L 342-15, R 342-19 et R 342-20 du Code de tourisme). En cas de règlement de l'indemnité forfaitaire dans les 48 heures suivant l'édition du procès-verbal, aucun frais de dossier ne sera demandé à la personne contrôlée : en cas de règlement dans un délai d'entre 2 jours et 2 mois suivant l'édition du procès-verbal, la personne contrôlée devra s'acquitter du montant de l'indemnité forfaitaire ainsi que des frais de dossiers.

- Poursuites judiciaires : à défaut de paiement dans les 2 mois suivants l'édition du procès-verbal, le procès-verbal sera transmis au Procureur de la République et la personne en situation de fraude sera redevable d'une amende forfaitaire majorée, sans préjudice des indemnités dues à l'exploitant.

Dans tous les cas, les forfaits pourront être retirés à des fins de preuve et/ou de restitution à son propriétaire.

Les usagers doivent se comporter de manière à ne pas compromettre leur sécurité, celle des autres personnes. Ils ne doivent en aucun cas gêner le déroulement de l'exploitation.

Ils doivent avoir un comportement approprié au type d'installation utilisée. À ces fins il leur est notamment demandé de :

- se conformer strictement aux instructions du règlement de police, ainsi qu'à toutes celles données par le personnel ;
- se conformer aux indications qui leur sont destinées et qui sont portées à leur connaissance par des panneaux dotés de symboles (pictogrammes) ou par le personnel.

Sont interdits tous les agissements de nature à porter atteinte au bon ordre ou à la sécurité, notamment :

- la consommation d'alcool ou de boissons alcoolisées en dehors des lieux prévus à cet effet (bar...) et dûment autorisés,
- l'état d'ivresse,
- les injures, rixes et attroupements,
- les comportements et attitudes de nature à perturber le bon fonctionnement de service,
- l'utilisation d'appareils ou instruments sonores. »

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
|  <p>Alpe du Grand Serre LA MONTAGNE TOUT SIMPLEMENT</p> | CGVU | Version : 06 |
| | Etablie service commercial | Date création : 15/04/2018 Date modification : 15/05/2024 Page : 4 / 6 |
| Conditions générales de vente et d'utilisation | | |

ART8 – MODALITES DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un titre donnera lieu à paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de LA REGIE AGS NATURE, en espèces Euros, par carte bancaire acceptée par la régie (Eurocard, Mastercard, Visa) ou par chèques-vacances ANCV.
Les paiements sont effectués en devise Euros.

ART9 – RECHARGEMENT PAR INTERNET

Le rechargement des forfaits sur Internet s'effectue en se connectant à l'adresse <https://www.matheysine-tourisme.com/fr/alpedugrandserre/>.

En application de l'article L121-16-1-9° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du Code de la Consommation ne s'applique pas aux contrats de transports de passagers.

ART10 – FERMETURE ET INTERRUPTION DE SERVICE

Pour des raisons de sécurité, en cas d'orage ou de toute autre condition météorologique pouvant remettre en cause le bon fonctionnement des remontées mécaniques, la régie AGS Nature se réserve le droit d'arrêter temporairement les remontées mécaniques menacées.

En cas d'interruption du service supérieure à une demi-journée de la totalité des installations auxquelles le titre donne accès, le titulaire d'un titre de transport peut se voir proposer un dédommagement du préjudice subi.

Le titulaire pourra bénéficier du dédommagement sur remise du justificatif de vente et d'une fiche réclamation.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du titulaire du forfait :

- soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité de son Titre,
- soit d'un avoir en journée à utiliser au plus tard avant la fin de la saison en cours.

Seuls les titres ayant été acquis et réglés par leur titulaire directement auprès de la régie peuvent donner lieu à dédommagement direct.

ART11 – GESTION DES RECLAMATIONS

Si cela est dû au professionnel (problème lié à l'exploitation des remontées) il convient de se référer à la clause interruption de service prévue au sein des CGVU.

Si cela est dû au consommateur (maladie, accident, impossibilité de venir en station...) : le professionnel n'est tenu à aucun dédommagement.

Les fiches réclamations sont disponibles aux caisses des remontées mécaniques ou sur le site internet : <https://www.matheysine-tourisme.com/fr/alpedugrandserre/forfaits/>.

La fiche réclamation est à déposer aux caisses des remontées mécaniques ou à envoyer par mail à l'adresse suivante : commercial@agsnature.fr, ou par voie postale au 636 route de La Mure 38350 LA MORTE.

La fiche réclamation est à envoyer dans un délai d'un mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de la dite réclamation.

ART12 – RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un titre de transport 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 ;
- Toutes consignes données par le personnel de la régie, sous peine de sanction ;
- L'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski ;
- L'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de VTT.

En hiver, il est recommandé de tenir compte des « Dix règles de conduites des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

En été, le port du casque et de protections appropriées (matériel de protection du dos, du torse, des bras et des jambes) est vivement conseillé. Lors du premier passage, une reconnaissance des modules créés sur les pistes de VTT de Descente (sauts et « gaps » notamment) est également vivement conseillée. Sur un télésiège, dans le cas où un vélo est accroché à la remontée mécanique, le siège à proximité immédiate est interdit à tout usager. Celui-ci devra alors se déplacer sur les autres sièges.

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

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Alpe du Grand Serre LA MONTAGNE TOUT SIMPLEMENT</p> | <p>CGVU</p> | Version : 06 |
| | <p>Etablie service commercial</p> | Date création : 15/04/2018 Date modification : 15/05/2024 Page : 5 / 6 |
| <p>Conditions générales de vente et d'utilisation</p> | | |

ART13 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

13.1 Pandémie

Dans l'hypothèse d'une pandémie, l'organisme AGS Nature mettra en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires selon les dispositifs gouvernementaux en vigueur.

Le client est tenu de respecter les prescriptions réglementaires et 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'organisme AGS Nature et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur le site et de l'accomplissement de la prestation.

Consultation des mesures aux caisses des remontées mécaniques et sur le site internet : <https://www.matheysine-tourisme.com/fr/alpedugrandserre/>.

En cas de non-respect du dispositif, l'organisme AGS Nature s'accorde le droit de refuser l'accès au domaine à un client pour garantir la santé de ses clients et de son personnel.

13.2 Interruption ou annulation de séjour du fait d'une décision d'une autorité administrative française nationale ou locale (pouvoirs publics) ou résultant de toute mesure prise par une telle autorité.

Dans l'hypothèse où une autorité administrative française nationale ou locale prenait une décision (*fermeture, etc.*) ou, une ou plusieurs mesures restreignant la circulation des personnes ayant pour effet d'empêcher un client d'utiliser son titre de transport qu'il a réservé auprès d'AGS Nature les jours non consommés ne seront pas remboursés.

13.3 Mesures de restrictions énergétiques

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 de l'Alpe du Grand Serre. Le cas échéant, AGS Nature 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 § fermeture et interruption de service) s'appliqueront.

ART14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

ART15 – PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le responsable de traitement est la société AGS Nature

Lors d'une commande d'un titre personnalisé (forfait saison, forfait séjour ou forfait journée commandée en ligne)

l'ensemble des informations demandé par la régie est nécessaire à la délivrance d'un titre. Si une ou plusieurs informations sont manquantes, l'émission du titre ne pourra intervenir.

Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des accès, de contrôle des titres de transport, d'information et de statistiques anonymes.

Ces données sont uniquement destinées à AGS Nature, elles ne seront pas cédées à tout tiers, elles sont traitées dans l'union européenne et seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir du dernier contact entre AGS Nature et le client.


Pour les personnes en possession d'un titre personnalisé, à chaque passage aux bornes d'une remontée mécanique de l'Alpe du Grand Serre une photo de la personne est enregistrée pour faire correspondre une image avec un titre de transport. Par la suite, cette image pourra être utilisée afin de procéder à des vérifications en cas de réclamation ou de soupçon de fraude (par exemple : échange de titre, achat d'un titre pour une autre catégorie de personnes).

Ces photos sont conservées par AGS Nature pendant la durée de validité du titre + une semaine. Elles seront ensuite automatiquement détruites.

La base juridique de ces traitements est la suivante :


- le consentement pour les données relatives à l'information de la station (envoi d'une newsletter mensuelle) et pour la prise d'une photographie.
- la nécessité à l'exécution d'un contrat pour la gestion, les contrôles des accès, le contrôle des titres de transport

Le titulaire d'un titre (ou son représentant légal) dispose de droits tels que décrits dans notre Politique de protection des données. Il peut les exercer en écrivant à l'adresse électronique suivante dpo@agsnature.fr ou par courrier à l'adresse suivante : AGS Nature – Place de la Mairie 38350 La Morte.

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
|  Alpe du Grand Serre <small>LA MONTAGNE TOUT SIMPLEMENT</small> | CGVU | Version : 06 |
| | Etablie service commercial | Date création : 15/04/2018 Date modification : 15/05/2024 Page : 6 / 6 |
| Conditions générales de vente et d'utilisation | | |

ART16 - LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

| | |
|-------------|--|
| | Directeur |
| Nom | Eric Nowak |
| Visa |  |
| Date | 15/05/2024 |