

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES FORFAITS DE REMONTEES MECANIQUES ET DES PASS D'ACTIVITES ESTIVALES

Document mis à jour le 22/12/2022

DIRECTION DU SEMNOZ – GRAND ANNECY
SIRET : 200 066 793 001 71
N° TVA Intracommunautaire : FR87 2000 66 793
Code NAF-APE : 4939C
Siège Social : Grand ANNECY,
46 Avenue des îles,
74007 ANNECY CEDEX
Tél : 04 50 01 15 93
Mail : info@semnoz.fr

Généralités

Le terme forfait de remontées mécaniques désigne un titre de transport donnant accès à une installation de remontée mécanique, quelle que soit sa nature et sa durée de validité.

Le terme pass d'activités désigne un ou plusieurs tickets donnant accès aux activités de loisir proposées par la Station du Semnoz. En période estivale, ce pass d'activités peut également donner accès à la remontée du Télémix du Belvédère. Dans cette unique condition, il est considéré comme un titre de transport.

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits et des pass d'activités s'appliquent à l'ensemble des usagers du domaine de la station du Semnoz, en toute saison.

Les présentes conditions sont applicables à partir du 22/12/2022 et n'ont pas de date limite de validité.

L'acquisition d'un forfait ou d'un pass d'activité implique la connaissance et l'acceptation par la personne en faisant l'acquisition (ci-après dénommée « le client ») de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, 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.

Les conditions générales de vente et d'utilisation applicables sont celles affichées au moment de l'achat du titre.

Art. 1 — Achat d'un forfait ou d'un pass d'activité

Achat d'un forfait de remontées mécaniques

Tout forfait dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée est strictement personnel, incessible et intransmissible. Il ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

Il donne accès, pendant la durée de validité du titre de transport et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service sur le domaine correspondant à la catégorie du titre, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Le forfait ne peut pas être cédé par un consommateur dès lors qu'il a bénéficié d'un tarif préférentiel ou qu'il existe des forfaits de durée plus courte.

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.

Achat d'un pass d'activités

Le pass d'activités est utilisé pour accéder aux diverses activités estivales proposées par la station du Semnoz.

Liste non exhaustive des activités nécessitant l'acquisition d'un pass d'activité :

- Luge d'été/hiver
- Minikart électrique
- Activité Trotinettes tout terrain
- Télémix du Belvédère
- Activités From'Athlon (biathlon d'été)
- Chacun des 3 parcours d'orientation

Un pass peut comprendre 1, 5, 10 ou 25 accès aux activités. Il peut être utilisé sur une ou plusieurs activités, par une seule ou plusieurs personnes. En revanche, il ne peut en aucun cas être cédé.

Sa date de validité est de 1 an à partir du jour d'achat, la date d'émission est imprimée sur le support. En revanche, le pass d'activité ne peut pas donner accès au Télémix du Belvédère durant la saison hivernale.

Les pass d'activités sont à présenter au départ de chaque activité, ils seront contrôlés par le personnel compétant.

1-1 LES SUPPORTS

Le forfait

L'hiver, le forfait est composé d'un support ré-encodable, rechargeable et réutilisable ou d'un support encodable à usage unique, sur lequel est enregistré un titre de transport.

Carte Magnétiques, support ré-encodable, rechargeable et réutilisable :

Il s'agit d'un support « carte à puce » sur lequel est encodé un forfait RM. Ce support est vendu 2 €TTC, non remboursable. Cette carte est réutilisable une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée garantie de fonctionnement 3 ans. 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.

Au-delà des 3 ans, si le support ne fonctionne plus, l'utilisateur devra acquérir un nouveau support à ses frais.

Conseils d'utilisation :

Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait doit être porté à gauche et, de préférence, éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium.

La Carte Cool :

Ce forfait spécifiques s'applique au domaine de ski alpin uniquement. Cette carte, que l'on peut acheter uniquement sur internet sur le site www.ski-semnoz.fr coûte 2€, le même prix qu'un support alpin classique. Une fois commandée, il doit être retiré aux caisses alpin du versant Annecy. Cette carte enregistre tous les passages au bornes des remontées mécaniques. Elle est capable, en fin de journée, de déduire le temps passé à skier. Cela correspond donc à un forfait heure, le prix est le même que pour les forfaits alpins traditionnels. Le montant de ce forfait sera débité automatiquement du compte bancaire du client auquel il a été affilié (le même qui a été utilisé pour acheter la carte à 2€ sur notre site internet).

Lors de la commande de cette carte, il convient d'indiquer si elle sera portée par un adulte ou un enfant, le montant du forfait sera donc fonction de la catégorie (adulte ou moins de 16 ans).

Attention : la carte ne peut pas différencier les passages « tout domaine » et « baby bambi cabri ». Cela signifie que si vous skiez uniquement sur les remontées baby et/ou bambi et/ou cabri, la carte Cool appliquera tout de même le tarif tout domaine.

Le pass d'activité

Il s'agit d'une carte biodégradable poinçonnable, fournie gratuitement à l'acquisition de tours d'activité. Elle indique 1, 5, 10 ou 25 utilisation(s) d'une ou plusieurs activités, en fonction de ce qui a été acheté au préalable sur un des différents points de vente. Avant chaque activité, un poinçon sera établi sur la carte. Lorsque la totalité des tours d'activités inscrits sur la carte ont été poinçonnés, celle-ci n'est plus valable.

1-2 LES TARIFS

Il appartient à l'acheteur de s'informer sur les différentes conditions tarifaires existantes avant tout achat.

Les tarifs publics en vigueur sont affichés aux points de vente et sur le site internet www.semnoz.fr. Ces tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des pass d'activités sont affichés dans les points de vente et ne sont valables que durant la saison en cours.

Ces tarifs sont exprimés hors assurance, en euros et toutes taxes comprises.

Le personnel de caisse ne pourra être tenu responsable du choix du client après l'achat du titre.

Les modalités d'annulation, de remboursements et de dédommagement au sujet des forfaits et des pass d'activité sont détaillées dans l'article 5 du présent document.

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.

Les clients éligibles à un tarif réduit (dont enfants et titulaires d'une carte de réduction ou de gratuité) doivent justifier spontanément de leur qualité par la présentation d'une pièce d'identité et éventuellement de la carte de réduction pour bénéficier de leur tarification spécifique.

Les caractéristiques des différents forfaits et pass d'activités proposés à la vente (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire consultable sur les points de vente et depuis le site internet www.semnoz.fr

1-3 PHOTOGRAPHIES D'IDENTITE

Photographies d'identité

La vente des forfaits « séjour » et saison est subordonnée à la prise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef.

Cette photographie sera conservée par Le Semnoz – Grand Annecy dans son système informatique de billetterie pour faciliter les éventuels rechargements ou réédition du titre, sauf opposition de la part du client.

Celle-ci peut être prise directement en caisse.

Photographies d'activités – Photos souvenir

Certaines activités sont équipées d'appareils photo ayant un système de déclenchement automatique. L'utilisation par le client d'un tour d'activité pour l'accès à une installation munie d'un automate photo souvenir, implique qu'il donne son accord pour être pris en photo.

Les médias ne sont disponibles que pour une durée très courte et uniquement en local. Leur récupération fait l'objet d'une traçabilité permettant de détailler l'usage fait des médias en cas de réclamation.

Le prestataire effectuant la maintenance des automates photo (TRINUM – Annecy) ne peut en aucun cas faire un usage de ces photos autre que celui de permettre aux utilisateurs de récupérer leurs médias.

1-4 LES PAIEMENTS

Les paiements sont effectués en devise euros. Sont acceptés les règlements :

- espèce
- carte bancaire
- chèque bancaire (à libeller à l'ordre du « Trésor Public - Semnoz »)
- ANCV (pas de rendu de monnaie)

Les clients enregistrés en compte et présentant en caisse un bon de commande effectuent leurs paiements par virement administratif.

1-5 VENTE SUR INTERNET

Conformément à l'article 1369-4 du code civil, l'ensemble de ces conditions particulières de vente en ligne sont mises à disposition des clients qui ont la possibilité de les télécharger. Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la Consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable à la vente de titre de transport.

L'utilisateur peut acheter ou recharger sa carte sur Internet sur www.semnoz.fr

Le retrait du forfait ne pourra être effectué que sur présentation du voucher à imprimer par le client à la suite de sa commande. Les éventuelles pièces justificatives nécessaires à l'application d'un tarif spécifique seront à présenter le jour du retrait du forfait ou à présenter en cas de contrôle.

En cas d'absence de ces pièces justificatives le jour du retrait du forfait aucune réduction ne pourra être accordée et la différence de coût engendrée sera alors facturée au client.

Les achats opérés sur Internet ne peuvent être réglés que par carte bancaire.

La commande ne peut être enregistrée que si le client s'est clairement identifié en complétant le formulaire en ligne.

Pour finaliser sa commande le client doit accepter les présentes conditions. Conformément aux exigences de l'article 1369-5 du code civil, le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

L'opérateur confirmera la commande du client par un courriel contenant un récapitulatif de tous les produits dont le client aura confirmé la commande.

Une fois la commande confirmée, le forfait commandé ne peut plus être modifié.

Le paiement s'effectue sur un site sécurisé paybox sur le compte du Trésor Public. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat. A aucun moment le Semnoz – Grand Anancy n'a connaissance des numéros et coordonnées bancaires que le client doit fournir. La station est seulement avisée par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande est effectué sur son compte.

Le Semnoz – Grand Anancy n'est en aucun cas responsable d'une utilisation frauduleuse des coordonnées bancaires.

Les commandes réglées et confirmées, seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire. Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande, laquelle sera notifiée au client.

Le client doit impérativement imprimer le récapitulatif de sa commande et le conserver. Les forfaits achetés à distance peuvent être retirés en caisse avec la confirmation d'achat. Le Semnoz – Grand Annecy, ne procédera pas à dédommagement si le client renseigne un mauvais numéro de carte support RFID lors du rechargement en ligne. Il appartient au client de recharger la bonne carte.

Dans le but d'éviter les fraudes, il n'est pas possible de procéder sur internet à l'achat d'un forfait à tarif réduit (période hors vacances scolaires / domaine partiellement ouvert / cartes de réduction, etc..). Le client procédant à l'achat d'un forfait à plein tarif sur le site internet, ne pourra demander un quelconque dédommagement s'il décide par la suite d'utiliser ce forfait un jour où le tarif réduit est applicable à la station.

Si vous n'adhérez pas à ce concept, nous vous conseillons l'achat d'un forfait adapté, directement au guichet à la station.

1-6 BON DE LIVRAISON ET JUSTIFICATIFS

Sur demande, il est délivré un bon de facturation papier sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ceux-ci, le prix total HT de la transaction et le montant total de la TVA. Un titre du trésor public sera ensuite émis par les services finances du Grand Annecy.

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel apparaîtront : la date, l'heure, la nature du titre et le montant de la transaction. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

1-7 ASSURANCES

Dans le cadre du forfait de remontée mécanique

Les forfaits peuvent être vendus avec assurance couvrant les frais de secours sur piste (voir conditions d'assurance en caisse). Il est de la responsabilité du client de choisir ou non de prendre l'assurance.

Dans le cadre du pass d'activités

Aucune assurance complémentaire n'est proposée.

1-8 MATERIEL MIS A DISPOSITION

La pratique de certaines activités de la station (Trotinettes tout terrain, Mini Kart) implique la mise à disposition du client de matériel en propriété de la station.

Lorsque l'utilisateur valide par poinçonnage de sa carte, l'accès à l'activité, cela matérialise automatiquement un contrat de location de matériel pour la durée de l'activité. Le client se voit confier selon l'activité :

- Une Trotinette tout terrain
- Un Mini kart électrique

Le matériel loué est sous l'entière responsabilité du client dès qu'il en prend possession, il s'engage à respecter les conditions d'utilisation du matériel et sera tenu responsable de toute dégradation survenue lors de son usage. Le client s'engage à restituer le matériel dans un état identique à celui qui lui a été remis.

La dégradation du matériel loué quel qu'en soit le motif, donnera lieu à la facturation par la station au client du montant des réparations nécessaires à la remise en état.

En cas de défaut de restitution du matériel loué, la facturation au client sera du montant intégral à l'état neuf de ce matériel au prix de vente public, et ce en plus du coût de la location.

La prise de possession des matériels loués est à la charge de la personne effectuant la location.

Tout matériel proposé à la location est reconnu être pris en bon état et devra être rendu comme tel.

Le matériel, étant numéroté ou marqué, devra être restitué avec les mêmes numéros et la même marque.

Le matériel loué est destiné au seul usage du client, sans aucune possibilité de sous location, ou de prêt même à titre gratuit. Le client est seul juge de sa capacité à utiliser le matériel loué. Il certifie être apte à pouvoir se servir du matériel loué et s'engage à l'utiliser avec prudence, sans danger pour les tiers conformément aux réglementations en vigueur.

Art. 2 — Contrôle des titres

Les forfaits et pass d'activités doivent être présentés à tout dispositif de contrôle (bornes automatiques ou personnel de la station) et l'utilisateur doit pouvoir justifier de son identité et de sa réduction (ou de sa gratuité) s'il y a lieu. L'utilisateur doit être porteur du forfait durant tout son parcours, de l'aire de départ jusqu'à l'aire d'arrivée.

Toute personne accédant à une activité sans pass d'activité valable, ou bien utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine skiable du Semnoz, sans forfait, munie d'un forfait non valide (dates et domaine de validité, catégorie d'âge non conforme, etc..), ou munie d'un forfait appartenant à une autre personne sera passible des poursuites et/ou indemnités ci-dessous.

- L'absence de titre constitue une contravention de 3ème classe. Elle est passible d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé conformément à la législation en vigueur

(articles 529-3 à 530-1 du Code de procédure pénale, et article 80-4 alinéa 5 du décret 86-1045 du 18 septembre 1986) soit : somme due au titre d'accès au domaine + 5 fois la valeur du forfait journalier valable dans l'exploitation.

- L'usage de titre non conforme constitue une contravention de 3ème classe. Elle est passible d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé conformément à la législation en vigueur (articles 529-3 à 530-1 du code de procédure pénale, et article 80-4 alinéa 5 du décret 86-1045 du 18 septembre 1986) soit : le retrait définitif du titre et la somme due au titre d'accès au domaine + 5 fois la valeur du forfait journalier valable dans l'exploitation.

En cas de refus de présenter son titre au contrôle ou bien de respecter les conditions d'accès aux remontées mécaniques ou aux activités estivales, une plainte pour fraude pourra être déposée à la gendarmerie en vue de poursuites judiciaires.

L'agent d'exploitation affecté aux activités estivales ou à l'exploitation des remontées mécaniques se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne jugée inapte (incapacités physiques, alcool, drogue, comportement inapproprié...) à utiliser les installations. Il en va de même pour les activités estivales.

Egalement, les agents de la station peuvent, à tout moment, prendre la décision unilatérale de mettre fin à la validité du titre de transport ou pass d'activité sans dédommagement pour mauvaise conduite ou troubles provoqués par le porteur. Ce faisant la relation contractuelle liant le client à la station prend fin immédiatement.

Art. 3 — Perte ou vol

D'un forfait

En cas de perte, destruction ou vol et sur présentation du bon de livraison ou du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir. Les frais de traitement (montant de la carte support RFID) seront facturés aux consommateur (le coût étant de 2€TTC)

A noter que le remplacement d'un titre entraîne le blocage de la carte remplacée, et que tout blocage est définitif. Les forfaits perdus ou volés seront donc neutralisés.

Les forfaits retrouvés sont recueillis aux Caisses du Semnoz.

D'un pass d'activité

En cas de perte ou de vol d'un pass d'activités, et puisqu'il n'est pas possible pour la station du Semnoz de savoir combien d'activités avaient déjà été consommé sur ce pass, aucun remboursement ne pourra être accordé. Dans le cas d'une destruction, et si la carte et ses

poinçons restent lisible, le client sera crédité d'autant d'utilisations non poinçonnées qu'il lui restait sur son pass.

Art. 4 — Sécurité

Dès lors qu'un client fait l'achat d'un forfait de remontées mécaniques ou d'un pass d'activités estivales, il s'engage à respecter pleinement le règlement de police et le règlement d'exploitation en vigueur sur les installations. Ces règlements sont affichés aux postes d'embarquement.

Dans votre intérêt, lisez et respectez les consignes de sécurité.

En cas d'accident de ski ou pour tout autre raison personnelle empêchant les usagers d'utiliser le domaine skiable, les forfaits ne sont pas remboursables auprès du Semnoz – Grand Annecy. Un service d'assurance peut couvrir ce risque et vous pouvez vous renseigner sur ce point auprès des hôtesses de vente.

Tout usager est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontée mécanique, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes qui les complètent ainsi que les consignes de sécurité données par le personnel d'exploitation, sous peine de sanction.

En cas d'accident sur une activité estivale ou pour tout autre raison personnelle empêchant les usagers d'utiliser une activité, les pass d'activités ne sont pas remboursables auprès du Semnoz – Grand Annecy. Etant donné qu'ils sont 12 mois à partir de leur date d'achat, le client pourra réutiliser le pass dès la réouverture de l'activité.

Art. 5 — Interruption du service des remontées mécaniques ou des activités estivales – remboursements et dédommagements

- **Cas d'un titre non utilisé**

A la demande du client, tout titre de transport ou titre d'activité acheté et non badgé / activé / entamé sera remboursé du montant de l'achat.

- **Les forfaits de ski alpin « à l'heure », les accès journaliers au domaine nordique et les cartes d'activités d'été** pourront être remboursés directement en caisse.
- **Les forfaits « semaine » et « saison », qu'ils concernent le ski alpin ou le ski nordique**, seront remboursés à la fin de la saison en cours.

Dans les deux cas, le client devra restituer le titre de transport concerné.

- **Cas d'un titre utilisé**

Dans le cas d'un arrêt partiel et non consécutif des installations du domaine skiable durant la période de validité d'un titre.

En cas de dégradation des conditions climatiques ou des conditions de fonctionnement n'entraînant pas un arrêt complet et consécutif des installations du domaine skiable, le titre de transport n'est pas remboursé.

Cas d'une ouverture réduite du domaine de ski alpin, communiquée dès l'ouverture des pistes

Le domaine de ski alpin est en « ouverture réduite » dès lors que plus aucune remontée téléportée ne fonctionne (Télémixte du Belvédère et Télésiège du Panoramique).

Lors d'une ouverture réduite, les tarifs sont adaptés à la baisse par la mise en place d'un tarif « domaine réduit ». Ce tarif ne se décline pas en durée par heure, il couvre automatiquement toute la journée, de l'ouverture à la fermeture des pistes.

Dans le cas d'un arrêt complet et consécutif des installations du domaine skiable durant la période de validité d'un titre.

Seul un arrêt complet et consécutif de l'ensemble des installations peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le titulaire d'un forfait, sur présentation dudit forfait et d'un justificatif d'achat. Le client pourra bénéficier dans chaque cas, au choix, d'une compensation ou d'un remboursement. Les modalités sont décrites ci-après.

- Arrêt complet et consécutif des installations du domaine skiable **durant la période de validité d'un forfait alpin « à l'heure »**

Donne lieu au choix à :

- Une compensation

Un avoir « forfait à l'heure » d'une durée égale à celle restant inutilisée sur la carte en cours et à utiliser dans la saison en cours.

- Un remboursement

Un remboursement différé, calculé de la manière suivante : prix du forfait acheté – (3€ * heures consommées)

L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

- Arrêt complet et consécutif des installations du domaine skiable **durant la période de validité d'un forfait alpin « Séjour » (forfaits 5, 6 ou 7 jours consécutifs).**

Donne lieu au choix à :

- Une compensation selon la tableau ci-dessous.

HEURE DE LA PANNE / FERMETURE DU DOMAINE			
	Entre 0 et 1 heure après l'heure d'ouverture prévue du domaine	Entre 1 et 4 heures après l'heure d'ouverture prévue du domaine	Au-delà de 4 heures après l'heure d'ouverture prévue du domaine
COMPENSATION ACCORDEE	GRATUITE JOURNEE	GRATUITE 4 heures	GRATUITE 2 heures

*Le forfait est conservé aux caisses

Le jour de la prochaine venue du client, la caissière délivre le forfait auquel le client a droit, en fonction du tableau précédent. En face du nom et du prénom de la personne, elle note le type de compensation délivrée et la date sur la main courante de la caisse.

La délivrance de la compensation est valable uniquement durant la saison en cours.

- Un remboursement réalisé en fin de saison et calculé de la manière suivante : prix du forfait acheté – (14€ * jours consommés)

L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

- Arrêt complet et consécutif des installations du domaine skiable **durant la période de validité d'un forfait alpin « Saison ».**

En cas d'exploitation saisonnière inférieure à 10 jours pour une exploitation totale du domaine ou 15 jours pour une exploitation du domaine en « domaine réduit », il sera procédé à un dédommagement sous la forme au choix :

- Une compensation sous la forme d'un avoir valable pour la saison suivante pour un forfait saison identique à celui acheté.
- Un remboursement réalisé en fin de saison, calculé de la manière suivante : montant du titré acheté - jours réels d'exploitation (valorisés au prix du forfait 1 jour = 12€)

Si vous n'adhérez pas à ce principe, nous vous conseillons l'achat d'un forfait journée.

Le titulaire d'un forfait s'engage à respecter les conditions de détention des forfaits affichées aux points de vente du Semnoz.

En aucun cas, le remboursement ne pourra excéder le montant initialement payé par le client.

Cas d'accident, de maladie ou de raison personnelle

Il ne sera procédé à aucun remboursement des forfaits pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait.

Un service d'assurance proposé à la vente au guichet peut couvrir ce risque et vous pouvez vous renseigner sur ce point auprès des hôtesses de vente.

Toutes les demandes de remboursement sont soumises à la délibération du conseil communautaire du Grand Annecy, en fin de saison hivernale. La station du Semnoz décline alors toute responsabilité dans le temps de traitement des réclamations, qui peuvent parfois s'étaler sur plusieurs mois. A ce titre, la station du Semnoz vous conseille plutôt d'opter pour un dédommagement, qui lui pourra être opéré directement, sans être soumis au vote de l'exécutif communautaire.

Cas d'interruption du service des activités d'été

- Concernant les activités d'été suivantes : luge d'été, mini kart, biathlon d'été, trottinettes tout terrain, Télémixte, parcours d'orientation.

Tout pass d'activité acheté et non activé sera remboursé du montant de l'achat à la demande du client. Un pass est considéré activé dès lors qu'il aura été utilisé et poinçonné pour accéder à au moins une activité.

Etant donné qu'un pass peut être utilisé par plusieurs personnes et qu'il est valable un an à partir de sa date d'achat, dès l'instant où celui-ci est activé, aucune des conditions ci-dessous ne pourra donner lieu à un remboursement :

- Conditions météorologiques difficiles, ne permettent pas l'ouverture des activités ou bien entraînant leur fermeture prématurée dans la journée
- Incapacité physique, blessure, ou tout autre motif personnel

- Concernant l'activité d'été : randonnées guidées

- Annulation à la demande du client :

Cette activité étant la seule activité qui se réserve à l'avance sur notre site internet, il est possible pour le client, 5 jours avant la date à laquelle est prévue l'activité, de demander un report d'activité sur une autre date ou bien de demander un remboursement de l'activité.

Cette demande doit être faite par mail à l'adresse info@semnoz.fr, au moins 5 jours avant la date à laquelle il a réservé l'activité. Passé ce délai, la station ne pourra pas rembourser l'activité.

- Annulation de la part de la station

En cas d'annulation de l'activité par la station, quel que soit le motif (mauvaises conditions météo, indisponibilité du guide ou autre) les clients pourront choisir à leur convenance, un report de l'activité ou bien un remboursement de celle-ci.

Art 6. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au Semnoz – Grand Annecy, dans un délai de 15 jours suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante :

Direction du Semnoz – GRAND ANNECY, 46 avenue des îles, 74007 Annecy CEDEX

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 (1) 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/>
Un cahier de réclamation est également disponible aux points de vente à la station.

Art 7. Protections des données à caractère personnel

L'ensemble des informations qui sont demandées par le Semnoz – Grand Annecy pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra intervenir.

Certaines données (adresse postale, e-mail, N° de téléphone) pourront également être demandées aux clients par le Semnoz - Grand Annecy 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 titres de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à le Semnoz - Grand Annecy. Toutes les données bancaires demandées au client lors de la passation de commande sont protégées par un procédé de cryptage, certifié. Le traitement des données personnelles tirées de la vente sur ce site Internet a été régulièrement déclaré auprès du CNIL. Les informations que les clients communiquent sur le site permettent à le Semnoz - Grand Annecy de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site.

Art 8. Responsabilités et garanties

Le Semnoz – Grand Annecy ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n°2000-230 du 13 Mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne.

Le client doit conserver impérativement le courriel de commande, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques.

Les informations relatives à la validité du titre de transport et inscrites / imprimées sur le support n'ont aucune valeur contractuelle.

Art 9. Dispositions particulières

COVID-19 : Respect des mesures et règles sanitaires

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire actuel et pour faire face à l'épidémie de Covid-19, le Semnoz a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires recommandées par le gouvernement.

La station communique donc sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

A ce titre, chaque usager est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et ces mesures sanitaires. Tout titulaire d'un titre (forfait de ski alpin, forfait de ski nordique ou pass d'activité été) est tenu de respecter l'ensemble des consignes transmises par la station du Semnoz ou son personnel, qu'elles soient écrites ou verbales.

Par exemple, les usagers sont tenus de respecter la distanciation sociale et le marquage au sol dans les fil d'attente. Egalement, ils doivent impérativement porter le masque dans les files d'attente et les parties communes fermées. Aussi, le pass sanitaire pourra être exigé pour emprunter les remontées mécaniques si cette mesure est décidée par le gouvernement.

Mesures de restriction énergétique

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 du Semnoz.

Le cas échéant, le Semnoz 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 le cas d'un délestage du réseau électrique et d'une interruption temporaire du service des remontées mécaniques, un examen au cas par cas sera effectué. Les dispositions prévues à l'article 5 — Interruption du service des remontées mécaniques ou des activités pourront s'appliquer.