

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION ÉTÉ 2026

Mise à jour : 16-03-2026

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 (SGATLC), 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 achète un ou plusieurs Pass Expérience La Clusaz.
« L'Utilisateur » est la personne détentrice du Pass Expérience La Clusaz, nominatif et individuel.
« Le Pass » est le Pass Expérience La Clusaz.
« Les Prestataires » sont les prestataires gérant les activités incluses dans l'offre, qu'elles soient en illimité ou à tarif réduit.

Description du produit :

Le Pass 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 leurs horaires d'ouverture :*

Aux remontées mécaniques, à la luge des prés et à l'espace immersif de Beau Regard, à la base loisirs du Bélier Club (tour d'escalade, parcours aventure, château gonflable, trampoline, tyrolienne), à la luge bouée big airbag, 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, au Hameau des Alpes, au Hameau des Petits, à la Grange des Minis, à l'espace aquatique des Aravis (entrée piscine uniquement).

- *Accès illimité sur une tranche horaires :*

Au bowling de 10h à 19h

- *Accès à des réductions :*

Sur les activités suivantes du Bureau des Guides de La Clusaz :

Randonnée journée adulte et enfant, uniquement le week-end : -10%, Canyoning découverte (à partir de 13 ans) : 65 € au lieu de 68 €, grande descente (à partir de 13 ans) : 75 € au lieu de 78 €, école d'escalade enfant (de 8 à 12 ans) : 55 € au lieu de 57 €, Via ferrata de La Clusaz Yves Pollet-Villard (à partir de 13 ans et taille sup. à 1.40 m.) : 74 € au lieu de 76 €.

- *En exclusivité pour les pass de 7 jours et + :*

Entrée offerte au Grand Parc d'Andilly et/ou au Hameau du Père Noël.

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 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 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. Il 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 des prés, soit par un contrôle via une application téléphonique.

Si un Prestataire considère que la photo du Client n'est pas conforme aux critères demandés (récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef), il pourra la modifier directement, dans la limite d'une seule modification.

Bélier Club - Base de loisirs : Ouverture tous les jours de 10h à 12h30 et de 15h à 19h (+ nocturne tous les jeudis du 9 juillet au 27 août, de 20h30 à 22h). Les tickets sont délivrés uniquement à l'unité, sur présentation du Pass. Les possesseurs du Pass doivent réitérer leur demande de ticket pour chaque passage.

Château gonflable : Enfants de 2 à 5 ans. Sur réservation au chalet Bélier club.

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

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

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

Tour d'escalade : Sans réservation, être capable de grimper seul, se présenter directement à l'activité avec le Pass.

Luge bouée big airbag : À partir de 9 ans et +35kg, sans réservation. Se présenter directement à l'activité avec le Pass. Horaires d'ouverture selon tableau journalier édité sur le site internet du pass.

Golf des Confins – Practice : Ouverture tous les jours de 9h à 19h. Sans réservation, location de matériel incluse (clubs et seau de balles).

Mini-golf des Confins : Ouvert tous les jours de 10h à 19h. Sans réservation.

Hameau des Alpes : Ouverture tous les jours de 14h à 18h.

Hameau des Petits : Ouvert le mercredi, jeudi, vendredi (2 créneaux 9h-10h15 ou 10h30-11h45), réservation obligatoire par téléphone au 04 50 66 94 34.

Grange des Minis : Ouvert tous les jours de 10h à 12h30 et de 14h à 18h30, pour les enfants de 2 à 8 ans accompagnés d'au moins un adulte muni de son propre ticket d'entrée ou Pass.

Tennis - Location de courts : Réservation obligatoire auprès du Club des Sports qui est ouvert tous les jours de 09h à 12h30 et de 14h à 18h30, au bureau d'accueil ou par téléphone. Pour réserver un court, les 2 joueurs doivent être détenteurs chacun d'un Pass. 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 est demandée en guise de caution.

Tir à l'arc : À partir de 8 ans. Ouverture tous les jours 9h30-12h30 et 14h-19h. Réservation obligatoire à l'accueil du club des sports (ouvert de 09h à 12h30 et 14h à 18h30). Séance de 30 min uniquement et prêt de matériel inclus.

Luge des prés : Ouvert tous les jours de 10h à 12h30 et de 13h45 à 18h30 (+ nocturne tous les jeudis du 9 juillet au 27 août, de 20h30 à 22h). Dès 3 ans, les enfants de moins d'1m25 doivent être accompagnés d'un adulte. 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 9h40-17h

Pour ces 3 remontées mécaniques, se présenter directement au départ des installations, pas de passage en caisse ni réservation nécessaire. L'Utilisateur, qu'il soit piéton, vététiste ou parapentiste, doit utiliser son Pass pour accéder aux tourniquets. Une photo de l'Utilisateur sera prise automatiquement au premier passage et servira pour les contrôles ultérieurs.

Espace immersif de Beau Regard : Tous les jours, de 9h30 à 17h30. Se présenter directement à l'entrée, pas de passage en caisse ni réservation nécessaire. L'Utilisateur doit utiliser son Pass pour accéder aux tourniquets. Une photo de l'Utilisateur sera prise automatiquement au premier passage et servira pour les contrôles ultérieurs.

Espace aquatique des Aravis : Ouvert tous les jours, de 10h à 19h. Accès aux bassins et pataugeoires intérieurs et extérieurs, toboggans et pentagliss. Le Pass ne donne pas d'accès gratuit à l'espace Fitness/Wellness, ni à la participation aux activités ou animations aquatiques.

Grand Parc d'Andilly : ouvert du mercredi au dimanche de 10h à 18h, Fermé les lundis et mardis (hors mardi 14 juillet). Sans réservation, se présenter le pass en caisse et présenter le pass valide. Pour être valable, l'entrée offerte doit avoir lieu sur une journée unique au choix pendant la durée de validité du pass.

Hameau du Père Noël : ouvert du mercredi au dimanche de 10h à 12h et de 14h à 18h, fermé les lundis et mardis (hors mardi 14 juillet). Sans réservation, se présenter le pass en caisse et présenter le pass valide. Pour être valable, l'entrée offerte doit avoir lieu sur une journée unique au choix pendant la durée de validité du pass.

Conditions de validité de l'offre :

Du samedi 04 juillet 2026 au dimanche 30 août 2026 inclus.

Dates et durée de validité du Pass :

Le Pass 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. La durée de validité est calculée en nombre de jours, 1 jour étant calculé de minuit à 23h59.

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.

Tarifs

Plusieurs tarifs sont proposés en fonction de la date et du canal d'achat :

- Tarif public : au comptoir de l'Office de Tourisme quelle que soit la date d'achat, ou en ligne (hors promotion Hébergeur partenaire et hors conditions d'Early Booking).

de 3 à 28 jours consécutifs : 3 jours : 83 €, 4 jours : 89,00 €, 5 jours : 94,00 €, 6 jours : 103,00 €, 7 jours : 109,00 €, 8 jours : 116,00 €, 9 jours : 128,00 €, 10 jours : 135,00 €, 11 jours : 144,00 €, 12 jours : 151,00 €, 13 jours : 159,00 €, 14 jours : 163,00 €, 15 jours : 173,00 €, 16 jours : 178,00€ ; de 17 à 28 jours : +10€/jour.

- Tarif Promotion Hébergeur partenaire-: achat en ligne uniquement

Achat en ligne sur passexperience.laclusaz.com par le client avec utilisation d'un code de réduction fourni par son hébergeur partenaire de l'offre (= adhérent à l'Office de Tourisme de La Clusaz), en contrepartie du contrat de location. Ce code donne droit à une remise sur le tarif public du Pass :

20€ de réduction par personne, valable sur les pass de 3 à 12 jours

25€ de réduction par personne, valable sur les pass de 13 jours et +

3 jours : 63,00€, 4 jours : 69,00 €, 5 jours : 74,00 €, 6 jours : 83,00 €, 7 jours : 89,00 €, 8 jours : 96,00 €, 9 jours : 108,00 €, 10 jours : 115,00 €, 11 jours : 124,00 €, 12 jours : 131,00 €, 13 jours : 134,00 €, 14 jours : 138,00 €, 15 jours : 148,00 €, 16 jours : 153,00€ ; de 17 à 28 jours : +10/jour.

- Tarif Early Booking :

Dans le cadre d'un séjour avec contrat de location effectué auprès de la Centrale de Réservation de La Clusaz, tout achat ou ajout de Pass 7 jours ou 14 jours réalisé jusqu'au 31 mai 2026 inclus, sera proposé aux tarifs remisés suivants :

Pass 7 jours : 76€

Pass 14 jours : 114€

Les autres durées de Pass pourront être proposées dans le cadre du tarif Promo Hébergeur jusqu'à 7 jours avant le premier jour du séjour.

Quel que soit le tarif initial ou canal d'achat, toute journée supplémentaire après l'achat initial du Pass, sera facturée :

1 journée : 22,00€

2 journées : 40,50€

Mode de commande

En ligne sur le site passexperience.laclusaz.com : le Client réalise sa commande sur internet sur le site 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 du premier jour du Pass. Le Client devra charger, pour chaque Utilisateur, une photo d'identité couleur, récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef, et au format requis (format JPEG, Largeur 3,5 cm. Hauteur : 4,5 cm, taille du fichier comprise entre 500 et 3 Mo).

Si le Client possède déjà un support magnétique compatible Skidata (numéro de carte commençant par 01-1614 XXXX XXXX XXXX XXXX-X), il peut charger son Pass dessus par simple procédure de rechargement. Si le Client ne possède pas de support magnétique, ou pas compatible, celui-ci devra être récupéré dans les différents points de retraits possibles puis activé (cf paragraphe Mode de Livraison).

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 Utilisateurs (pour une prise de photo par webcam) ou à défaut la présentation sur papier ou sur téléphone d'une photo type identité (récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef) des futurs porteurs de Pass. Il sera demandé au Client les informations suivantes : nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, choix de la durée du Pass, date de premier jour du Pass.

Réduction

Si le client possède un code de réduction, le code est valable uniquement en ligne sur le site internet passexperience.laclusaz.com. Il est à saisir avant la validation de la commande.

Mode de livraison

Le support est une carte magnétique rechargeable, aussi appelée keycard, qui est personnelle et incessible. Cette carte permettra l'accès aux prestations décrites ci-dessus.

S'il n'a pas pu faire de rechargement en ligne sur un support déjà en sa possession, le Client aura plusieurs possibilités de retrait de keycard :

- Soit en récupérant chez son hébergeur partenaire
- Soit au comptoir de l'office du tourisme de La Clusaz.

Modalité de paiement du Pass Expérience La Clusaz

Les paiements sont effectués en devises euros.

Modes de règlement

En ligne sur le site internet passexperience.laclusaz.com :

- Carte bancaire
- Chèques-vacances Connect

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

- Carte bancaire
- Espèces
- Chèques
- Chèques-Vacances papier

Contrôle du pass

Le Client doit être porteur du Pass 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 modifier la photo liée à la carte magnétique (dans la limite d'une seule modification)

En cas de perte : duplicata possible uniquement auprès de l'accueil de l'office du tourisme. 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 SGATLC 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 d'un avoir sur l'achat d'un Pass pour l'année suivante.

La SGATLC n'est en aucun cas responsable des dommages occasionnés sur les activités.

Droit de rétractation : la commande d'un ou plusieurs Pass 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 : Office de Tourisme de La Clusaz - 161 Place de l'Église - 74220 LA CLUSAZ ou par mail : passexperience@laclusaz.com

La SGATLC 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 entraînera la résiliation du contrat et son annulation.

Protection des données à caractère personnel : L'ensemble des informations qui sont demandées par La SGATLC 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 : Office de Tourisme 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. 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. 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 pass 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.