



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTEES MECANIQUES

Domaine skiable géré par :

STEM INTERNATIONAL

Capital social de 100 000 €

Siège social : 6 rue Maurice Hurel - 31500 TOULOUSE

Numéro TVA Intracommunautaire: FR04 819 961 723

Numéro d'inscription RCS: 819 961 723 00031

Exploitant du domaine skiable de :

Gavarnie Gèdre - Lieu dit Les Espézières - 65120 Gavarnie Gèdre.

Téléphone : +33(0)5 62 92 43 91 - [promo@gavarnie.com](mailto:promo@gavarnie.com)

Ci-après dénommé « l'exploitant »

### ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques donnant accès aux domaines skiables gérés par l'exploitant et mentionnés ci-dessus.

Si une disposition des présentes venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Le client reconnaît avoir pris connaissance lors de l'acquisition d'un titre de transport auprès de l'exploitant, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation et déclare expressément les accepter sans réserve et sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés (affichés aux points de vente de l'exploitant) et de sélectionner les plus avantageux pour lui.

**Le personnel ne pourra être tenu pour responsable des choix du client.**

**Seule la dernière version française des conditions générales de vente et d'utilisation de titres de transports de remontées mécaniques du 29 novembre 2023 fait foi.**

Ces conditions générales de vente et d'utilisation sont complétées par des conditions particulières à la vente en ligne consultables sur [www.skigavarnie.com](http://www.skigavarnie.com).



## **1.1 PROPRIETES INTELLECTUELLES :**

Le client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droits d'auteurs et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de l'exploitant.

## **ARTICLE 2 : TITRES**

Le forfait est composé d'un support de type « mains libres » sur lequel est enregistré un titre de transport.

Les titres proposés sont des forfaits de ski (ci-après dénommé « forfait ») déterminés pour un domaine validé, une durée, une catégorie de personne et ne sont utilisables que sur le réseau des remontées mécaniques du domaine skiable pour lequel ils ont été émis.

**L'utilisateur 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.**

Tous les tarifs publics de vente de forfaits sont affichés aux points de vente du domaine skiable concerné et également consultables sur le site : [www.skigavarnie.com](http://www.skigavarnie.com).

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente.

**Les forfaits « remontées mécaniques » proposés peuvent être vendus avec une assurance couvrant les secours sur pistes. Elle est nominative et personnelle et ne peut être cédée, ni remboursée. Il est de la responsabilité du client de choisir ou non de souscrire cette assurance (exprimée par jour et par personne).**

## **2.1 LES SUPPORTS :**

Les titres de transport sont délivrés sur les supports suivants :

### **2.1.1 Supports à usage unique**

Les supports ou cartes papier plastifiés (type One Way) sont à usage unique et ne sont pas réutilisables. Il s'agit d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport, acheté en caisse.

### **2.1.2 Supports saison**

Il s'agit d'une carte rigide (type Stripe) que l'exploitant peut recharger et réutiliser une ou plusieurs fois dans la limite de la non altération technique du support et sur lequel est enregistré un titre de transport acheté en caisse. Le client est encouragé, une fois le titre de transport utilisé, à la déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet, en billetterie principale.



### 2.1.3 Supports rigides rechargeables

Il s'agit d'un support sur lequel peut être encodé un titre de transport allant de la demi-journée à 6 (six) jours, délivré en caisse ou via le service de vente en ligne. Ce support est une carte rechargeable en ligne et réutilisable en billetterie. La carte est facturée 2€.

Les forfaits chargés sur le support ne peuvent concerner que la saison en cours. Tout achat en ligne ne sera validé qu'après acceptation du paiement par la banque auprès de laquelle l'opération du client a été effectuée.

Avant de recharger une carte, le client devra s'assurer qu'elle ne contient pas de titre de transport non utilisé sans quoi ce dernier sera écrasé et donc perdu.

Les Conditions Particulières à la Vente en Ligne sont consultables sur notre site internet [www.skigavarnie.com](http://www.skigavarnie.com) ou à disposition du client en billetterie.

## **ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EMISSION, VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT.**

Tout titre donne droit durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine skiable pour lequel il a été émis, sous réserve des conditions météorologiques, d'enneigement ou conjoncturelles mais sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Les forfaits dont la durée est supérieure ou égale à 1 (un) jour, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Les forfaits saison sont subordonnés à la remise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunette de soleil ni couvre-chef, avec le nom et le prénom du titulaire au verso. Cette photographie sera conservée par l'exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du titre, sauf opposition de la part du client.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de ventes et **sur présentation, au moment de l'achat ou de tout éventuel contrôle, de pièces justifiant le dit avantage.** Aucune photocopie de justificatif ne sera acceptée.

**Aucune réduction, gratuité, réclamation ni aucun remboursement ne sera accordé 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 sur contrôle de pièces justifiant le dit avantage.**

### 3.1 MODALITES DE PAIEMENT

Toutes les délivrances d'un titre donneront lieu à un paiement du tarif correspondant.



Les paiements sont effectués en Euros :

- Soit par chèque tiré sur un compte bancaire français, émis à l'ordre de l'exploitant,
- Soit en espèces,
- Soit par carte bancaire, acceptée par l'exploitant,
- Soit par chèques vacances.
- Soit par « shop mon chèque »

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité sera exigée.

### **3.2 JUSTIFICATIFS DE VENTE**

A la demande du client et quel que soit le support utilisé, lui sera délivré, un reçu sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ces produits, ainsi que la catégorie (adulte, enfant...) du titre de transport, sa date limite de validité, son numéro de support, l'assurance éventuellement souscrite, le prix total hors taxe de la transaction et le montant total de la TVA.

Ce justificatif pourra être demandé par l'exploitant à l'appui de toute demande (exemple : secours, perte ou vol, réclamations...) ainsi qu'en cas de contrôle.

## **ARTICLE 4 : CLAUSES SPECIFIQUES DE TRANSPORT**

### **4.1 FRAUDE- ABSENCE DE FORFAIT OU FORFAIT NON VALIDE**

Tout usager est susceptible d'être contrôlé au départ ou à l'arrivée des remontées mécaniques. Il doit être porteur d'un titre de transport en cours de validité (date et domaine skiable, catégorie d'âge conforme...).

Tout usager utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine skiable visé par les présentes sans forfait ou muni d'un forfait non valide se verra interdire l'accès aux installations de remontées mécaniques jusqu'à la régularisation de sa situation :

- L'opérateur procédera au retrait immédiat de tout forfait personnalisé (nom, photographie, réduction tarifaire spécifique, etc.) ne correspondant pas à son titulaire en vue de le remettre à ce dernier.
- L'opérateur procédera au retrait immédiat de tout forfait non valide.
- L'utilisateur sera redirigé vers un point de vente en vue de la régularisation de sa situation.
- En cas de refus, une plainte pour fraude sera déposée à la gendarmerie et des poursuites pénales seront entamées.

### **4.2 PERTE – DESTRUCTION – VOL**

Les titres trouvés seront centralisés aux billetteries principales du domaine skiable.

En cas de perte ou de vol du titre de transport, le titulaire doit en faire la déclaration aux caisses principales de la station pour bénéficier d'un remplacement du titre de transport de la durée restant à courir.



Pour cela, le titulaire devra apporter les éléments permettant l'identification de son forfait afin de le neutraliser (justificatif d'achat, forfaits identiques restants). Aucun remplacement de forfait ne sera établi sans neutralisation.

#### 4.1.1 UTILISATION ABUSIVE

Il est rappelé que **TOUT TITRE**, en ce exclu le titre correspondant à la plus courte durée de la grille tarifaire (demi-journée/après-midi), est strictement personnel, incessible et intransmissible. Il appartient donc à l'utilisateur de conserver son titre de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé de façon abusive par un tiers.

#### 4.1.2 FRAIS DE TRAITEMENT

Pour obtenir la délivrance du duplicata de forfait, l'utilisateur doit s'acquitter des frais de traitement d'un montant forfaitaire de :

- 1.00 € TTC (un euro TTC) pour les supports souples, type one way ;
- 10,00 € TTC (dix euros TTC) pour les supports rigides, type stripe.

L'utilisateur dont le titre a été remis par la station de ski du Hautacam doit s'adresser à cette dernière.

#### 4.3 FORFAITS PARTIELLEMENT OU NON UTILISES

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés au cours de la saison d'hiver en cours, ceux-ci ne seront **ni remboursés ni échangés**.

#### 4.4 MALADIES OU ACCIDENTS

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 peut couvrir ce risque, des renseignements utiles peuvent être obtenus à cet effet auprès de nos hôtesses de ventes.**

#### 4.5 ARRET DES REMONTEES MECANIQUES / ALEAS METEOROLOGIQUES

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée (4 heures consécutives) peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison). Le client devra, pour en bénéficier, se rendre **aux caisses principales de la station, afin de présenter son forfait et remplir la fiche de réclamation** disponible sur place.

Sur présentation des pièces justificatives, le dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du client :

- Soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité de son titre de transport,
- Soit d'un avoir à utiliser sur la saison en cours, ou sur la saison suivant la saison en cours.



- Soit d'un remboursement différé, calculé de la manière suivante :
  - Forfait 1 jour individuel : prix du titre de transport
  - Forfait plurijournalier : prix du titre de transport divisé par le nombre de journées

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

L'exploitant se réserve le droit de proposer une tarification spéciale sur les forfaits journée en cas de non ouverture de certaines remontées mécaniques.

Le titulaire d'un forfait saison H&G pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives, uniquement dans le cas où le cumul des journées d'ouverture des domaines skiables de Gavarnie-Gèdre et Hautacam serait inférieur à 25 (vingt-cinq) jours dans la saison d'hiver. Le client devra, pour en bénéficier, en faire la demande auprès de la station émettrice du forfait avant le 31 mars de la saison écoulée. Le dédommagement prendra la forme d'un remboursement différé au prorata du nombre de journées de fermeture. Le prix de la journée est calculé de la manière suivante :

- Forfait individuel : prix du titre de transport divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique (86 jours)
- Forfaits familles : prix du pack divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique (86 jours).

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

**L'exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre.**

Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité par tous les moyens mis à sa disposition. Des assurances ski journalières et saisonnières sont en ventes auprès des billetteries du domaine skiable et sur notre site internet.

#### **4.6 PREJUDICE MATERIEL OU PHYSIQUE SUR UNE REMONTEE**

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par une de nos remontées, vous devez faire constater sans délai le préjudice au personnel de la remontée et remplir une déclaration d'accident.

#### **4.7 RECLAMATIONS**

Toutes réclamations doivent être adressée à l'exploitant dans un délai de deux (2) mois 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 :

**STEM INTERNATIONAL  
Station Gavarnie-Gèdre  
Les Espézières  
65120 GAVARNIE-GEDRE**



## ARTICLE 5 : DEFECTUOSITE DES SUPPORTS DES TITRES

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique d'un support de titre durant sa période de validité, l'exploitant procédera, à ses frais, au remplacement du support contre et à compter de la restitution de ce dernier dans l'un des points de vente de l'exploitant.

Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support est imputable à l'utilisateur, l'exploitant facturera à celui-ci le coût de remplacement du support défectueux sur la base du tarif en vigueur.

L'utilisateur titulaire d'un titre émis par la station de ski du Hautacam se verra donner à titre exceptionnel une contremarque journée par la station de Gavarnie-Gèdre, après vérification de la vente auprès de la station de Hautacam. Cependant, afin d'obtenir le remplacement de son support, l'utilisateur devra adresser directement sa demande à cette dernière ; sa demande ne pourra pas être traitée par l'exploitant du domaine skiable Gavarnie-Gèdre.

## ARTICLE 6 : RESPECTS DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un forfait donnant accès aux remontées mécaniques est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police et arrêtés municipaux affichés au point de départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'exploitant, sous peine de sanction. De même sur les pistes de ski, l'utilisateur du domaine skiable est soumis au respect de l'arrêté préfectoral relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

**Le ski hors-pistes est pratiqué par l'utilisateur à ses risques et périls.**

## ARTICLE 7 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

### 7.1 RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES

STEM INTERNATIONAL a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène correspondantes.

Tout titulaire d'un titre de transport est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires, susceptibles d'évoluer selon la situation sanitaire, dès lors qu'elles sont en vigueur (exemple : passe vaccinal, gestes barrières, ...). A ce titre, le titulaire s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant) qui lui seront transmises et dispensées par STEM INTERNATIONAL et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

Les dispositions spécifiques, dès lors qu'il y en a, sont consultables sur le site internet de la station : [www.ski-gavarnie.com](http://www.ski-gavarnie.com)



## 7.2 MESURES DE RESTRICTIONS ENERGETIQUES

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 de STEM INTERNATIONAL. Le cas échéant, STEM INTERNATIONAL 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 une telle éventualité, les dispositions prévues aux présentes s'appliqueront (voir ARRET DES REMONTEES MECANIQUES / ALEAS METEOROLOGIQUES). »

## **ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

L'ensemble des informations qui est demandé par l'exploitant STEM INTERNATIONAL pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires venaient à faire défaut, l'émission du forfait ne pourrait avoir lieu.

Concernant les titres personnalisés, ces données sont collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport. Des forfaits anonymes sont aussi proposés à la vente, hormis les forfaits saison.

Ces données font l'objet d'un traitement informatisé également destiné à la gestion commerciale et promotionnelle de STEM INTERNATIONAL. Les destinataires des données sont : Le Service Commercial et La Direction de STEM INTERNATIONAL. Ces données seront sauvegardées pour une durée de 3 ans à partir de leur réception. Vous pouvez demander à consulter vos données à caractère personnel que nous gardons, les modifier ou les supprimer en nous contactant par mail à [promo@gavarnie.com](mailto:promo@gavarnie.com).

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société STEM INTERNATIONAL. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 7 octobre 2016, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en nous contactant par mail à [promo@gavarnie.com](mailto:promo@gavarnie.com) ou en écrivant à l'adresse suivante :

**STEM INTERNATIONAL**  
**Station de ski Gavarnie-Gèdre**  
**Les Espézières**  
**65120 GAVARNIE-GEDRE**

**Responsable du traitement** : STEM INTERNATIONAL, établissement secondaire Station de Gavarnie-Gèdre

**Finalités des traitements** : Billetterie, contrôle d'accès, gestion commerciale, gestion des fichiers de clients et de prospects, statistiques.

En application de l'article 90 du décret n°2007-451 du 25/03/2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.