

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU) DES FORFAITS DE REMONTEES MECANIQUES DOMAINE SKIABLE ARECHES-BEAUFORT

1. Généralités

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des usagers du domaine skiable d'Arêches-Beaufort. L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles. Si une disposition 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. Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport. Le forfait donne accès au réseau de remontées mécaniques du domaine pour lequel il a été émis et pendant sa durée de validité.

Tout titre de transport de plus de 1 jour est strictement personnel, incessible et intransmissible. La revente de titre de transport est strictement interdite. Acheter un titre en dehors des caisses de la SEMAB, du site de vente en ligne ou d'un revendeur autorisé peut entraîner le risque d'acquiescer un titre non conforme ou falsifié et de se retrouver par la suite en infraction.

2. Les supports

Les titres de transport sont délivrés sur des supports RFID permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

- la carte rechargeable : elle est obligatoire pour l'achat de tout forfait donnant accès à l'ensemble des remontées mécaniques. Elle est vendue 2 € et n'est pas remboursable. Elle est rechargeable en caisse et sur internet dans la limite d'une durée de garantie de 3 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.

- la carte recyclable : il s'agit d'un support souple non rechargeable par l'utilisateur. Ce support peut être recyclé (des urnes de récupération de supports usagés sont prévues à cet effet). Ce support est destiné uniquement aux passages piétons, accès randonneurs et forfaits 1ère trace ainsi qu'aux partenaires de la SEMAB et aux groupes.

Afin d'éviter toute difficulté au passage aux bornes de contrôle, il est conseillé de prendre soin du titre de transport (ne pas plier, ne pas perforer, ne pas exposer à une source de chaleur). Tout support abîmé par l'utilisateur sera remplacé moyennant le paiement d'un nouveau support à 2 €.

3. La photographie

Pour des besoins de contrôle, certaines remontées mécaniques sont équipées de bornes photographiant les titulaires de titres de transport d'une durée de 5 jours et +, sauf opposition de la part du client. Cette photographie est conservée pendant la durée de validité du forfait et permet le suivi du titulaire du titre.

4. 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'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ 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 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 immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire ou pour apporter la preuve d'un délit.

5. Tarifs

Les caractéristiques et les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont publiés par voie d'affichage auprès de tous les points de vente de la SEMAB. Des dépliants et brochures incluant ces tarifs sont également disponibles dans les accueils de l'Office de Tourisme de la station ou auprès des points de vente de la SEMAB. Les tarifs figurent également sur le site internet www.areches-beaufort.com. Les prix sont des prix TTC en Euros au taux de TVA en vigueur.

6. Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en devise Euros, par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et libellé à l'ordre de SEMAB, par carte bancaire (Visa, Eurocard, MasterCard), et/ou par chèques vacances émis par l'ANCV.

Par mesure de sécurité, les règlements en espèces ne peuvent s'effectuer que pour les achats en caisse à l'exclusion des achats de forfaits à distance. En outre, les achats opérés via Internet ne pourront être réglés que par carte bancaire Visa, Eurocard, MasterCard (sauf opérations commerciales spéciales).

7. Réductions et gratuités

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. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer ou au jour de l'ouverture de la station pour les forfaits « saison ».

8. Vente à distance

Cet article ne concerne que les ventes réalisées directement par la SEMAB et aucunement les ventes réalisées par des revendeurs (pour celles-ci, se référer aux Conditions Générales de Ventes dudit revendeur).

L'achat de forfait à distance s'effectue par une vente en ligne en se connectant à l'adresse internet : www.areches-beaufort.com. Le prix de la commande est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros avec un des moyens de paiement proposés. La date du 1^{er} jour de ski détermine le tarif applicable. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Les forfaits achetés à distance seront, au choix de l'acheteur :

- livrés par voie postale à l'adresse indiquée par ce dernier moyennant une somme de 5 €, la SEMAB expédiera par la Poste les forfaits commandés au moins 7 jours avant le 1^{er} jour de ski,

- retrés dans un des points de retrait proposés, pour les forfaits commandés au moins 3 jours avant le 1^{er} jour de ski, sur présentation d'une pièce d'identité et de l'accusé de réception de la commande pour les ventes en ligne.

En application de l'article L121-20-4 du Code de la consommation : la vente des titres de transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de la SEMAB, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

Une fois la commande du forfait confirmée par le client, le forfait commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande. Les forfaits peuvent être utilisés uniquement pendant la période sélectionnée au moment de la commande. Aucun report n'est possible. Une assurance « annulation » est proposée. Il est conseillé de se rapprocher de la SEMAB pour obtenir plus de renseignements.

9. Justificatif de vente

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent : le nom de la station, la date d'achat, le titre de transport délivré, la période de validité du titre de transport, le prix et le numéro du support. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

10. Perte ou vol du forfait

En cas de perte ou vol et sur présentation du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir moyennant un supplément de 10 € de frais de dossier ainsi que 2 € pour le support mains libres. Les forfaits perdus ou volés seront neutralisés.

11. Interruption du fonctionnement du service de remontées mécaniques

La fermeture totale du domaine skiable donne droit à un dédommagement dans les conditions suivantes :

- Forfaits Séjour (de 2 jours et plus)

En cas d'interruption totale du service des remontées mécaniques (hors tapis des Fripons) pendant une durée d'au moins une journée, les titulaires d'un forfait séjour (de 2 jours et plus) pourront se voir proposer un dédommagement du préjudice subi.

Conditions générales de vente mises à jour le 15 septembre 2021

Ce 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 ;

- soit d'un remboursement différé calculé en fin de séjour de la manière suivante : prix payé par le client divisé par le nombre de journées composant le forfait, multiplié par le nombre de journées d'interruption. L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation.

• Forfaits Année et Saison

- En cas de fermeture totale du domaine skiable alpin sur la totalité de la saison d'hiver, les forfaits Saison seront intégralement remboursés.

- En cas de fermeture totale du domaine skiable alpin sur une période cumulée de plus de 25 jours sur la saison d'hiver, un dédommagement sous forme d'avoir ou de remboursement, sera accordé pour les forfaits Saison, hors tarifs spéciaux inférieurs à 50% du tarif public TTC. En fin de saison sera calculée la moyenne du nombre de jours skis par l'ensemble des titulaires d'un forfait saison. Le dédommagement sera égal à la différence entre le prix payé du Forfait pour la saison d'hiver et la moyenne calculée multipliée par le tarif public journée TTC (catégorie de skieur correspondante).

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

- Les forfaits Année sont tarifés sur le prix du forfait Saison + une option été. Un éventuel dédommagement reprendrait le calcul de remboursement du forfait saison.

- L'option Nordique, proposée sur l'achat d'un forfait Saison ou Année, reprend les mêmes modalités de remboursement que le forfait Saison. Le dédommagement sera calculé en proportion de l'ouverture du domaine nordique.

12. Remboursement

Les forfaits « séjour », « saison » ou « année » tiennent compte d'une dégressivité avantageuse. Dans le cas où le titre de transport délivré n'est pas utilisé, ni totalement épuisé, celui-ci ne sera ni remboursé ni échangé.

Les forfaits à journées non consécutives devront être épuisés durant la période de validité spécifiée, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni à un report de validité. Les forfaits « non datés » ou en « dépôt », dont la date de validité est déterminée au moment du passage à une borne de contrôle au départ d'une remontée mécanique, peuvent être utilisés uniquement pendant la période de validité spécifiée et dans tous les cas pendant la saison concernée ; en dehors de cette période, ils ne pourront être utilisés, et ce sans qu'ils ne puissent être remboursés ou reportés. De même, il ne sera procédé à aucun remboursement de titre de transport suite à une maladie, accident ou toute autre cause personnelle au client, quelque soit sa durée de validité. Des assurances peuvent toutefois couvrir ce risque. Il est conseillé aux usagers de se rapprocher des hôtes de caisse pour obtenir plus de renseignements.

13. Satisfait ou remboursé

Tout client individuel en possession d'un forfait de ski « tout domaine » (hors piéton, 1^{ère} trace, Fripons et accès randonneur) vendu au tarif public a la possibilité de demander le remboursement de son forfait pendant sa 1^{ère} heure de ski le 1^{er} jour d'utilisation, s'il n'est pas satisfait de la qualité des prestations proposées par la SEMAB. Sont exclues les demandes de remboursement sans rapport avec le service proposé par la SEMAB (blessure, maladie, ...).

La demande de remboursement doit être formulée auprès des caisses de la SEMAB impérativement durant la 1^{ère} heure de ski le 1^{er} jour d'utilisation du forfait et est limitée à une demande par personne et par semaine.

Le passage à la 1^{ère} borne de contrôle détermine le début de la 1^{ère} heure de ski. La demande de remboursement ne sera prise en compte que si le formulaire ad-hoc est dûment complété (identité, raison de l'insatisfaction, coordonnées...) et accompagné du forfait et du justificatif de vente.

Le remboursement concerne uniquement le titre de transport (hors assurance, support...).

Le remboursement consistera, au choix du client, en :

- le chargement immédiat sur le support « carte à puce » du client d'un titre de transport de la même durée et pour la même catégorie de clientèle, valable durant la saison en cours,

- l'envoi à domicile sous un mois maximum d'un chèque d'un montant du forfait initial déduction faite de 10 € de frais de dossier,

- pour le forfait « Vite on Skie » le dossier sera transmis au bureau de la SEMAB et le client ne sera pas facturé de la journée pour laquelle il demande le « satisfait ou remboursé ».

14. Réclamations/ Demande de remboursement ou de dédommagement

Toute réclamation/demande de remboursement ou de dédommagement doit être adressée à la SEMAB dans un délai d'un mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation/demande, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice :

- soit à l'adresse suivante : SEMAB - 120 Route du Grand Mont - Arêches - 73270 BEAUFORT

- soit par email à : ski@areches-beaufort.com

- soit en s'adressant directement auprès des points de vente de la SEMAB.

Toute réclamation doit être accompagnée du justificatif de vente et du forfait. Un formulaire est à disposition aux points de vente de la SEMAB.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un an à compter de cette réclamation écrite), 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.

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/>

15. Respect des règles de sécurité

L'utilisateur du domaine skiable d'Arêches-Beaufort est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés aux départs des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes les consignes du personnel de la SEMAB, sous peine de sanctions.

De même, sur les pistes de ski, il doit respecter les arrêtés municipaux. Il lui est également recommandé de tenir compte des « 10 règles de conduite des usagers des pistes » de la Fédération Internationale de Ski (FIS).

16. 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, la SEMAB 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 ».

Tout usager du domaine skiable d'Arêches-Beaufort est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, l'utilisateur s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales qui lui seront transmises et dispensées par la SEMAB et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

17. Protection des données à caractère personnel

La SEMAB, en sa qualité de responsable du traitement, attache une grande importance à la protection et au respect de votre vie privée. Notre politique sur ce sujet est détaillée dans notre document de « Politique de confidentialité » accessible sur notre site internet <http://semab.fr/pdf/politiqueconfidentialite.pdf>

18. Traduction et loi applicable / règlement des litiges

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 des présentes CGVU, il conviendra de se 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.

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



SEMAB - 120 Route du Grand Mont - Arêches - 73270 BEAUFORT

Tel : +33(0)4 79 28 12 70 - Fax : +33(0)4 79 28 10 07 Email : ski@areches-beaufort.com - www.areches-beaufort.com