

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## B2C - ÉTÉ 2023

### Préambule

L'utilisation du Pass Expérience La Clusaz implique la connaissance et l'acceptation sans réserve par la personne (ci-après dénommée le « Client » et/ou « L'Utilisateur »), de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles.

### Définitions

La SEML La Clusaz - Société de Gestion des Activités Touristiques de La Clusaz, Société anonyme d'économie mixte au capital de 200 000,00 euros RCS ANNECY B 527 672 398 dont le siège social est 1 Place de L'Église – Mairie de la Clusaz 74220 la Clusaz – Tél. 04 50 32 65 00 – Fax. 04 50 32 65 01, se charge de la gestion du site de vente en ligne du Pass Expérience La Clusaz (collecte des informations et des règlements en ligne) et des ventes de pass au comptoir.

Le Client est la personne qui commande un ou plusieurs Pass Expérience La Clusaz. L'Utilisateur est la personne détentrice du Pass Expérience La Clusaz qui est nominatif et individuel.

### Description du produit

Le pass Expérience donne accès, sur la commune de La Clusaz, pendant la durée de validité indiquée lors de l'achat et suivant les conditions et modalités précisées ci-après :

- Accès illimité durant les horaires d'ouvertures pendant la validité du pass :

Aux remontées mécaniques et à la luge d'été, à la base loisirs du Béliet Club (Luge bouée big airbag, tour d'escalade, parcours aventure, bumper boat, château gonflable, trampoline, trophy kid, tyrolienne), aux terrains de tennis (location des terrains), au tir à l'arc (séance 30 min uniquement), au practice du golf des Confins, au mini-golf des Confins, entrée au Hameau des Alpes (visite pédagogique de l'espace reblochon et musée du ski), à l'espace aquatique (piscine uniquement) et à la patinoire (hors ice bumper).

- Accès à des réductions sur les activités suivantes :

*\*Activités encadrées par le Bureau des guides de La Clusaz : Randonnée\* journée uniquement le week-end adulte : -10% et enfant (4-12 ans) : -10%, Canyoning\* découverte (à partir de 13 ans) : 63 € au lieu de 66 €, grande descente (à partir de 13 ans) : 73 € au lieu de 76 €, école d'escalade enfant\* (de 8 à 12 ans) : 51 € au lieu de 53 €, Via ferrata\* de La Clusaz Yves Pollet-Villard (à partir de 13 ans et taille sup. à 1.40 m.) : 69 € au lieu de 71 €\*.*

### Conditions d'accès aux activités

L'Utilisateur doit être porteur du support valide durant l'utilisation de l'activité.

Le Pass est strictement personnel et incessible.

L'Utilisateur du Pass Expérience La Clusaz doit se conformer aux règles d'utilisation, aux conditions et au règlement de l'activité pratiquée. Le Pass fonctionne sur la base de prestations spécifiques aux individuels et non aux groupes (type club, associations...).

Le Pass La Clusaz Expérience ne donne pas d'accès prioritaire sur les prestations proposées : ni lors de la réservation, ni lors de l'attente du passage à l'activité. Le Pass Expérience La Clusaz doit être présenté aux prestataires avant chaque activité. Le Pass sera contrôlé par chaque Prestataire soit par une borne automatique pour les remontées mécaniques et la luge d'été soit par un contrôle via une application téléphonique. Si la photo ne correspond pas aux critères demandés (récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef) le prestataire pourra le cas échéant modifier la photo liée à la carte magnétique s'il considère que la photo n'est pas conforme (la photo ne pourra être modifiée qu'une seule fois).

**Béliet Club - Base de loisirs :** Ouverture tous les jours de 10h00 à 12h30 et de 15h00 à 19h00. Les tickets ou jetons sont délivrés uniquement à l'unité, sur présentation du pass. Les possesseurs du Pass Expérience La Clusaz doivent réitérer leur demande de ticket pour chaque

passage.

**Zone champs Giguet :**

**Bumper boat :** Sans réservation, sous la responsabilité des parents, un jeton est délivré pour mettre en route le bateau.

**Château gonflable :** Enfants de 2 à 5 ans. Sans réservation. Prendre un ticket au chalet Bélier club.

**Trampoline :** À partir de 5 ans. Sur réservation au chalet Bélier Club.

**Trophy kid :** À partir de 4 ans et jusqu'à 1m30. Sans réservation, se présenter directement à l'activité.

**Tyrolienne :** Sans réservation, se présenter directement à l'activité. Dès 3 ans, être capable de monter à l'échelle seul.

**Luge bouée big airbag :** À partir de 9 ans et +35kg, sans réservation. Se présenter directement à l'activité avec le pass. : ouvert de 15h à 19h.

**Zone Pré de Foire :**

**Parcours aventure :** Sans réservation. Se présenter directement à l'activité avec le pass. À partir d'1m10.

**Tour d'escalade (nouveau) :** Sans réservation, à partir de 3 ans, être capable de grimper seul.

**Espace aquatique :**

Ouverture du samedi 1er au vendredi 7 juillet 2023 :

- Mercredis, samedis et dimanches, de 11h30 à 19h
- Lundis et jeudis, de 11h30 à 13h30 et de 16h à 19h
- Mardis et vendredis de 11h30 à 13h30

A partir du samedi 8 juillet et jusqu'au dimanche 3 septembre 2023 :

- Tous les jours de 11h30 à 19h.

Tous les mercredis, installations de structures gonflables.

Le pass donne accès aux bassins, pentagliss et toboggan, il ne donne pas d'accès gratuit à l'espace Fitness/Welness, ni à la participation aux activités.

**Golf des Confins – Practice :** Ouverture tous les jours de 9h00 à 19h00. Sans réservation, location de matériel incluse.

**Mini-golf des confins :** Ouvert tous les jours de 10h00 à 19h00. Sans réservation.

**Hameau des Alpes :** Ouverture du mardi au dimanche de 13h00 à 19h00. Sans réservation, fermé tous les lundis.

**Patinoire municipale :** Ouverture en séance publique du mardi au dimanche de 14h00 à 18h00 et séance family, mercredi, samedi et dimanche de 10h00 à 12h00. Fermée tous les lundis, les dimanches 9 juillet et 3 septembre 2023. Samedi 8 juillet ouverture uniquement de 18h30 à 19h30 et samedi 2 septembre de 12h30 à 14h.

**Suite à un problème technique l'ouverture au 1<sup>er</sup> juillet est compromise, réouverture prévue le mardi 11 juillet 2023.**

Location de patins incluses. Les séances de bumpers ne sont pas incluses dans le pass.

**Tennis - Location de courts :** Réservation obligatoire à l'accueil du Club des Sports ouvert tous les jours de : 8h30-12h30 et 14h00-18h30 (sauf le dimanche ouverture à 9h) contact au 0450326950. Pour réserver un court, les 2 joueurs doivent être détenteurs chacun d'un Pass Expérience La Clusaz. Au cas où une seule personne posséderait un pass, seule cette dernière est exemptée du tarif à régler. L'autre doit s'acquitter de la moitié restante du tarif de la location, basée sur le prix « Invité ». La location du matériel est incluse dans le Pass. Une pièce d'identité en guise de caution est demandée

**Tir à l'arc :** Ouverture tous les jours 9h30-12h20 et 15h00-19h00. À partir de 8 ans, réservation et ticket disponible au chalet situé sur le pont de la luge d'été ou à l'accueil du club des sports. Séance de 30 min uniquement et prêt de matériel inclus.

**Luge d'été :** Ouvert tous les jours de 10h00 à 12h30 et de 13h45 à 18h30. Dès 80 cm. Les enfants de moins d'1m25 doivent être accompagnés d'un adulte muni de son propre ticket d'entrée (achat en borne skipass express ou en point de vente des remontées mécaniques en face de la patinoire) ou Pass Expérience. Se présenter directement à la télécabine de la Patinoire. Pas de passage en caisse nécessaire.

### **Remontées Mécaniques :**

Télécabine de Beauregard : Ouvert tous les jours de 9h30-17h30

Télésiège du Crêt du Merle : Ouvert tous les jours 9h30-17h15

Télésiège du Crêt du Loup : Ouvert tous les jours 9h40-17h00

Télécabine de Beauregard, télésièges du Crêt du Merle et Crêt du Loup : se présenter directement au départ des installations, aucun passage en caisse. Pas de réservation nécessaire. L'utilisateur doit utiliser son support pour accéder aux tourniquets, que l'utilisateur soit piéton, vététiste ou parapentiste. Une photo de l'utilisateur sera prise au premier passage et servira pour les contrôles ultérieurs.

### **Conditions de validité de l'offre :**

Du samedi 1er Juillet au dimanche 03 septembre 2023 inclus

### **Dates et durée de validité du pass :**

Le Pass Expérience La Clusaz est valable au cours du délai mentionné et configuré sur la carte magnétique lors de l'achat. Aucune modification de dates de validité n'est possible après le paiement.

### **Conditions de validité du pass :**

L'utilisateur doit être porteur du Support pour accéder à l'activité. Le support étant personnel et incessible, toute fraude entraîne l'invalidité immédiate du Pass.

### **LES TARIFS :**

#### **- Vente en ligne ou au comptoir de l'Office de Tourisme. Sans délais de prévente :**

Plein tarif de 3 à 28 jours consécutifs : 3 jours : 70 €, 4 jours : 76,00 €, 5 jours : 82,00 €, 6 jours : 88,00 €, 7 jours : 95,00 €, 8 jours : 101,00 €, 9 jours : 108,00 €, 10 jours : 114,00 €, 11 jours : 120,00 €, 12 jours : 127,00 €, 13 jours : 133,00 €, 14 jours : 139,00 €, 15 jours : 145,00 €, 16 jours : 152,00€, 17 jours 158.00€, 18 jours : 165.00€, 19 jours : 171.00€, 20 jours : 178.00€, 21 jours : 184.00€, 22 jours : 190.00€, 23 jours : 196.00€, 24 jours : 203.00€, 25 jours : 209.00€, 26 jours : 216.00€, 27 jours : 222.00€, 28 jours : 228.00€

Attention toute journée supplémentaire doit être comprise dans la commande initiale. Si une journée est ajoutée après l'achat initial du pass elle sera facturée 20,00€ / jour supplémentaire.

#### **- Vente en ligne prévente J-7 :**

Vendu en ligne sur [passexperience.laclusaz.com](https://passexperience.laclusaz.com). Le client bénéficie d'un tarif prévente à condition de valider l'achat 7 jours avant le début de validité du pass.

Tarif prévente J-7 uniquement en ligne : 3 jours : 59 €, 4 jours : 64,00 €, 5 jours : 70,00 €, 6 jours : 75,00 €, 7 jours : 81,00 €, 8 jours : 86,00 €, 9 jours : 91,00 €, 10 jours : 97,00 €, 11 jours : 102,00 €, 12 jours : 108,00 €, 13 jours : 113,00 €, 14 jours : 118,00 €, 15 jours : 124,00 € 16 jours : 129,00€, 17 jours 135.00€, 18 jours : 140.00€, 19 jours : 145.00€, 20 jours : 151.00€, 21 jours : 156.00€, 22 jours : 162.00€, 23 jours : 167.00€, 24 jours : 172.00€, 25 jours : 178.00€, 26 jours : 183.00€, 27 jours : 189.00€, 28 jours : 194.00€

#### **- Vente en ligne avec tarif hébergeur partenaire J-7 :**

Achat en ligne sur [passexperience.laclusaz.com](https://passexperience.laclusaz.com) par le client avec utilisation d'un code de réduction unique par hébergeur. Le code de réduction de l'hébergeur donne droit à une remise d'environ 10% sur le tarif « public web - prévente à j-7 » du pass expérience à condition de les acheter jusqu'à 7 jours avant le début de validité du pass.

Tarif prévente J-7 uniquement en ligne via un code hébergeur partenaire de la SEML La Clusaz : 4 jours : 57,00 €, 5 jours : 63,00 €, 6 jours : 67,00 €, 7 jours : 72,00 €, 8 jours : 77,00 €, 9 jours : 81,00 €, 10 jours : 87,00 €, 11 jours : 91,00 €, 12 jours : 97,00 €, 13 jours : 101,00 €, 14 jours : 106,00 €, 15 jours : 111,00 € 16 jours : 116,00€, 17 jours 121,00€, 18 jours : 126,00€, 19 jours : 130,00€, 20 jours : 135,00€, 21 jours : 140,00€, 22 jours : 145,00€, 23 jours : 150,00€, 24 jours : 154,00€, 25 jours : 160,00€, 26 jours : 164,00€, 27 jours : 170,00€, 28 jours : 174,00€

### **Mode de commande**

**En ligne sur le site [passexperience.laclusaz.com](http://passexperience.laclusaz.com)** : le client réalise sa commande sur internet sur le site [passexperience.laclusaz.com](http://passexperience.laclusaz.com). Il sera demandé au client de saisir les informations suivantes : nom, prénom, date de naissance, choix de la durée du pass, date de validité du pass. Le client devra charger, pour chaque utilisateur, une photo d'identité couleur Largeur 3,5 cm. Hauteur : 4,5 cm (récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef) format JPEG.

### **Au comptoir de l'Office du Tourisme de La Clusaz :**

Les pass peuvent être également achetés au comptoir de l'Office de Tourisme sous réserve d'avoir la présence des bénéficiaires ou à défaut les photos type identité (récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef) des futurs porteurs de Pass.

### **Réduction**

Si le client possède un code de réduction, le code est uniquement valable en ligne sur le site internet [passexperience.laclusaz.com](http://passexperience.laclusaz.com) jusqu'à 7 jours avant le début de validité du pass. Le code est à saisir avant la validation de la commande.

### **Mode de livraison**

Le support est une carte magnétique aussi appelée keycard qui est personnelle et incessible.

Cette carte permettra l'accès aux prestations décrites ci-dessous.

Le client aura plusieurs possibilités de retrait de keycard :

- Soit de recharger un support magnétique de type skidata
- Soit en récupérer chez son hébergeur partenaire
- Soit au comptoir de l'office du tourisme de La Clusaz.
- Soit à la gare routière de La Clusaz

### **Modalité de paiement du Pass Expérience La Clusaz**

Les paiements sont effectués en devises euros :

#### **Mode de règlement**

En ligne sur le site internet [passexperience.laclusaz.com](http://passexperience.laclusaz.com) :

- Carte bancaire

Au comptoir de l'office du tourisme de La Clusaz :

- Carte bancaire
- Espèces
- Chèques
- Chèques vacances

### **Contrôle du pass**

Le Client doit être porteur du support durant toute l'utilisation de toutes les activités. La carte magnétique étant personnelle et incessible, une photo de l'utilisateur permettra le contrôle du porteur.

Si la photo ne correspond pas aux critères demandés (récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef) le prestataire pourra le cas échéant modifier la photo liée à la carte magnétique s'il considère que la photo n'est pas conforme (la photo ne pourra être modifiée qu'une seule fois).

**En cas de perte** : duplicata possible auprès de l'accueil de l'office du tourisme et non auprès de l'hébergeur. Frais de mise en opposition et de gestion : 10 €.

**Cas de force majeure** : En cas d'intempéries ou de mauvaises conditions météorologiques qui entraîneraient la fermeture totale ou partielle d'une des activités ou services, aucun dédommagement ne sera effectué. Seul un arrêt complet de la totalité des activités sur une durée de plus d'une journée, peut donner lieu à un dédommagement délivré par La SEML La Clusaz.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client : soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité du Pass ; soit un avoir sur l'achat d'un Pass pour l'année suivante. La SEML La Clusaz n'est en aucun cas responsable des dommages occasionnés sur les activités.

**Droit de rétractation** : la commande d'un ou plusieurs Pass Expérience La Clusaz n'ouvre droit à aucun délai de rétractation, ces Pass devant être utilisés pendant une période déterminée.

**Remboursement** : Dans le cas où les Pass achetés ne seraient pas utilisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés.

**Réclamations** : Toute réclamation doit être transmise au service accueil de l'Office du tourisme dans un délai de 15 jours suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, à l'adresse suivante : SEML La Clusaz 161 Place de l'Église 74220 LA CLUSAZ ou par mail : [infos@laclusaz.com](mailto:infos@laclusaz.com)

La SEML prendra en compte chaque réclamation, les étudiera au cas par cas et apportera une réponse au client en fin de saison d'été.

**Non-respect des présentes conditions** : Le non-respect du caractère personnel du Pass Expérience La Clusaz entraînera la résiliation du contrat et son annulation.

**Protection des données à caractère personnel** : L'ensemble des informations qui sont demandées par La SEML La Clusaz pour la délivrance d'un Pass est obligatoire.

Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du Pass ne pourra intervenir. Certaines données (adresse postale, e-mail, n° Tél.) pourront également être demandées aux Clients par La SEML La Clusaz - Société de Gestion des Activités Touristiques de La Clusaz, pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ce dernier, selon les modalités prévues par la loi LCEN du 21 juin 2004. La transmission de ces données par le Client est facultative.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à La SEML La Clusaz.

Conformément à la Loi informatique et libertés et au RGPD (Règlement Général de Protection des Données personnelles), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en écrivant à l'adresse suivante : SEML LA CLUSAZ – 161 Place de l'Église 74220 LA CLUSAZ. En application de l'article 147 du Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

Les données relatives à l'utilisation des activités sont également collectées à des fins de statistiques, de gestion et de contrôle de validité du Pass. Les photos qui sont obligatoires, comme stipulé plus haut, sont destinées exclusivement à l'identification du titulaire du pass concerné, elles seront automatiquement supprimées à la fin de la saison estivale. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la SEML La Clusaz - Société de Gestion des Activités Touristiques de La Clusaz.

Prise de photos aux bornes des remontées mécaniques : en vue de lutter contre la fraude, l'utilisateur est informé que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage, par les bornes de contrôle du domaine skiable de La Clusaz. Lesdites photographies sont alors comparées par des contrôleurs assermentés qui peuvent ainsi confondre les fraudeurs. Ce traitement est effectué sous la responsabilité du Groupement des Remontées Mécaniques, représenté par Monsieur Jean-Christophe HOFF, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont GRM LA CLUSAZ – 115 Route de l'Étalle – 74220 LA CLUSAZ – tel 0450024564 – mail [serviceclient@satelc.fr](mailto:serviceclient@satelc.fr). Responsable des traitements : SATELC Remontées mécaniques. Les photographies sont uniquement destinées au Groupement des Remontées Mécaniques ; elles sont automatiquement supprimées à la fin de validité du forfait de l'utilisateur photographié.

**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 est la seule à faire foi. En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation / d'application de l'une des quelconques 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. À défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.