GERARDMER

STATIONS

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

SAISON D'HIVER 2026 /2027

Domaine skiable de Gérardmer
Géré par la Régie Municipale GERARDMER STATIONS

Siret : 218 801 967 00 264

N° de TVA Intracommunautaire : FR26 218801967

Code APE : **4939C**

Domiciliée 239 CHEMIN DE LA RAYEE 88400 GERARDMER

Tél : 03 29 60 04 05 / Fax : 03 29 60 90 01

Email : info@gerardmer-stations.com
Assurance responsabilité professionnelle : SMACL ASSURANCES 141 avenue Salvador Allende 79031 NIORT CEDEX 9

Ci-après dénommée « l'exploitant »

GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques donnant accès au domaine skiable de Gérardmer géré par l'exploitant Régie Municipale GERARDMER STATIONS.

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

L'acquisition d'un titre de transport implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « client »), de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits, sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient ainsi au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés par l'exploitant et de choisir le plus avantageux pour lui. Le personnel de l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable du choix du client.

Tous les tarifs publics des forfaits sont affichés aux points de vente de l'exploitant et sont également consultables sur le site www.gerardmer-stations.com Les tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, tenant compte du taux de TVA en France de 10 % en vigueur depuis le 1er janvier 2014.

L'exploitant se réserve le droit de modifier ses tarifs dans le cas d'une modification de la TVA applicable aux titres de transport de remontées mécaniques.

Les forfaits de 2 à 15 jours sont des forfaits dont les journées sont consécutives.
Tous les forfaits vendus sont valables exclusivement durant la saison 2026/2027.

Les forfaits peuvent être vendus avec une assurance couvrant les secours sur piste et l'assistance rapatriement. Elle est nominative et personnelle et ne peut être ni cédée ni remboursée. Il est de la responsabilité du client de choisir de souscrire ou non cette assurance.

La Régie GERARDMER STATIONS est inscrite au registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance sous le numéro d'immatriculation 19008073.

PREJUDICES MATERIELS OU PHYSIQUES SUR UNE REMONTEE MECANIQUE

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par une des remontées mécaniques de l'exploitant, le client est prié de faire constater immédiatement le préjudice subi au personnel de la remontée mécanique qui contactera le service concerné.

A défaut de constat immédiat, aucune réclamation ne sera acceptée.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'ensemble des informations qui sont demandées par l'exploitant pour la délivrance des forfaits est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires venaient à faire défaut, l'émission des forfaits ne pourrait se faire.

Certaines données (adresse postale, emails, n° de téléphone) pourront également être demandées aux clients pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ce dernier, selon les modalités prévues par la loi LCEN du 23 juin 2004.

Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des titres de remontées mécaniques et pour l'établissement de statistiques.

Concernant les titres personnalisés, les données relatives aux déplacements de leur titulaire 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.
Des forfaits anonymes journée et demi-journée sont aussi proposés à la vente.
L'ensemble des données est uniquement destiné à l'exploitant : Régie Municipale GERARDMER STATIONS.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 n° 78-14, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la régie en écrivant à l'adresse suivante : Régie Municipale GERARDMER STATIONS 239 chemin de la Rayée 88400 GERARDMER.

Responsable du traitement : Régie Municipale GERARDMER STATIONS

Finalités des traitements : billetterie, contrôle d'accès, gestion des fichiers de clients et de prospects.
En application de l'article 90 du décret n° 2005-1309 du 20/10/2005, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

TRADUCTION ET LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits est la seule à faire foi.
Les conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à médiation (à la conciliation).
Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation (à la conciliation).
Les parties au contrat désigneront d'un commun accord une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale.
La solution proposée par le médiateur (le conciliateur) ne s'impose pas aux parties au contrat.

A défaut de règlement à l'amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 – LES SUPPORTS

Les titres proposés par l'exploitant 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 du domaine skiable pour lequel ils ont été émis.

Le forfait est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de remontées mécaniques allant de la remontée télésiège unique à 15 jours acheté aux billetteries ou via le service de vente en ligne. Ce support est payant et rechargeable.

ARTICLE 2 – PHOTOGRAPHIE

La vente des forfaits multi-jours et forfaits saison est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef (photographie prise sur place).

Cette photographie sera conservée par l'exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuelles rééditions du titre sauf opposition de la part du client.

ARTICLE 3 – REDUCTIONS ET GRATUITES – CONDITIONS D'EMISSION

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personne selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat (et potentiellement lors d'un contrôle sur le domaine skiable) des pièces justifiant l'avantage tarifaire.

- Etudiant : présentation de la carte d'identité et de la carte d'étudiant en cours de validité
- Enfant de moins de 5 ans et sénior de plus de 75 ans : présentation de la carte d'identité en cours de validité.
- Offre commerciale : justificatif prévu dans la convention de partenariat.

Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée.

Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. Il est du ressort du client de se renseigner.

Par ailleurs, l'âge du client à prendre en compte sera celui au premier jour de validité du forfait à délivrer.

ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT

Les paiements sont effectués en devises euros :

- Soit en espèces
- Soit par carte bancaire : Visa et Eurocard Master Card
- Soit en chèque vacances en cours de validité (aucun rendu de monnaie ne sera effectué sur ce mode de paiement).

En outre, les achats opérés via le service de vente en ligne et via les bornes de rechargement, ne peuvent être réglés que par carte bancaire Visa et Eurocard Master Card.

ARTICLE 5 – JUSTIFICATIF DE VENTE

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent, le nom et l'adresse de l'exploitant, la date d'achat, la catégorie, le prix unitaire TTC du produit acheté.

Ce justificatif doit être précieusement conservé par le client pour être présenté à l'appui de toute demande.

Un reçu récapitulatif de la transaction faisant apparaitre le détail de vos achats, le montant total HT, le montant de la TVA, le taux de TVA appliqué et le montant total TTC, vous sera également délivré.

Une facture nominative et récapitulative de la transaction peut être demandée.

ARTICLE 6 – VENTE EN LIGNE DES FORFAITS

6.1 Absence de droit de rétractation

En application de l'article L123-16-1-9 du Code de la Consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du code de la consommation ne s'applique pas aux contrats de transport de passagers.

6.2 Modification / Annulation

Une fois la commande du forfait confirmée par le client, le forfait commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande.

6.3 Confirmation et livraison de la commande

Les commandes avec paiement par carte bancaire 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.

Une fois la commande conclue sur le site internet et confirmée par le client, l'exploitant accusera réception de cette commande par un courrier.

6-4 Responsabilité et garanties

L'exploitant ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité de l'exploitant 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 d'un virus informatique 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, le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

6-5 Modes de preuves

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositifs de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation express 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 sur le support n'ont aucune valeur contractuelle.

6-6 Protection des données à caractère personnel

Toutes les données bancaires demandées au client lors du passage de commande sont protégées par un procédé de cryptage, certifié par 3DSECURE. A aucun moment, l'exploitant n'a connaissance des numéros que le client doit fournir. L'exploitant est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de la commande a été effectué sur son compte.

Le traitement des données personnelles tirées de la vente sur le site internet a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Les informations que les clients communiquent sur le site internet permettent à l'exploitant de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site internet.

Conformément à l'article 32 de la loi informatique et libertés, l'exploitant informe le client sur l'utilisation qui est faite de ces données, notamment sur la possibilité de lui envoyer des offres commerciales.

6-7 L'archivage

L'archivage des commandes est effectué par le service billetterie de l'exploitant conformément à l'article L134-2 du code de la consommation. Dans ces conditions, le client peut ainsi accéder à sa commande archivée en faisant la demande écrite auprès dudit service à l'adresse susvisée.

ARTICLE 7 – ARRET DES REMONTEES MECANIQUES

Seul un arrêt complet et consécutif de l'ensemble des remontées mécaniques ou une fermeture totale du domaine skiable de plus de 5 heures peut donner lieu à un dédommagement du préjudice par le client (à l'exception des forfaits saison).

Pour en bénéficier, le client devra envoyer sa réclamation par courrier à l'adresse suivante : GERARDMER STATIONS REGIE MUNICIPALE 239 chemin de la Rayée 88400 GERARDMER ou par mail à info@gerardmer-stations.com accompagnée des justificatifs nécessaires.

Le délai de traitement des réclamations est de deux mois à compter de leur date de réception.

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

- De prolongation immédiate de la durée de validité de son titre de transport équivalente au nombre de jours de fermeture
- D'un avoir calculé sur la base suivante : avoir = prix réel x nombre de jours de préjudice
  Prix réel = prix payé par le client en fonction du type de forfait et de la période tarifaire

Le client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

L'exploitant ne peut être tenu responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre de transport. Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité.

En cas de dégradations subites des conditions de skiabilité qui n'entraînent pas la fermeture totale du Domaine Skiable, aucune modification tarifaire ne pourra être consentie durant la validité du forfait.

ARTICLE 8 – CLAUSES SPECIFIQUES : REMBOURSEMENT

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient ni utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne pourront donner lieu à aucun remboursement, ni échange.

En outre, il ne sera procédé à aucun remboursement des forfaits en cas de maladie, de mauvaises conditions météorologiques ou toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait.

Les forfaits et tickets télésiège doivent être utilisés durant la saison en cours (2026/2027). Au-delà, ils ne pourront pas être utilisés, et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ou à un report de validité.

ARTICLE 9 – RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à l'exploitant dans un délai de 1 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 : GERARDMER STATIONS 239 chemin de la Rayée 88400 GERARDMER.

Le délai de traitement des fiches de réclamation est de 2 mois à compter de leur date de réception.

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 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. A 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/

L'exploitant ne peut être tenu responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre de transport. Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

ARTICLE 1 – LES SUPPORTS

Les titres proposés par l'exploitant 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.

Le forfait est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de remontées mécaniques. Ce support est payant et rechargeable.

ARTICLE 2 – VALIDITE DES SUPPORTS

Le forfait donne accès 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.

En outre, le nombre de jours se décompte dès le premier passage à la première borne.
Dans tous les cas, la durée de validité de l'ensemble des forfaits datés et non datés est limitée à la saison 2026/2027.
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 ainsi que lors de tous ses déplacements sur l'ensemble du domaine skiable.

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Pour favoriser la transmission des informations aux bornes de contrôle, le forfait doit être de préférence éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute autre forme d'emballage composé en toute ou partie d'aluminium et doit être idéalement placé dans la poche de gauche de son vêtement supérieur. Il est conseillé au client de n'être porteur que d'un seul forfait. En effet, la présence de plusieurs forfaits lors du passage en borne peut générer des problèmes d'accessibilité et les rendre inutilisables.

ARTICLE 3 – TARIFS DES FORFAITS ET SECTEURS D'OUVERTURE DU DOMAINE

Les tarifs 2026/2027 sont appliqués en fonction de la durée et du type de forfait choisi, de la catégorie de clientèle, des secteurs d'ouverture du domaine skiable et de la période d'utilisation.

Les tarifs « toutes périodes » sont valables toute la saison.
Les tarifs « haute saison » sont valables les week-ends, jours fériés et vacances scolaires toutes zones France et Benelux.
Les tarifs « basse saison » sont valables du lundi au vendredi hors vacances scolaires et lorsque seules les pistes Souris et Petite Mauselaine sont ouvertes.
Les tarifs forfait Grand domaine TRIBU sont valables uniquement en période « haute saison », les tarifs forfait débutant TRIBU sont valables toutes périodes.
Le forfait « DEBUTANT » (petit domaine) donne accès :

- Aux TK Petite Mauselaine et TK Crête incluant 1 seule montée TS.

ARTICLE 4 – CONTROLE DES FORFAITS / FRAUDE / ABSENCE DE FORFAIT / FORFAIT NON VALIDE

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 ainsi que lors de tous ses déplacements sur l'ensemble du domaine skiable.

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 durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique de l'aire de départ à l'aire d'arrivée.

En cas d'absence de forfait constaté par le personnel de l'exploitant, ce dernier se réserve le droit d'interdire l'accès à l'ensemble des remontées mécaniques.

En outre, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques constatés par le personnel de l'exploitant donnera lieu au retrait immédiat du titre de transport.
En outre, l'exploitant se réserve le droit de déposer plainte à la gendarmerie pour fraude et des poursuites pénales pourront être entamées.

ARTICLE 5 – PERTE / VOL / DESTRUCTION DU FORFAIT

En cas de perte, de vol ou de destruction du forfait, il sera procédé à la remise d'un duplicata pour la durée restant à courir.
Pour ce faire, le client devra faire une demande de remplacement dudit forfait aux billetteries de la station, accompagnée du justificatif de vente et du règlement (frais de dossier Keycard de remplacement d'un montant de 2,00 €).

Sur présentation des justificatifs et après contrôle des services compétents de l'exploitant, il sera remis un duplicata.
Tout forfait ayant fait l'objet d'une déclaration de perte ou de vol auprès de l'exploitant sera désactivé immédiatement et ne donnera plus accès au domaine skiable.

ARTICLE 6 - RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un forfait de remontées mécaniques est tenu de respecter les règles de 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 du ski (FIS) et du document édité par les exploitants des remontées mécaniques du Massif des Vosges.

Nous rappelons que la pratique du ski hors-piste est une pratique dangereuse, l'exploitant n'est pas responsable des conséquences de cette pratique. Seul l'usager sera tenu pour responsable.
Le hors-piste est pratiqué par l'usager à ses risques et périls.

A Gérardmer, le 10/09/2026

Pour l'exploitant,
REGIE MUNICIPALE GERARDMER STATIONS
Jérôme DIDIER
Directeur