



Conditions générales d'utilisation des titres de transport de remontées mécaniques exploitées par Guzet Pyrénées

Valables du 20/09/2023 au 20/09/2024

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommés les forfaits) commercialisés par Guzet Pyrénées et donnant accès au domaine skiable et au réseau de remontées mécaniques de la station de ski de Guzet.

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur du secteur concerné, pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation totale de l'intégralité des conditions générales de vente et d'utilisation des forfait énoncées ci-après, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Les tarifs des forfaits sont affichés aux abords des caisses, ils sont également consultables sur le site internet de la station www.guzet.fr

La délivrance de tout forfait à tarif particulier (offert, réduit...) est strictement soumise à la présentation d'un justificatif (carte d'identité, livret de famille, carte d'étudiant...en cours de validité) tel que défini par Guzet Pyrénées.

Il appartient à l'usager de s'informer sur les différentes conditions tarifaires existantes avant tout achat. Le personnel de la billetterie ne pourra être tenue pour responsable du choix du client après l'achat du forfait.



2. LES DIFFÉRENTS SUPPORTS DE FORFAIT

Les titres de transport sont délivrés sur les supports suivants :

- **Keytickets** : délivrés gratuitement, utilisés pour les forfaits demi-journées, journées, séjours (2 à 7 jours), piétons toute durée, zone évolution et non consécutifs
- **Keycards** : délivrés avec une consigne obligatoire de 3€ TTC, qui pourra être restituée, à expiration du forfait chargé dessus, à n'importe quel guichet de la station, contre remise de la keycard non endommagée. Délivrés pour les forfaits saisons.

Pour ces deux supports, l'utilisateur peut décider de le conserver et de le recharger sur internet, grâce au numéro unique à 23 chiffres inscrit dessus.

Ces supports doivent être maniés avec précaution, les informations de validité étant enregistrées dessus. Si ceux-ci sont endommagés, percés ou cassés des frais de remplacement de 10€ par support pourront être réclamés.

3. PHOTOGRAPHIE

Une photo sera demandée et sera prise au guichet pour les forfaits saison.

4. VALIDITÉ DES TITRES

Tout forfait (selon sa catégorie) donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur le réseau de remontées mécaniques de la station concernée par l'acte d'achat, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

L'utilisateur doit être porteur de son forfait durant tout le temps qu'il reste sur le réseau de remontées mécaniques et de pistes de la station.

Pour les utilisateurs porteurs de forfaits de 2 à 5 jours non consécutifs, le forfait doit avoir été validé, et donc avoir été débité de la journée d'utilisation, pour circuler, le dit jour, sur le réseau de remontées mécaniques. Tous les forfaits sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.



a) Le forfait de 2 à 5 jours non consécutifs

Ce sont des forfaits à **journées non consécutives utilisables librement par son détenteur durant la saison d'achat uniquement.**

Au **premier passage quotidien** aux bornes de contrôle, **une journée entière est débitée** du crédit de journées chargées, et le forfait est activé pour la journée. Quelle que soit l'heure d'activation ou le temps passé sur le domaine, le débit est automatiquement d'une journée et ne pourra en aucun cas être réduit, ou générer un quelconque dédommagement.

b) Le forfait demi-journée, journée et séjour (de 2 à 7 jours)

Ces forfaits sont disponibles tout au long de la saison.

Les journées de ski sur ces forfaits sont datées et consécutives : valable du jour d'achat et pour la durée souhaitée (d'une 1/2 journée à 7 jours). **Les jours non skiés ne pourront être, ni remboursés, ni reportés.**

Cependant sur la vente en ligne, les forfaits journées et demi-journées sont non datés et valables la saison en cours.

c) Le forfait saison 1 station

Les forfaits saisons (exclusion faite des forfaits saison offerts ou à tarifs préférentiels) vendus durant la saison, ou en amont pendant la période promo, sont valables :

- Tous les jours durant la saison d'hiver* sur la station.

d) Le forfait saison 4 stations

Les forfaits saison (exclusion faite des forfaits saison : privilège, télécabine, offerts ou à tarifs préférentiels) vendus durant la saison, ou en amont pendant la période promo, sont valables :

- Tous les jours durant la saison d'hiver* sur les 4 stations du réseau : Ax 3 Domaines, Monts d'Olmes, Ascou et Guzet.
- Tous les jours durant la saison d'été* suivante, sur Ax 3 domaines (pas d'accès en formule VTT).



e) Le forfait débutant

Les forfaits dits « initiation » donnent accès seulement aux remontées mécaniques suivantes : Muscadet et tapis Eterlou à Guzet, Baby 1 et 2 et Écureuil au Prat Mataou. Ce forfait se décline à la demi-journée ou à la journée et donne accès au domaine skiable durant la période choisie dès le premier passage en borne.

f) Le forfait piéton

Sont vendus pour un usage en aller-retour à destination du Restaurant d'Altitude Le Chalet de Beaugard, sans luge, sans ski et sans vélo.

Ils sont disponibles pour la saison d'hiver et/ou pour la saison d'été. Ces titres de transport sont vendus jusqu'à 12h00 pour un embarquement entre 12h00 et 12h30 et un retour entre 15h et 15h30. Aucun piéton ne sera toléré en dehors de ces horaires. Le forfait piéton est soumis à des règles strictes disponibles à chaque point de vente de la station.

**date d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques : les dates d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques et du domaine skiable sont données en début de chaque saison à titre indicatif, sous réserve des conditions d'enneigements, météorologiques, sanitaires et conjoncturelles.*

5. TARIFS / RÉDUCTIONS / GRATUITÉ

Les tarifs publics des forfaits, dont les prix sont indiqués en Euros TTC, sont affichés à chaque point de vente de Guzet Pyrénées sur des panneaux prévus à cet effet, situés à proximité immédiate des caisses, et sont également disponibles sur le site internet de chaque station.

Des réductions ou gratuités sont accordés à différentes catégories d'usager, selon les modalités prévues sur lesdits tarifs.

Pour l'attribution de ces avantages, **l'âge de l'usager sera pris en considération au 1er jour de validité du titre concerné.** Les réductions ou gratuités ne seront accordés que sur présentation, au moment de l'achat, des pièces justificatives nécessaires et obligatoires.

Aucune réduction ou remboursement ne sera accordée après l'achat, même sur présentation des justificatifs.



6. MODALITÉS DE VENTE

a) Aux guichets d'une station

L'ensemble des titres de la station de ski sont disponibles à la vente aux guichets des stations (exception faite de la carte No Souci), les paiements sont acceptés en :

- Espèces
- Cartes bancaires
- Chèques-vacances (ANCV)

Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

Chaque émission de forfaits donne lieu à la remise d'un justificatif de vente (ticket de caisse), la remise du ticket de caisse n'est plus systématique. Le client désirant un ticket de caisse papier doit en faire la demande lors de son achat. Le ticket de caisse pourra également être envoyé par mail.

Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation. Ainsi, le client devra impérativement choisir l'impression papier ou l'envoi par mail.

b) Vente en ligne

Voir conditions particulières de vente à distance

7. REFUS DE VENTE

Guzet Pyrénées se réserve le droit de refuser la vente de titres de transports à tout Client dont le comportement présente un danger pour les autres usagers, le personnel de Guzet Pyrénées, le matériel de Guzet Pyrénées ou pour lui-même (état d'ébriété, comportement violent, suspicion d'état d'ébriété ou d'influence de psychoactifs, etc...)

8. REMBOURSEMENT

Dans le cas où un forfait délivré n'est pas utilisé, ni totalement épuisé, celui ne sera ni remboursé, ni échangé, ni reporté.

De même il ne sera procédé à aucun remboursement, ou échange suite à une maladie,



accident ou toute autre cause personnelle à l'utilisateur, quelle que soit sa durée de validité. **Pour couvrir ces risques, le client est invité à se rapprocher de ses assurances personnelles.**

Une assurance couvrant les accidents sur piste est proposée lors de l'achat du forfait, il est conseillé aux usagers de se rapprocher des hôtesses de vente pour obtenir plus de renseignements.

9. OUBLI – PERTE – VOL DE FORFAIT

Les forfaits d'une durée inférieure ou égale à 1 jour, perdus, volés ou oubliés ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou remplacement.

En cas de perte, oubli ou de vol du forfait, l'adhérent ou le bénéficiaire devra en informer, dans les meilleurs délais le service client, par téléphone, via le site internet ou directement auprès de nos points de vente. Le forfait sera alors invalidé et ne pourra plus être utilisé.

Le remplacement des forfaits, selon les conditions ci-dessous, sera facturé 10€ par forfait

a) Forfait demi-journée et journée

Les forfaits d'une durée inférieure ou égale à 1 jour, perdus, volés ou oubliés ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou de remplacement.

b) Forfait séjour (2 à 7 jours)

Remplacé à compter du lendemain de la déclaration de perte pour la durée restante. Si le forfait n'a pas été utilisé le jour de la déclaration de perte, cette journée sera aussi remplacée.

c) Forfaits de 2 à 5 jours non consécutifs

Remplacement du nombre de jours non utilisés restants dans la carte au moment de la déclaration de perte.

d) Forfait saison

Remplacement du forfait à partir du jour suivant la déclaration de perte.

Si le forfait n'a pas été utilisé le jour de la déclaration de perte celui-ci pourra être remplacé immédiatement.



10. FRAUDE – INFRACTION AUX CLAUSES DE TRANSPORT

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant accès au domaine skiable visé par les présentes, sans forfait ou muni d'un titre non-conforme, sera passible des poursuites ci-dessous. Il en sera de même en cas de non-respect des règlements de police ou des présentes conditions générales de vente et d'utilisation. Des contrôles organisés à l'entrée du domaine et sur l'ensemble des remontées mécaniques seront effectués.

Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire (Art. L 342-15, R 342-19 et R 342-20 du Code de Tourisme) augmentée le cas échéant des frais de dossier ou des poursuites judiciaires, ainsi qu'au paiement des dommages et intérêts.

En cas de fraude ou infraction constatée, le forfait sera immédiatement retiré à l'utilisateur.

11. INTERRUPTION DU SERVICE DES REMONTÉES MÉCANIQUES

Les conditions de dédommagement énoncées dans ce paragraphe ne pourront s'appliquer que pour les forfaits acquittés par les usagers au tarif public tel qu'affiché dans les différents points de vente.

Dès lors que Guzet Pyrénées aura anticipé l'éventuelle fermeture de tout ou partie de son réseau de remontées mécaniques en appliquant un tarif réduit à ses billetteries sur certains types de forfaits, l'utilisateur sera alors systématiquement informé, à la fois par l'hôtesse de vente, mais aussi par les différents moyens d'affichage dont dispose Guzet Pyrénées à proximité des points de vente, des conditions d'ouverture et des éventuels risques de perturbations pouvant entraîner la fermeture de tout ou partie des remontées mécaniques, justifiant la réduction accordée sur les forfaits.

Au vu de ces éléments, libre à lui d'acquiescer ou non le forfait, quoi qu'il en soit, il ne pourra alors prétendre à aucun dédommagement pour quelques raisons que ce soit, l'acte d'achat valant prise de connaissance des conditions et risques du jour.

Hormis ce cas particulier d'anticipation, les conditions de dédommagement en cas



d'interruption totale du service des remontées mécaniques ou d'une ouverture représentant moins de 20% du domaine skiable, seront les suivantes, présentées par type de forfait :

Seul un arrêt complet et consécutif de l'ensemble des remontées mécaniques ou une fermeture totale du domaine skiable de plus d'une demi-journée peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison).

L'utilisateur devra remplir une demande de dédommagement en ligne via un formulaire Google Forms. Ce formulaire est accessible depuis le site internet www.ax.ski en bas de page sous l'onglet « [Demande de dédommagement](#) ». Les personnes ne possédant pas de compte Google pourront envoyer leur demande de dédommagement par mail à support@cavaskier.com. Les demandes de dédommagements reçues à une autre adresse mail que celle mentionnée précédemment ne seront pas traitées.

Le titulaire du forfait en cours de validité pendant la période de préjudice pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives sous forme de :

- **Prolongation** immédiate de la durée de validité de son titre équivalent au nombre de jours de fermeture,
- Ou **Remboursement** différé calculé sur la base :

Prix moyen = prix payé par le client divisé par la durée du forfait
Remboursement = prix moyen X nombre de jours de préjudice
- L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire

12. RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

L'utilisateur du domaine skiable 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 ainsi que toutes les consignes du personnel de Guzet Pyrénées, sous peine de sanctions.

De même, sur les pistes de ski, l'utilisateur est soumis au respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski sous peine de sanctions. Il lui est également recommandé de



tenir compte des « 10 règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski.

13. CARTE DÉFECTUEUSE

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique de la carte, Guzet Pyrénées procédera dans les meilleurs délais et à ses frais, au remplacement de la carte défectueuse. Toutefois, et si après vérification, la défectuosité de la carte est imputable au bénéficiaire, Guzet Pyrénées facturera à l'adhérent le coût de remplacement de la carte défectueuse sur la base du tarif d'adhésion en vigueur.

Lorsque le dysfonctionnement bloque le bénéficiaire aux passages des remontées mécaniques, celui-ci doit se rendre aux caisses de la station. Un duplicata lui sera alors délivré sur présentation d'un justificatif d'identité pour les abonnés et /ou du duplicata d'achat pour les utilisateurs des autres forfaits.

14. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'ensemble des informations demandées est obligatoire pour la délivrance des forfaits. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, la demande ne sera pas traitée. Des données de passage sont également recueillies à des fins de contrôle.

La photographie du client qui peut être demandée pour certains produits sera conservée pendant une année de date à date. Au delà de cette période l'internaute devra fournir une nouvelle photo pour concrétiser un nouvel achat.

La sécurité et la confidentialité de l'ensemble des données traitées sont garanties par les exploitants.

Conformément à la loi Informatique et Libertés et au règlement général sur la protection des données (RGPD) le titulaire d'un forfait (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes (notamment à la conservation de la photographie par voie numérique) auprès de l'exploitant à l'adresse suivante :

Guzet Pyrénées – Bureau des remontées Mécaniques – 09140 Ustou



En application de l'article 90 du Décret n°2007-451 du 25 mars 2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit après une simple demande écrite auprès du service susvisé.

Pour plus de précisions quant à la protection de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter la politique dédiée sur nos sites internet.

15. OBLIGATION DE MÉDIATION

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Exploitant.

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 entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

16. TRIBUNAL COMPÉTENT

Les parties conviennent que ce contrat est soumis à la loi française. En cas de litige, seuls les tribunaux français sont compétents.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Le cas échéant, il appartient au client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander.

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le service client peut être contacté :



Par téléphone : 05 61 96 00 11

Via le site internet : www.guzet.ski

Par courrier : Guzet Pyrénées – Bureau des remontées Mécaniques – 09140 Ustou

GUZET PYRENEES – Capital Social de 60 000€ – Siren 843 392 853 – APE - 4939C